

NASKAH PUBLIKASI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL

Oleh:

MUHAMMAD TAUFIQ FATCHURRAHMAN BENGKULAH

20150520214

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing




Sakir, S.IP., M.IP.

NIK: 19891106201604 163 156

Mengetahui,


**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038


**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL**

Muhammad Taufiq Fatchurrahman Bengkulah

Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
Jl. Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

55183, Telp +62 274 387656

email : taufiqfrahman@gmail.com

Abstract

This research aim to describe how to innovation public services SITUPAT (Siji Entuk Papat) to improving the quality of service at the Department of Population and Civil Registration Bantul Regency. This research used mixed method research, with sequential exploratory model. The theory contained in this research is innovation theory, public service theory, and service quality theory. This research used purposive sampling technique for service providers and service users. Data collection is done in a way observation, interviews, questionnaires, and documentation.

The results of this research shows that public service innovation SITUPAT has been well implemented, namely; there are advantages compared to the previous service, conformity with the service expected by the public, has a low level of complexity, public tests have been conducted in advance, and the success of innovation can be easily observed. So SITUPAT public servant innovation is able to improve the quality of service in the Department of Population and Civil Registration Bantul Regency with a total of 99 respondents giving a positive answer to the five satisfaction variables, namely; Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability.

Keywords : *Innovation, Public Service, Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan publik SITUPAT (Siji Entuk Papat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi, dengan model *sequential exploratory*. Teori yang terdapat dalam penelitian ini adalah teori inovasi, teori pelayanan publik, dan teori kualitas pelayanan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling untuk penyedia jasa pelayanan dan pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa inovasi pelayanan publik SITUPAT telah dilakukan dengan sangat baik, yaitu dari terdapatnya keuntungan atau kelebihan dibandingkan pelayanan sebelumnya, kesesuaian dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, memiliki tingkat kerumitan yang rendah, telah dilakukan uji publik terlebih dahulu, dan keberhasilan inovasi dapat diamati dengan mudah. Sehingga Inovasi pelayan SITUPAT mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan total 99 responden memberikan jawaban positif terhadap kelima variabel kepuasan yaitu, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi maupun daerah menurut level dan jenis pelayanan yang diberikan. Sebagai konsekuensi penerapan asas desentralisasi maka dalam upaya memberikan pelayanan untuk masyarakat, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola sendiri urusan di daerahnya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan umum.

Dalam Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Peranan pemerintah daerah sebagai konsekuensi dari penerapan asas otonomi daerah dalam perencanaan pembangunan daerah adalah mempunyai kewenangan yang sangat strategis dan kedudukan yang strategis hal ini berkaitan dengan fungsinya selaku “pelayanan publik” guna meningkatkan kesejahteraan,

kemakmuran, keamanan, keadilan dan ketenteraman bagi masyarakat.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dijelaskan juga pada pasal 1 ayat 1 pengertian dari Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, selalu menjadi keinginan seluruh masyarakat. Tuntutan ini berkembang seiring dengan peningkatan kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan berbangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Keikutsertaan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan

yang dilakukan oleh pemerintah, memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk dapat lebih responsif. Indikator layanan publik telah direspon adalah adanya inovasi pelayanan yang lebih baik. Inovasi merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan sebagai upaya untuk mengembangkan suatu pelayanan publik.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten besar di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki penduduk yang telah mencapai 971.511 Jiwa (BPS Kabupaten Bantul Tahun 2015) dengan kondisi dan karakteristik masyarakat yang berbeda, mengakibatkan timbulnya berbagai permasalahan perkotaan. Salah satunya adalah masalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan, adanya keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. Sehingga aparatur pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Dilansir dari *Sorot Bantul*, dimana beredar kabar terkait keluhan masyarakat bantul terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam bentuk surat terbuka yang tersebar di media sosial, masyarakat bantul mengeluhkan mengenai pelayanan petugas yang dinilai kurang ramah terhadap masyarakat. Dalam surat terbuka tersebut, berisi kekecewaan berupa aspirasi dari masyarakat Bantul yang mengutarakan agar dinas terkait membenahi pelayanan yang ada. Selain itu, masyarakat juga menginginkan keramahan dan penjelasan dari petugas setiap kali masyarakat membutuhkan untuk melayaninya (*Sorot Bantul*, Rabu 29 Agustus 2018).

