



INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SI LAKU O2T” DI KOLAKA UTARA SULAWESI TENGGARA

Sry Mayunita¹, Feramita Hasani Boby²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Buton

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 11 September 2023
Disetujui: 20 September 2023
Dipublikasikan: 28 September 2023

Keywords:

Inovasi pelayanan,
Si Laku O2T,
Kolaka Utara.

Abstrak

Pelayanan publik yang baik diakui dan diukur melalui penyelenggaraan yang memenuhi standar pelayanan. Kenyataannya, pelayanan yang diberikan saat ini seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat belum sepenuhnya memahami layanan apa saja yang akan mereka terima sesuai prosedur. Penelitian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan cara penelitian kualitatif di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kabupaten Kolaka Utara. Snowball sampling adalah metode untuk menemukan informan dan menganalisis data dengan teknik tertentu (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Inovasi Pelayanan Publik Si Laku O2T di Kolaka Utara telah berhasil menyederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan serta mengurangi hambatan birokrasi melalui penetapan standar pelayanan. Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan berjalan baik dari berbagai aspek seperti operasional layanan, waktu penyelesaian layanan, biaya layanan, peralatan dan infrastruktur layanan, serta kemampuan penyedia layanan. Namun waktu penyelesaian pelayanan harus lebih diperhatikan karena waktu sebenarnya yang dibutuhkan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam kriteria pelayanan.

PUBLIC SERVICE INNOVATION "SI LAKU O2T" IN NORTH KOLAKA, SOUTHEAST SULAWESI

Keywords:

*Service Innovation,
Si Laku O2T, North
Kolaka*

Abstract

Good public services can be recognized and assessed by implementation that meets service standards. In reality, the services currently provided often do not meet community expectations. What is even more worrying is that people do not fully understand what services they will receive according to procedures. This research was conducted using qualitative research methods at the Population and Civil Registration Service of North Kolaka Regency. The informant identification technique is snowball sampling and uses data analysis techniques (data reduction, data presentation, drawing conclusions). The findings show that the implementation of the Si Laku O2T Public Service Innovation Program in North Kolaka has simplified service requirements and procedures and reduced bureaucracy through establishing service standards. Overall, service implementation runs well from various aspects such as service operations, service completion time, service costs, service equipment and infrastructure,

as well as service provider capabilities. However, more attention must be paid to the service completion time because the actual time required does not match the time specified in the service criteria.

© 2023 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:
srymayunita@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan umum adalah salah satu elemen yang bisa mempengaruhi performa pemerintah (Dewi dan Suparno, 2022). Jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal, maka tindakan pemerintah juga dapat dianggap optimal. Sebagai hasilnya, pemerintah sebagai penyelenggara fasilitas umum harus menunjukkan respon yang optimis kepada masyarakat (Salma, 2022). Penelitian itu tidak hanya memberikan evaluasi terhadap mutu layanan, melainkan juga secara lebih mendalam, menyediakan tempat arahan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan peningkatan layanan publik kepada masyarakat.

Menurut Mustanir (2022), tugas pelayanan kepada masyarakat adalah tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah di tingkat nasional maupun lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh peraturan hukum untuk setiap penduduk negara pada barang, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sangat penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah lembaga pemerintah (Widanti, 2022).

Pelayanan publik dapat dianggap berhasil ketika masyarakat memperoleh keuntungan dari layanan yang efisien dengan prosedur yang ringkas, cepat, tepat, dan memuaskan. Seperti yang disebutkan oleh Latif, dkk (2019), dipastikan bahwa berhasilnya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik ditentukan oleh ketrampilan pemerintah dalam menyediakan layanan yang inovatif melalui pemanfaatan teknologi yang canggih.

Instansi Pemerintah Daerah Kolaka Utara, yaitu Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan, seharusnya melaksanakan pelayanan pengelolaan kependudukan dengan efisien, produktif, responsif, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Tetapi faktanya, pelayanan unggulan pengelolaan kependudukan (Adminduk) dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) di Kolaka Utara masih belum dirasakan sepenuhnya oleh sebagian masyarakat. Masih terdapat banyak individu yang tidak mengerti atau mengetahui mengenai tata cara dan prasyarat layanan yang diterapkan dalam menghadapi persoalan administrasi kependudukan akibat kerumitan birokrasi yang rumit, tambah lagi antrian yang panjang, antrean di balai pelayanan, ruang tunggu yang terbatas dan sering terdapat barisan yang panjang. Terjadi kekeliruan dalam mencatat pengelolaan administrasi kependudukan yang juga mengarah pada praktik jalan pintas melalui pemanfaatan layanan calo atau pegawai dengan memberikan imbalan (Raharjo, 2022).

