

Inovasi Pelayanan Publik Layanan Kado 3 in 1 untuk Ibu dan Anak (La Katrine Bunda) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Nur Aisyah¹, Muhammad Hidayat Djabbari², Rahmat Hidayat³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

e-mail: nuraisyah1507@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Analisis Inovasi Pelayanan Publik Layanan Kado 3 In 1 Untuk Ibu Dan Anak (La Katrine Bunda) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, admin, pihak rumah sakit /puskesmas dan masyarakat sebagai penerima layanan la katrine bunda. Data dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan inovasi berjalan namun belum optimal. Kendala yang ditemukan meliputi kurangnya koordinasi, keterlambatan proses, dan komunikasi yang belum efektif. Inovasi pelayanan publik La Katrine Bunda di Kabupaten Kolaka Utara merupakan terobosan baru yang menghadirkan efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan pascakelahiran. Kebaruan dari inovasi ini terletak pada integrasi layanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak dalam satu sistem layanan yang berbasis fasilitas kesehatan, tanpa perlu masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan.

Kata kunci: Inovasi; La Katrine Bunda; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Berdasarkan kekuasaan konstitusional, pemerintah memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur, mengawasi, serta melayani masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari kewajiban ini adalah melalui pelayanan publik, yang merupakan manifestasi langsung dari fungsi negara dalam memenuhi hak dasar warganya. Pelayanan publik yang berkualitas, atau pelayanan prima, adalah pelayanan yang memenuhi standar tertentu, seperti cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Faturrahman, 2023).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik menjadi perhatian utama, baik di tingkat pusat maupun daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak atas pelayanan yang berkualitas. Namun, pada kenyataannya, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya efektivitas, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini juga terlihat dalam sektor administrasi kependudukan, yang seharusnya menjadi pelayanan dasar bagi seluruh warga.

Kabupaten Kolaka Utara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) telah melakukan terobosan dengan meluncurkan program inovasi pelayanan bernama Si LAKU O2T (Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online, dan Terintegrasi). Program ini bertujuan memberikan layanan administrasi kependudukan yang cepat, ramah, gratis, dan bebas pungli. Salah satu sub-inovasi dari Si LAKU O2T adalah program La Katrine Bunda (Layanan Kado 3 in 1 Untuk Ibu dan Anak) yang memberikan tiga dokumen penting (KK, Akta Kelahiran,

dan KIA) kepada ibu pasca melahirkan langsung di fasilitas kesehatan.

Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan Adminduk tanpa harus mendatangi kantor Dukcapil, namun berdasarkan observasi awal, implementasi program La Katrine Bunda masih menghadapi kendala, seperti kurangnya koordinasi antar pihak, keterlambatan pengiriman dokumen, serta pelaksanaan yang tidak sepenuhnya sesuai prosedur. Masyarakat masih dihadapkan pada keharusan datang langsung ke kantor untuk mendapatkan dokumen, yang tentu saja menghambat efektivitas pelayanan yang diharapkan.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan pentingnya inovasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat serta dukungan teknologi. Seperti halnya program “Si Cantik” di Sidoarjo dan pelayanan keliling Dukcapil di Kabupaten Banjar, inovasi semacam ini terbukti meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Nugraha & Fanida, 2021; Fadul, 2019). Namun, inovasi hanya akan berhasil jika diikuti dengan pelaksanaan yang optimal dan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program La Katrine Bunda di Kabupaten Kolaka Utara, serta mengevaluasi efektivitas dan tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik *Kado 3 In 1 Untuk Ibu dan Anak (La Katrine Bunda)* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Pendekatan ini dipilih karena mampu memahami fenomena pelayanan publik melalui pengalaman langsung para pelaksana dan penerima layanan, dengan penekanan pada makna, proses, dan konteks sosial. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang memungkinkan analisis mendalam terhadap satu program inovasi dalam konteks nyata. Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator inovasi publik menurut Bloch (2011), yaitu produk, proses, organisasi, dan komunikasi. Subjek penelitian meliputi kepala dinas, admin pelaksana layanan, pihak rumah sakit atau puskesmas, serta masyarakat sebagai penerima layanan, yang dipilih melalui purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman, yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam keseluruhan proses penelitian, peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang secara langsung mengumpulkan dan menginterpretasi data melalui interaksi dengan informan dan lingkungan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik La Katrine Bunda di Kabupaten Kolaka Utara memberikan kemudahan akses terhadap dokumen kependudukan pascakelahiran. Inovasi ini memadukan layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi satu paket layanan yang terintegrasi melalui fasilitas kesehatan. Berdasarkan wawancara dengan petugas Dinas Dukcapil dan tenaga kesehatan di Puskesmas, diketahui bahwa layanan ini sangat membantu masyarakat, khususnya ibu pascamelahirkan yang tidak perlu lagi mengurus dokumen kependudukan secara terpisah ke kantor layanan.