Hal ini membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melakukan Inovasi untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Salah satu Inovasi yang dilakukan dalam merespon keluhan dari masyarakat adalah dengan meluncurkan Program SITUPAT (Siji Entuk Papat) yang artinya dalam sekali pengajuan atau proses akan mendapatkan 4 (empat) layanan sekaligus, program ini adalah

pengurusan Akta Kelahiran dengan 4 (empat) produk layanan, yaitu NIK, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KIA. Berdasarkan paparan tersebut, maka dalam penelitian ini akan mendeskripsikan dan menguraikan secara terperinci inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Teori dan Metode Inovasi

Inovasi adalah sebuah karya, dalam inovasi terdapat bakat, kelihaihan dan kepekaan, tetapi jika semua dikerjakan, maka inovasi berubah menjadi kerja keras yang terarah dan mempunyai tujuan, yang banyak menuntut ketekunan, keuletan dan keikatan (*commitment*). Hal ini didukung oleh pendapat Drucker, bahwa Inovatif dan kreatif adalah suatu kekuatan dan kemampuan untuk memanfaatkan sumberdaya yang ada dan memanfaatkan peluang sehingga mampu memberikan suatu perubahan yang lebih baik, secara langsung maupun tidak langsung seorang yang inovatif dan kreatif adalah orang yang mampu membawa perubahan pada lingkungannya (Drucker, 1994). Disisi

lain seorang yang inovatif adalah orang yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan tersebut dengan positif, seseorang yang inovatif juga harus berani mengambil resiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang di ambil.

Menurut M.R. Khairul Muluk (Muluk, 2008) Inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Selanjutnya Rogers (Rogers, 2003) mendefinisikan Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau lainnya unit adopsi. Jika suatu gagasan tampaknya baru untuk individu, ini adalah inovasi tanpa memperhatikan yang sebenarnya kebaruan. Tingkat adopsi inovasi tergantung pada karakteristiknya

Dari definisi para tokoh di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam bidang pelayanan publik atau lembaga pelayanan masyarakat adalah sebuah pembaharuan dalam pelayanan yang menggunakan teknologi maupun tidak atau pembaharuan terhadap pelayanan yang sudah ada atau

menciptakan sebuah terobosan baru dalam hal penyederhanaan di bidang aturan, prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan hasilnya mempunyai nilai tambah yang lebih baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Ciri – ciri Inovasi

Dalam sub bagian ini akan dijelaskan ciri-ciri dari inovasi, (Rogers, 2003) menyebutkan ada lima dalam inovasi, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, percobaan dan pengamatan, penjelasan kelima ciri tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif

Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari ide yang digantikannya. Tingkat relatif keuntungan dapat diukur dalam istilah ekonomi, prestise faktor sosial, kenyamanan, dan kepuasan yang merupakan komponen penting. Tidak terlalu penting apakah suatu inovasi memiliki dampak perubahan besar, yang penting adalah apakah seseorang menganggap inovasi itu menguntungkan.

2. Kompatibilitas

Kompatibilitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Suatu gagasan yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai dan norma-norma umum dari sistem sosial tidak akan diadopsi dengan cepat sebagai inovasi yang kompatibel.

3. Kompleksitas

Kompleksitas adalah sejauh mana inovasi dirasakan sulit dimengerti dan digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial; yang lain lebih rumit dan akan diadopsi lebih lambat.

4. Uji coba

Uji coba adalah sejauh mana inovasi dapat bereksperimen dengan basis terbatas. Ide-ide baru yang bisa dicoba di rencana umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak terlihat.