Pemerintah Kolaka Utara melalui Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Utara menghadirkan inovasi terbaru dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat terutama dalam hal manajemen populasi. Pembaharuan ini dikenal dengan nama Si Laku O2T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara *Offline, Online* dan Terintegritas). Inovasi si Laku O2T adalah inovasi pelayanan adminduk yang bertujuan untuk menghadirkan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berkat inovasi ini, prosedur administrasi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, gratis, dan yang terpenting, jauh dari tindakan pungutan liar atau calo. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, dimana masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor desa atau kantor Disdukcapil Kolaka Utara. Hanya berbekal *smartphone*, masyarakat dapat mengakses layanan adminduk dari rumah dengan mengunjungi laman portal dukcapil.kolutkab.go.id. (kendaripos.fajar.co.id., 2022).

Inovasi dari Si LAKU O2T juga berhasil meraih peringkat 45 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tahun 2022 di tingkat Kluster Kabupaten yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) (dukcapil.kolutkabgoid, 2022)

Dengan bantuan inovasi dalam pelayanan yang dipersembahkan oleh pemerintah dan Dispendukcapil Kolaka Utara, system prosedural dalam penyelenggaraan pelayanan publik bisa ditingkatkan. Ini adalah program pemerintah yang bertujuan untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Harapan dari program ini adalah agar tidak hanya dilaksanakan di area Kolaka Utara, tetapi juga memberikan inspirasi kepada pemerintah di seluruh Indonesia untuk

meningkatkan tata kelola administrasi, terutama dalam upaya memberikan layanan publik yang optimal kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam riset ini yakni kualitatif dengan metode identifikasi informan dengan teknik snowball sampling. Sumber utama penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kolaka Utara. Sumber data dan jenis data dalam riset ini adalah data primer berupa jawaban dari beberapa pertanyaan yang diajukan (wawancara), dan data sekunder berupa dokumen terkait pelaksanaan program Si Laku O2T. Teknik pengumpulan data terdiri dari tiga metode pengumpulan data yang umum digunakan, yaitu melakukan wawancara, melakukan observasi, dan melakukan dokumentasi. Kemudian, dalam mengolah data tersebut, digunakan teknik analisis yang terintegrasi yaitu pengurangan data (reduksi), visualisasi/penyajian data, dan penarikan simpulan. Selain itu, metode triangulasi digunakan untuk mengonfirmasi dan mengevaluasi keakuratan atau validitas data yang diperoleh berdasarkan fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Filosofi penamaan Si LAKU O2T, selain sederhana diingat, juga merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kolaka Utara offline, Online dan Terpadu. Tujuan utama dari inovasi Si LAKU O2T tidak hanya untuk memberikan layanan Adminduk yang ramah pengguna, simpel, cepat, tanpa biaya, dan tanpa pungutan liar/caloe, tetapi juga untuk mendekatkan layanan ini kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi organisasi. Tidak heran, berkat adanya inovasi ini, sekarang memungkinkan untuk mengurus dokumen Adminduk baik dari rumah maupun dari kantor desa yang paling terpencil tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor Dinas Dukcapil. Di samping itu, karena adanya inovasi dalam sistem layanan ini, masyarakat tidak lagi harus menghabiskan dana yang besar, karena layanan kependudukan ini disebut tanpa bayaran atau gratis.

Dengan singkat, Si LAKU O2T berusaha merubah ungkapan "mengapa mempermudah jika bisa sulit?". Ini mencerminkan karakter kerja birokrasi yang kuno yang tidak sesuai dengan era sekarang. Memberikan perhatian utama pada mengubah cara berpikir dan memberikan pelayanan yang terbaik harus menjadi yang paling penting. Berdasarkan semangat reformasi birokrasi, sebaiknya jargon di atas diubah menjadi "jika memungkinkan untuk memudahkan, mengapa harus menyulitkan?".