Pelaksanaan layanan ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu yang melahirkan di fasilitas kesehatan telah mendapatkan tiga dokumen tersebut dalam waktu maksimal tujuh hari setelah melahirkan. Hal ini dinilai sangat efektif oleh masyarakat dan menunjukkan perubahan yang signifikan dibandingkan dengan proses pelayanan sebelumnya yang memerlukan waktu dan biaya lebih besar. Selain itu, inovasi ini juga meningkatkan cakupan akta kelahiran anak di wilayah tersebut.

Namun, pelaksanaan program La Katrine Bunda tidak lepas dari berbagai tantangan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman dokumen dari

Puskesmas ke Dinas Dukcapil menjadi kendala utama. Petugas menyebutkan bahwa belum tersedianya tenaga kurir khusus dan sarana transportasi yang memadai menyebabkan keterlambatan tersebut. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, khususnya pada bagian input data di Dinas Dukcapil, membuat beberapa dokumen tidak dapat segera diproses sesuai target waktu.

Kurangnya sosialisasi program juga menjadi hambatan lain yang ditemukan. Beberapa masyarakat mengaku baru mengetahui adanya program La Katrine Bunda saat proses persalinan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan belum tersampaikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Petugas kesehatan menyatakan bahwa mereka masih terkendala dalam menjangkau seluruh ibu hamil yang berhak mendapatkan informasi tersebut. Dalam penelitian ini, ditemukan pula bahwa tidak semua petugas pelayanan memahami alur kerja program secara menyeluruh. Sebagian petugas baru mendapat pelatihan teknis singkat, bahkan ada yang hanya belajar dari pengalaman petugas sebelumnya. Kondisi ini tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Temuan ini menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian Damayanti (2021) yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian ini mengungkapkan adanya tantangan implementasi yang tidak disebutkan secara detail dalam penelitian sebelumnya, seperti keterlambatan pengiriman dokumen dan minimnya pelatihan bagi petugas. Di sisi lain, hasil ini berbeda dengan temuan Yuliani (2022) yang menyebutkan bahwa sosialisasi telah berjalan optimal. Justru, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi program kepada masyarakat belum berjalan maksimal.

Keunggulan utama dari program La Katrine Bunda adalah kemudahan prosedur bagi masyarakat, efisiensi waktu, dan penyederhanaan alur birokrasi. Di sisi lain, kelemahannya terletak pada aspek pelaksanaan teknis di lapangan yang belum sepenuhnya mendukung tujuan awal dari inovasi ini. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar inovasi ini dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa inovasi pelayanan publik La Katrine Bunda di Kabupaten Kolaka Utara merupakan terobosan baru yang menghadirkan efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan pascakelahiran. Kebaruan dari inovasi ini terletak pada integrasi layanan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak dalam satu sistem layanan yang berbasis fasilitas kesehatan, tanpa perlu masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan. Keorisinan program ini tercermin dari pendekatan kolaboratif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan fasilitas kesehatan yang menjadikan pelayanan publik lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, kepioneran layanan ini terlihat dari keberaniannya menyederhanakan prosedur birokrasi menjadi lebih ringkas dan adaptif. Program ini juga memiliki nilai keuniversalan karena dapat direplikasi di daerah lain dengan kondisi geografis dan demografis serupa.

Kontribusi ilmiah dari penelitian ini adalah menambahkan pemahaman mengenai bentuk inovasi layanan kependudukan yang berbasis kebutuhan pengguna (user-based innovation) serta memberikan masukan penting terhadap pengembangan model pelayanan publik yang inklusif dan berbasis kolaborasi lintas sektor. Secara keilmuan, hasil penelitian ini memperkaya kajian tentang inovasi pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan dan mendorong perlunya desain layanan yang proaktif, efisien, dan partisipatif. Dari sisi sosial dan budaya, layanan ini memperkuat kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan sejak dini. Dalam aspek ekonomi, penghematan biaya transportasi dan waktu menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Secara hukum dan administrasi, program ini mempercepat proses legalitas identitas anak sebagai warga negara.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik tidak hanya harus inovatif, tetapi juga harus mempertimbangkan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukungnya. Pemerintah daerah diharapkan dapat menjadikan inovasi ini sebagai

model percontohan dalam reformasi birokrasi pelayanan dasar. Penyesuaian strategi komunikasi, pelatihan SDM, dan penguatan koordinasi antarinstansi menjadi kunci keberhasilan program ini di masa mendatang. Dengan demikian, inovasi La Katrine Bunda tidak hanya berdampak langsung terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi refleksi kemajuan tata kelola pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

REFERENSI

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Bloch, C. (2011). *Measuring public innovation in the Nordic countries (MEPIN)*. Nordic Council of Ministers.
- Faturrahman. (2023). *Inovasi sistem layanan adminduk kolaka utara offline,online dan terintegrasi*.
- Harahap, K., Nurhayati, Arafat, & Hatchi, I. (2024). *Metode Penelitian*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Badan Penerbit UNM.
- Mayunita, S., & Bobby, feramita hasani. (2023). *inovasi pelayanan publik “ si laku o2t” di kolaka utara sulawesi tenggara*.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Sugiono, D. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (ed.); 5th ed.). ALFABETA.