5. Pengamatan

Pengamatan adalah sejauh mana hasil dari suatu inovasi terlihat oleh orang lain. Semakin mudah bagi

seseorang untuk melihat hasil sebuah inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi.

Secara umum, inovasi yang dirasakan oleh penerima atau konsumen memiliki keuntungan yang relatif lebih besar, selain itu tingkat kerumitan yang lebih sedikit akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi lainnya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tanggung jawab oleh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat ataupun di tingkat daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan, hal ini didukung oleh pendapat Kurniawan (Kurniawan, 2005) dalam (Mirnasari, 2013) yang menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Artinya pelayanan

yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik atau pemerintah harus berorientasi atas dasar kepentingan masyarakat dan mendahulukan masyarakat dengan prosedur yang jelas, waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan tersebut.

Merujuk pada Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan implementasi dari hak dan kewajiban atas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh negara atau pemerintah yang diwujudkan dalam upaya penyelenggaraan pemberian pelayanan publik dari aparatur atau pegawai pemerintahan kepada masyarakat umum dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta

dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi. Sehingga definisi dari kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004) dalam (Ardhana, 2010). Sedangkan Zeithaml menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988) dalam (Anggraeny, 2013).

Tingkat kepuasan seseorang pengguna layanan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan

oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pengguna layanan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pengguna layanan merupakan tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Beberapa perumusan karakteristik pelayanan tersebut dapat dilihat dari yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003) dalam (Nugraheni, 2015) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)
Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*),
Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai

pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

3. Daya tanggap (*responsiveness*),
Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*),
Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*),
Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Metode yang digunakan untuk meneliti Inovasi Pelayanan Publik Situpat (Siji Entuk Papat) Dalam Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah *mixed methods*. Penelitian ini adalah penelitian dengan cara menggabungkan dua jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2009) dalam (Sugiyono, 2014) menyatakan bahwa menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif secara kombinasi bisa mendapatkan pemahan yang lebih baik dibandingkan menggunakan satu metode. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji secara luas penemuan yang dihasilkan dari metode kualitatif. Metode kombinasi ini menggunakan model *sequential exploratory*, dimana pada tahap awal penelitian menggunakan metode kualitatif dengan bobot yang lebih tinggi dibandingkan

metode kuantitatif dan pada tahap kedua menggunakan metode kuantitatif.

Tujuan menggunakan metode *mixed methods* atau kombinasi adalah untuk dapat mengeksplorasi tentang penerapan pelayanan administrasi SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan mencari sumber data secara *purposive* yaitu wawancara langsung kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui sejauh mana penerapan program SITUPAT yang diimplementasikan di Kabupaten Bantul berdampak pada masyarakat sebagai objek kebijakan. Serta penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Inovasi pelayanan publik SITUPAT mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait pelaksanaan pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Teknik pengumpulan data yang utama merupakan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menyiapkan permasalahan, menyiapkan teori, menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan data primer dengan wawancara dan kuesioner serta menyusun data sekunder, klasifikasi data, mengolah data, analisis data dan yang terakhir kesimpulan..

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan SITUPAT Aspek Keuntungan Relatif

Dari segi aspek keunggulan atau keuntungan dalam inovasi ini adalah perubahan atas manajemen pelayanan yang lebih efektif, sederhana, dan mampu memberikan rasa puas serta keuntungan kepada pengguna layanan, seperti pengguna Pelayanan SITUPAT akan mendapatkan empat dokumen, yaitu NIK, KK, Kutipan Akta Kelahiran dan KIA hanya dalam waktu 30 menit atau dalam waktu sehari dokumen yang dibutuhkan akan langsung jadi, berbeda dengan pelayanan sebelumnya yang membutuhkan waktu 3 hari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunggu dokumen tersebut.