Si LAKU O2T memberikan layanan untuk semua dokumen kependudukan termasuk perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah WNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan atau Akta Perceraian untuk individu non muslim dan juga dokumen Administrasi Kependudukan lainnya. Sebagai sistem, Si LAKU O2T didukung oleh sejumlah subsistem atau inovasi tambahan yang bekerja sama dengan keterangan singkat sebagai berikut:

- 1) Layanan tatap muka langsung di kantor dengan nama La Offtamu tersedia setiap hari, termasuk Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.
- 2) La Onduku di Tempat Tinggal, merupakan Layanan Daring dari Dukcapil Kolaka Utara yang dapat diakses dan dikelola melalui situs web dukcapil.kolutkab.go.id;
- 3) La Terintegrasi, yang merupakan Layanan Terintegrasi 3in1, menyediakan kemudahan dengan pengurusan hanya sekali untuk mendapatkan 3 dokumen sekaligus, seperti Surat Kelahiran, Identitas Kependudukan, dan Kartu Keluarga;
- 4) La Jebola adalah sebuah program yang mengatur pengambilan bola ke Desa dengan mencakup wilayah pemerintahan terendah.
- 5) La Jebola ke Sekolah adalah sebuah program layanan yang mengantarkan bola ke sekolah untuk melakukan perekaman KIA dan KTP-el bagi para pemula.
- 6) La Jebola Prioritas Penduduk Rentan, merupakan layanan jemput bola yang diperuntukkan khusus bagi lansia, masyarakat yang mengalami penyakit parah, orang dengan disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa.
- 7) La Kurir adalah sebuah layanan kurir yang akan mengantarkan dokumen Adminduk Anda ke rumah secara gratis. Biaya untuk layanan ini akan ditanggung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Utara; dan
- 8) Layanan Cetak Dokumen Adminduk di kantor desa atau kelurahan, yang dikenal sebagai La Cedoka, disediakan secara gratis oleh Pemerintah Desa (dukcapil.kemendagri.go.id., 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara juga memberikan layanan khusus bagi masyarakat berkebutuhan khusus atau masyarakat rentan. Jenis layanan khusus meliputi:

- a. Pelayanan khusus di kantor, yaitu mekanisme pelayanan penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat dalam keadaan sulit/berkebutuhan khusus

yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pencatatan, diberikan pelayanan yang diprioritaskan dan tidak perlu antri. Penghuni kelompok ini antara lain adalah orang lanjut usia, orang sakit, ibu hamil, orang cacat, dan lain-lain.

- b. Pelayanan khusus di luar kantor, yaitu mekanisme pelayanan terhadap masyarakat berkebutuhan khusus/rentan seperti lanjut usia, sakit parah, penyandang disabilitas, OdGJ (Orang Gangguan Jiwa) dan lain-lain, dapat dilayani di tempat melalui inovasi khusus di La Jebola (Khusus). Admin layanan antar jemput) dengan request ke pihak desa/kecamatan melalui WhatsApp dengan nomor WA: 0911-442-1968. Berkat layanan khusus ini, tim La Jebola mendatangi rumah-rumah warga dan menggunakan layanan tersebut (gratis).

Untuk mengetahui lebih jauh implementasi Inovasi Pelayanan Publik O2T Kolaka Utara, penulis menggunakan 5 (lima) indeks standardisasi pelayanan publik menurut Mukarom (2018), antara lain:

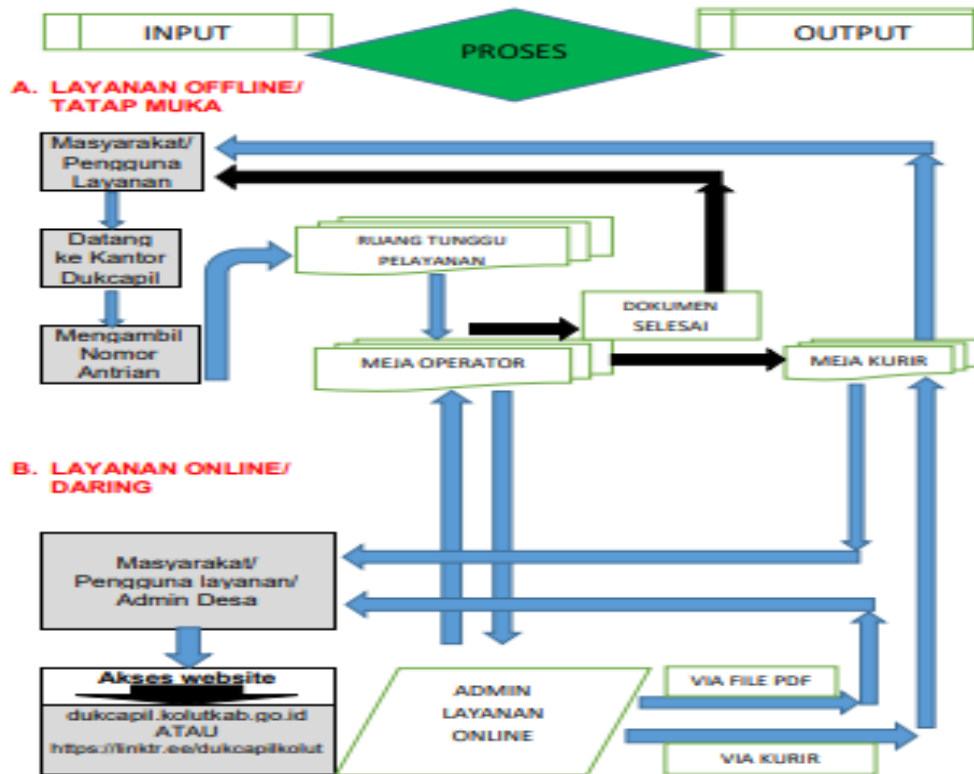
1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa prosedur pelayanan publik Si Laku O2T pada dasarnya sudah terstandarisasi melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor: 470/11/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pelaksanaan program inovasi Si Laku O2T di Kolaka Utara dari segi proses pelayanan menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor: 470/11/2022.

Hasil observasi tersebut kemudian diperkuat dengan data hasil wawancara dengan salah satu warga penerima manfaat pelayanan publik, khususnya dalam program inovasi Si Laku O2T. Menurutnya, pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sangat baik, membantu masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh mengantri untuk pengurusan dokumen keterangan kependudukan seperti surat keterangan lahir. Diakui masyarakat, proses pembuatan akta kelahiran cukup dilakukan di setiap desa dengan tetap divalidasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Warga lainnya juga mengaku mendapat kunjungan langsung dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, karena mengaku kesulitan dalam pembuatan data kependudukan (KTP Elektronik) karena sudah tua dan sakit. Menurutnya, upaya pendataan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kolaka Utara sangat bermanfaat dan memudahkan dalam memperoleh dokumen kependudukan.



Gambar 1. Alur Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
 Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, 2022.

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kolaka Utara terdiri dari 2 (dua) bentuk, yaitu pelayanan secara offline dan online. Dari kedua jenis pelayanan ini, terdapat juga pelayanan khusus dalam bentuk jemput bola, dimana petugas langsung mendatangi rumah warga yang berkebutuhan khusus. Selain itu, terdapat pula layanan kurir yang biayanya ditanggung oleh pemerintah daerah Kolaka Utara.

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan Si Laku O2T dari sisi prosedur pelayanan menunjukkan hasil yang baik, dimana Standar Pelayanan yang sudah tercantum dengan dengan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kolaka Utara, juga dari sisi penerapannya yang telah dilakukan sesuai dengan apa yang tertuang di dalam Surat Keputusan tersebut.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2022, diketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan Si Laku O2T Kabupaten Kolaka Utara dari aspek waktu penyelesaian pelayanan membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja untuk pelayanan offline, dan 2 (dua) hari kerja untuk pelayanan online. Waktu penyelesaian pelayanan ini berlaku untuk semua jenis pelayanan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara, mulai dari pembuatan Biodata Kependudukan, Kartu Keluarga, KTP Elektronik, Akta Kelahiran, dan seterusnya.

Sementara itu, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan Si Laku O2T dari sisi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan menunjukkan hasil yang belum sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2022. Jika diamati lebih jauh, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu pelayanan rata-rata lebih dari 3 (tiga) hari, baik untuk pelayanan offline maupun online.

Hasil wawancara bersama masyarakat juga menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan, misalnya pembuatan KTP elektronik membutuhkan waktu kurang lebih 5-7 hari kerja. Dengan demikian, maka penerapan pelayanan Si Laku O2T ini belum berjalan maksimal dari sisi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, sebab realita yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan apa sudah tercantum di dalam Surat Keputusan Surat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Karenanya, pemerintah Kolaka Utara khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu untuk mengkaji kembali kesesuaian waktu pelayanan tersebut. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi keefektifan dan keefisienan dari pelayanan publik yang diberikan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan Si LAKU O2T sesuai dengan yang tertuang di dalam Standar Pelayanan adalah gratis atau tidak dipungut biaya apapun. Biaya yang gratis ini berlaku untuk semua jenis pelayanan kependudukan yang ada di

Dinas Kependudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kolaka Utara, baik yang offline maupun online.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa pelaksanaan Si Laku O2T dari sisi biaya juga menunjukkan hasil yang sama sesuai dengan yang tertuang di dalam standar pelayanan. Observasi ini juga didukung oleh hasil wawancara yang bersama masyarakat yang menyebutkan bahwa pelayanan kependudukan yang diterima tidak memerlukan biaya sedikitpun. Selain itu, pelayanan yang mudah juga dapat memangkas kebutuhan operasional dalam pengurusan dokumen kependudukan masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, khususnya dalam pelayanan Si Laku O2T sesuai dengan yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara terdiri dari beberapa jenis, yaitu: (1) Buku Pendaftaran dan Registrasi, (2) Blangko kependudukan yang hendak diurus, (3) Komputer 14 Unit, (4) Printer 14 Unit, (5) Jaringan 10 Unit, dan (6) AC 7 Unit.