Selain itu keunggulan dari pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT di bandingkan dengan pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul merupakan sebagai pelopor berdirinya pelayanan SITUPAT, serta ciri khas lainnya adalah pemilik disamping diperuntukkan sebagai kartu identitas bagi anak yang berdomisili di Kabupaten Bantul, KIA merupakan kartu yang memberikan fasilitas kepada anak. Fasilitas tersebut berupa keringanan pembayaran terhadap layanan yang diberikan oleh dunia usaha seperti fasilitas Perbankan, Rumah Makan, Apotik, Toko Buku, Toko Serba Ada, Arena Rekreasi di sekitar DIY, hal ini terjadi karena Pemerintah Kabupaten Bantul telah bekerjasama dengan empat belas stakeholder atau perusahaan.

Aspek Kesesuaian

Aspek kesesuaian dalam memberikan suatu jasa pelayanan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pengguna layanan. Kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam melakukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan

pelayanan yang dibutuhkan masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang digantinya merupakan suatu bagian yang penting serta harus dimiliki oleh penyedia jasa pelayanan.

Sebelumnya pelayanan ini bernama pelayanan Akta Kelahiran dan sekarang menjadi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT atau yang lebih dikenal Pelayanan SITUPAT, pelayanan tersebut telah sesuai dengan pelayanan yang digantinya, yaitu sama-sama melakukan penerbitan Akta Kelahiran, selain itu pelayanan SITUPAT telah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, yaitu pelayanan yang berprosedur mudah dan jelas, birokrasi yang sederhana, waktu pengurusan yang cepat, dan gratis. Dalam pengerjaan Dokumen SITUPAT dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit, jika persyaratan dan berkas yang diperlukan sudah lengkap. Hal utama yang sering menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen SITUPAT adalah dari pemohon tersendiri yaitu sering terdapatnya pemohon yang kurang melengkapi berkas, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam proses penyelesaian dokumen.

Aspek Kerumitan

Dalam sebuah inovasi pelayanan, aspek kerumitan atau kesederhanaan dalam inovasi merupakan salah satu syarat penting, hal ini sesuai dengan pendapat Peter F. Drucker, yang menyatakan salah satu syarat Inovasi adalah Inovasi harus sederhana dan difokuskan. Inovasi yang tidak sederhana, maka tidak dapat berjalan. Segala sesuatu yang baru, akan menyebabkan kesulitan; jika terlalu rumit maka tidak akan dapat diperbaiki atau diatur.

Hasil penemuan peneliti sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Peter F. Drucker bahwa sebuah inovasi harus mampu menghadirkan cara baru yang lebih sederhana dibandingkan sebelumnya, sehingga inovasi dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik SITUPAT yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah sederhana dibandingkan pelayanan sebelumnya, hal ini dilihat dari segi prosedur yang diterapkan, prosedur yang diterapkan sangat jelas dan mudah karena pemohon akan mendapatkan informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan

SITUPAT melalui Website ataupun papan informasi yang terdapat di Disdukcapil Bantul, selain hal tersebut petugas pelayanan yang berada di pintu masuk akan menanyakan keperluan dari setiap pengunjung yang datang, serta menjelaskan dengan sopan dan ramah terkait alur pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak perbedaan yang telah terjadi sebelum dilaksanakannya program Pelayanan SITUPAT, untuk lebih jelasnya perbedaan dalam pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 1. Perbandingan Sebelum dan sesudah SITUPAT

No	Uraian	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
1	Prosedur	Prosedur pengurusan akta kurang efektif	Prosedur lebih mudah dan jelas
2	Birokrasi	Birokrasi pengurusan akta kurang sederhana	Menyederhanakan birokrasi
3	Waktu pengurusan	Waktu pengurusan lama (4 hari di kecamatan dan 3 hari di Dinas)	Sehari jadi
4	Biaya	Adanya biro jasa pengurusan akta sehingga mahal	Pengurusan akta gratis tidak dipungut biaya
5	Persyaratan dan	Permohonan	Permohonan penerbitan Akta

	mekanisme	penerbitan Akta, KK, KIA masing-masing melampirkan berkas persyaratan yang ditentukan dengan mekanisme pengurusan terpisah di masing-masing bidang yang menangani	Kelahiran, NIK, KK, KIA dalam satu paket permohonan dan persyaratan dengan mekanisme pengurusan dalam satu loket
--	-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspek Kemungkinan Dicoba

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran SITUPAT telah di berlakukan secara sah setelah di *launching* pada 11 Juli 2017. Menurut Rogers dalam melakukan inovasi terdapat salah satu tahap yaitu uji publik, pada tahap ini dilakukan uji publik yang bertujuan untuk mengetahui pendapat dari masyarakat terkait program tersebut, serta untuk mencari kelemahan atau kekurangan dari inovasi tersebut agar dapat dilakukan perbaikan sebelum benar-benar di aplikasikan.

Inovasi Pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melalui fase uji publik sejak tahun 2015. Uji publik tersebut dilakukan dengan cara mengambil beberapa sampel untuk

mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan SITUPAT. Masyarakat atau pengguna layanan inovasi pada fase uji publik mengungkapkan bahwa mereka merasakan banyak manfaat dan kemudahan dalam penerbitan 4 dokumen tersebut karena prosedur dan waktu yang diterapkan tergolong mudah dan cepat. Hal tersebut membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berupa pelayanan SITUPAT telah melalui fase uji publik dan terbukti memiliki keuntungan sehingga dapat diterima oleh masyarakat Kabupaten Bantul.

Sedangkan kendala atau kekurangan yang ditemukan pada fase uji publik adalah pada SDM dan jaringan internet. Kekurangan yang terdapat pada SDM adalah pada koordinasi antara Desa dan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga perlu koordinasi yang intensif, koordinasi yang intensif ini diperlukan agar terciptanya integrasi yang sempurna antara Desa dan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul agar terciptanya pelayanan yang cepat. Sedangkan

kekurangan yang terdapat pada aspek lainnya adalah jaringan internet, karena hampir seluruh sistem pelayanan sekarang sudah menggunakan internet, jika jaringan internet lemah maka otomatis pelayanan akan terhambat.

Aspek Kemudahan Diamati

Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat mengetahui adanya inovasi pelayanan ini, inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk tertib Adminduk, serta meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran. Inovasi pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat diamati dengan mudah bagaimana cara pelayanan dalam inovasi ini dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dibandingkan pelayanan sebelumnya.

Cara kerja penerbitan dokumen SITUPAT dapat dengan mudah diamati karena terdapat papan informasi yang menjelaskan prosedur dan persyaratan pelayanan serta petugas selalu memberikan penjelasan jika ada

pengguna yang bertanya atau pun bingung, tidak hanya sarana *offline* tersebut, tetapi prosedur dan persyaratan pelayanan SITUPAT dan pelayanan lainnya dapat di cek secara *online* di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, selain itu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga telah memanfaatkan teknologi dengan baik, sehingga mampu memperlancar pelayanan, seperti pengambilan nomor antrian telah menggunakan mesin, terdapat monitor nomor panggilan sesuai kode jenis pelayanan, terdapat enam loket pelayanan yang berbeda disertai papan nama jenis pelayanan, terdapat ruang bermain anak, terdapat minuman gratis, terdapat fotocopy gratis dan fasilitas khusus difabel.

Dengan lengkapnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat masyarakat pengguna layanan SITUPAT dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen SITUPAT serta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Perbedaan pelayanan yang dahulu dengan sekarang setelah adanya inovasi hanya

pada wujud atau *output* dan proses dari awal hingga akhir proses penerbitan dokumen SITUPAT. Keuntungan atau keberhasilan dari adanya inovasi Pelayanan SITUPAT ini juga dapat diamati dengan mudah yaitu dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat, dokumen yang diterbitkan hanya dalam waktu 30 menit saja, serta layanan yang dilakukan tidak dikenakan biaya atau gratis.