Penyelenggaraan Program Inovasi Pelayanan Si Laku O2T Kabupaten Kolaka Utara ditinjau dari segi sarana dan prasarana, berdasarkan observasi penelitian yang menunjukkan kepatuhan pelaksanaan terhadap standar pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara mempunyai tugas untuk menentukan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara.

Hasil observasi tersebut didukung dengan data hasil wawancara antara peneliti dengan masyarakat yang menunjukkan bahwa implementasi program inovasi pelayanan publik Si Laku O2T di Kabupaten Kolaka Utara sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya ruang pelayanan yang dilengkapi dengan loket antrian yang ditentukan oleh pihak kecamatan, ruang tunggu yang lengkap dan nyaman dilengkapi dengan televisi dan tempat permainan anak, terdapat toilet, tempat parkir. Ruangan juga dilengkapi dengan komputer yang telah terinstal dan terintegrasi dalam server manajemen dengan printer multifungsi (scanner, mesin fotokopi) untuk mencetak buku, mengambil akta,

dan juga memiliki area fotokopi bagi masyarakat yang hendak melengkapi syarat pengurusan dokumen kependudukan.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan inovasi pelayanan Si Laku O2T pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kolaka Utara, sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan, meliputi beberapa kompetensi, seperti: (1) memiliki keterampilan komputer dan teknologi informasi, (2) bersikap ramah, sopan, dan berkomunikasi dengan baik, dan (3) disiplin serta menghargai waktu.

Berdasarkan hasil obeservasi yang telah dilakukan, pelaksanaan Si Laku O2T dari aspek kompetensi petugas sudah menunjukkan hasil yang baik, dimana kompetensi yang tertuang di dalam Standar Pelayanan sudah sesuai dengan kondisi petugas yang ada di lapangan. Selain itu, pemberi pelayanan/petugas juga rutin mengikuti berbagai kursus pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka berdasarkan bidang pekerjaannya masing-masing.

Wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan hasil serupa. menurut masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pelaksana/petugas layanan sudah sangat baik. Mereka menganggap bahwa petugas yang melayani mereka memiliki kesopanan dan keramahan, juga memiliki komptensi dan pengetahuan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Bahkan, beberapa masyarakat merasa sangat terbantu ketika mereka mengalami kendala atau permasalahan-permasalahan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Masyarakat menambahkan, petugas sangat sigap membantu segala kendala yang dihadapi oleh masyarakat.

PENUTUP

Inovasi implementasi layanan Si Laku O2T yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kolaka Utara secara umum berjalan baik. Hal ini diwujudkan dalam beberapa aspek yaitu: proses pelayanan, waktu pelaksanaan pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, kapasitas pemberi layanan. Dari kelima aspek tersebut, waktu penyelesaian pelayanan hendaknya perlu mendapatkan perhatian yang lebih, sebab waktu yang tertuang di dalam Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintah Kolaka Utara masih belum sinkron dengan waktu

penyelesaian yang berjalan di lapangan. Namun demikian, inovasi ini membawa manfaat besar bagi masyarakat, dimana masyarakat menilai adanya inovasi ini memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. (2022). Inovasi SiLAKU O2T Disdukcapil Kab. Kolaka Utara Raih Top 45. Diakses melalui <https://dukcapil.kolutkab.go.id/?p=4335> pada tanggal 9 Agustus 2023.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2022). SI LAKU O2T, Inovasi Disdukcapil Kolaka Utara Menuju KIPP 2022. Diakses melalui <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1188/si-laku-02t-inovasi-disdukcapil-kolaka-utara-menuju-kipp-2022> pada tanggal 09 Agustus 2023.

Kendaripos. (2022). SI LAKU O2T Wakili Sultra di Pentas Nasional, diakses melalui <https://kendaripos.fajar.co.id/2022/06/08/si-laku-o2t-wakili-sultra-di-pentas-nasional/> pada tanggal 9 Agustus 2023.

Latif, Adam, dkk. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Universitas Galuh Ciamis 5 (1): 1–15.

Mukarom, Zaenal. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Malang: Qiara Media.

Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.