Kualitas Layanan SITUPAT

Kemudian apabila dilihat dari sisi kualitas pelayanan, dalam penelitian ini memakai indikator *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Akan dijelaskan sebagai berikut

Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung atau *tangible* dalam mengevaluasi kualitas pelayanan ini adalah fasilitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam menunjang kegiatan selama berlangsungnya proses pelayanan sehingga mampu menimbulkan rasa kenyamanan bagi pengguna layanan SITUPAT. Bukti langsung (*tangible*) yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kerapian petugas pelayanan,

fasilitas yang mendukung kenyamanan, serta kebersihan ruang tunggu. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari responden maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Bukti langsung (*Tangible*)

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	5	5.1
Tidak Puas	3	3.0
Kurang Puas	8	8.1
Puas	53	53.5
Sangat Puas	30	30.3
Total	99	100.0

Berdasarkan tabel di atas, menyatakan bahwa sebagian besar (53,5%) responden menyatakan puas pada aspek Bukti Fisik (*tangible*) terhadap kualitas layanan SITUPAT, (30,3%) menyatakan bahwa sangat puas, (8,1%) menyatakan kurang puas, (3,0%) menyatakan tidak puas, dan (5,1%) menyatakan sangat tidak puas.

Dari hasil penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan SITUPAT dilihat dari aspek *tangible* atau bukti langsung telah diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, hal ini dibuktikan oleh total 83.8% responden menilai dan memberikan jawaban positif terhadap kerapian petugas, fasilitas, serta kebersihan ruang tunggu pada saat

melakukan pelayanan. Selain itu aspek *tangible* atau bukti langsung ini termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan karena berkaitan dengan fasilitas, managemen organisasi dan sumberdaya manusia.

Kehandalan (*reliability*)

Tabel 3. Kehandalan (*reliability*)

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2.0
Tidak Puas	5	5.1
Kurang Puas	7	7.1
Puas	54	54.5
Sangat Puas	31	31.3
Total	99	100.0

Berdasarkan tabel tersebut, didapatkan data bahwa (54,5%) responden menyatakan puas pada aspek kehandalan (*reliability*) terhadap kualitas layanan SITUPAT, sedangkan (31,3%) menyatakan sangat puas, (7,1%) menyatakan kurang puas, (5,1%) menyatakan tidak puas, dan (2,0%) menyatakan sangat tidak puas pada aspek kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan SITUPAT.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SITUPAT telah sangat baik diterapkan jika dilihat pada indikator kedua dalam kualitas

pelayanan, hal ini dibuktikan dari jumlah presentase yaitu 85.8% responden menyatakan dan memberikan jawaban positif terhadap kualitas pelayanan pada aspek kehandalan (*reliability*) yang meliputi kecepatan, keahlian petugas serta terdapatnya prosedur pelayanan yang jelas, dan hanya 14.2% responden yang menjawab tidak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pada aspek kehandalan (*reliability*).

Daya tanggap (*responsiveness*)

Tabel 4. Daya tanggap

(*responsiveness*)

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	4	4.0
Tidak Puas	4	4.0
Kurang Puas	12	12.1
Puas	50	50.5
Sangat Puas	29	29.3
Total	99	100.0

Berdasarkan tabel di atas, di dapatkan data bahwa (50,5%) responden menyatakan bahwa dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) masyarakat merasa puas, sedangkan (29,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap aspek daya

tanggap (*responsiveness*), (12,1%) menyatakan kurang puas, (4,0%) menyatakan tidak puas dan (4,0%) menyatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan SITUPAT pada aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Hal ini menunjukkan bahwa pada indikator ketiga kualitas pelayanan, inovasi pelayanan SITUPAT dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) telah memberikan dampak positif dan telah memberikan manfaat terhadap masyarakat, hal ini terlihat dari jumlah presentase yaitu 79,8% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan SITUPAT pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi respon petugas terhadap pemohon, ketetapan waktu pelayanan, serta kecepatan pelayanan. Sedangkan 20,1% responden yang menyatakan kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan pada pelayanan SITUPAT dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*).

Jaminan (*assurance*)

Tabel 5. Jaminan (*assurance*)

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	3	3.0

Tidak Puas	4	4.0
Kurang Puas	5	5.1
Puas	55	55.6
Sangat Puas	32	32.3
Total	99	100.0

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa (55,6%) responden menyatakan puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya pelayanan SITUPAT, (32,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap aspek jaminan (*assurance*), (5,1%) responden menyatakan kurang puas, (4,0%) menyatakan tidak puas, dan (3,0%) responden menyatakan sangat tidak puas terhadap aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya pelayanan SITUPAT.

Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan SITUPAT telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek jaminan (*assurance*), hal ini dibuktikan oleh jumlah presentase yaitu 87,9% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan telah sesuai dengan yang diharapkan pada aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan selama berlangsungnya proses pelayanan SITUPAT yang meliputi jaminan tepat

waktu, jaminan kepastian biaya/gratis, serta mampu memberikan rasa aman dan dapat dipercaya. Sedangkan 12,1% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan SITUPAT belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) karena mereka tidak merasa mendapat jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya/gratis, serta rasa aman dan dapat dipercaya.

Empati (*Emphaty*)

Tabel 6. Empati (*Emphaty*)

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	4	4.0
Tidak Puas	5	5.1
Kurang Puas	6	6.1
Puas	45	45.5
Sangat Puas	39	39.4
Total	99	100.0

Berdasarkan tabel di tersebut, dapat diketahui bahwa hampir separuh responden yaitu (45,5%) menyatakan bahwa dalam pelayanan SITUPAT berdasarkan aspek empati (*emphaty*) masyarakat merasa puas, (39,4%) responden menyatakan bahwa dalam pelayanan SITUPAT berdasarkan aspek empati (*emphaty*) masyarakat merasa sangat puas. (6,1%) responden

menyatakan kurang puas, (5,1%) menyatakan tidak puas, (4,0%) responden menyatakan sangat tidak puas dengan pelayan SITUPAT yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada aspek empati (*emphaty*).

Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek empati (*emphaty*) pelayanan SITUPAT masyarakat pengguna layanan merasa kualitas pelayanan telah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu terlihat dari jumlah presentase sebanyak 89,4%. Sedangkan 15,2% responden merasa kualitas pelayanan SITUPAT dalam aspek empati (*emphaty*) belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya inovasi pelayanan SITUPAT telah dilakukan dengan sangat baik.

- a) Pertama dalam aspek Keuntungan relatif, melalui pelayanan SITUPAT masyarakat akan mendapatkan 4 produk hanya dengan satu persyaratan, yaitu KK, Akta Kelahiran, NIK, KIA, sehingga berkas yang dibawa oleh

masyarakat akan lebih sedikit, selain itu produk KIA yang di dapatkan juga mampu memberikan fasilitas tambahan berupa keringanan biaya dari beberapa stakeholders yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Bantul

- b) Kedua dalam aspek kesesuaian, program pelayanan SITUPAT telah sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu pelayanan telah berprosedur mudah dan jelas, birokrasi lebih sederhana, waktu pengurusan yang cepat, dan gratis.
- c) Ketiga dalam aspek kerumitan, melalui penyederhanaan prosedur persyaratan sehingga proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan cepat dibandingkan pelayanan sebelumnya, artinya tingkat kerumitan pada pelayanan ini dapat dikatakan rendah, sehingga hal ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
- d) Keempat aspek kemungkinan dicoba, melalui aspek ini, sebelum inovasi diimplementasikan telah dilakukan uji publik terlebih dahulu di tahun 2015 untuk mengetahui kekurangan serta tanggapan dari masyarakat,

sehingga akan dilakukan penyempurnaan terlebih dahulu agar inovasi pelayanan SITUPAT dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat ketika akan di implementasikan.

- e) Kelima aspek kemudahan diamati, inovasi Pelayanan SITUPAT ini dapat diamati dengan mudah yaitu dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat, dengan lengkapnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat masyarakat pengguna layanan SITUPAT dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen SITUPAT serta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mendapat nilai pada kategori puas dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah pada indikator empati (*emphaty*) sedangkan indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*). Kelima variabel

tersebut yaitu. Kelima variabel tersebut yaitu:

- a) Variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh jumlah persentase sebesar 83.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap kerapian penampilan petugas, fasilitas pelayanan, serta kebersihan ruang tunggu.
- b) Keandalan (*reliability*) memperoleh jumlah persentase sebesar 85.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap kecermatan petugas, memiliki standar pelayanan serta keahlian petugas.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh jumlah persentase sebesar 79.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap, petugas pelayanan yang tanggap merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan serta, kecepatan pelayanan.
- d) Jaminan (*assurance*) memperoleh jumlah persentase sebesar 87.9% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam

pelayanan, kepastian biaya serta rasa aman dan dapat dipercaya.

- e) Empati (*Emphaty*) memperoleh jumlah persentase sebesar 89.4% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pengguna/pemohon layanan, memberikan pelayanan secara sopan dan santun serta melayani dengan sikap ramah.

Daftar Pustaka

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1*, 85–93.
- Aufarul, M. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Manajemen Dan Kebijakan Publik, 1*, 65–74.
- Ardhana, O. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Bommert, B. (2010). Collaborative innovation in the public sector. *International Public Management Review, 11*(1), 15–33.
- Collm, A., & Schedler, K. (2012). Managing Crowd Innovation In Public Administration. *International Public Management Review, 13*, 1–18.
- Drucker, P. F. (1994). *Innovation And Entrepreneurship*. Jakarta: Erlangga.
- Ellis, F. U., & Meirinawati, M. A. (2016). Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto, *1204067407*, 1–10.
- Erawati Djamrut, D. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan, 3*(3), 1472–1486. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal DayangG FIX \(10-16-15-03-00-50\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal DayangG FIX (10-16-15-03-00-50).pdf)
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 2*, 1–10.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 15*(1), 68–78.
- Jong, J. P. J. De, & Hartog, D. N. Den. (2007). How leaders influence employees ' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management, 10*(1), 41–64. <https://doi.org/10.1108/14601060710720546>
- McPhee, I. (2009). *Innovation in the Public Sector*. Australian National Audit Office.
- Muluk, M. R. K. (2008). *KNOWLEDGE MANAGEMENT: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah (Cetakan Pertama)*. Malang: Bayumedia.
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungkid Kabupaten Magelang Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Bupati Bantul Nomor 117 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul
- Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1*(2), 218–225. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/>
- Rasyid, M., & Ulung, P. (2014). Inovasi Kelembagaan Unit Pelayanan Teknis Dinas Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas di. *Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik, Vol. 2 No.*
- Rogers, E. M. (2003). *DIFFUSION OF Third Edition (Thrid)*. London: The Free Press.
- _____ (2014). *Diffusion of Innovation , 5 th Edition*.

- Sepdita, Nur. (2018). Ini Jawaban Kepala Disdukcapil Soal Surat Terbuka Kekecewaan Pelayanan. Diakses dari www.bantul.sorot.co tanggal 10 Juli 2018 jam 16.00 WIB
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2005). *Inovasi Di Sektor Publik*, (S), 1–19.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Vigoda-Gadot, E., Shoham, A., Schwabsky, N., & Ruvio, A. A. (2005). Public Sector Innovation For The Managerial And The Post-Managerial Era: Promises And Realities In A Globalizing Public Administration. *International Public Management Journal*, 8(1), 57–81.
- (2017) Launching Program Sapa 30 Menit SITUPAT Disdukcapil Kabupaten Bantul Diakses dari www.bantulkab.go.id tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB
- (2017) Urus Dokumen Kependudukan Di Bantul Hanya 30 Menit Diakses dari www.dukcapil.kemendagri.go.id tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB
- (2017) Situpat Layanan Integrasi Dokumen Kependudukan Dukcapil Bantul Diakses dari www.dukcapil.kemendagri.go.id tanggal 12 Juli 2018 jam 15.30 WIB