

TIPOLOGI INOVASI SISTEM PELAYANAN KEPENDUDUKAN KABUPATEN PASAMAN BARAT

Deva Umarsyah^{1(a)}, Zulkarnaini^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau

^{a)}devaumarsyah96@gmail.com, ^{b)}zulkarnaini@lecturer.unri.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

21-07-2021

Selesai Revisi:

08-09-2021

Diterbitkan Online:

30-09-2021

Kata Kunci:

Inovasi, Pelayanan Publik,
Tipologi Inovasi

Keywords:

Innovation, Public Service,
Typology of Public

Corresponding Author:

devaumarsyah96@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi dalam lingkup pelayanan publik menjadi salah satu unsur penting dalam lingkungan pemerintahan sehingga menjadi salah satu solusi permasalahan publik yang sedang terjadi. Hadirnya inovasi dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat. Sistem pelayanan kependudukan Pasaman Barat menjadi organisasi sektor publik yang berupaya memberi pelayanan dengan meluncurkan berbagai bentuk inovasi pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan teori Tipologi Inovasi oleh Mulgan dan Albury dalam Khairul Muluk yang bertujuan untuk menganalisa bagaimana bentuk inovasi yang ada pada sistem pelayanan kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data di lapangan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasilnya, penyelenggaraan inovasi sistem kependudukan Kabupaten Pasaman Barat berdasarkan Tipologi Inovasi telah sesuai. Faktor pendukung penyelenggaraan inovasi terletak pada antusias masyarakat yang tinggi dalam pengurusan dokumen kependudukan dan kestabilan SIAK yang berjalan dengan optimal.

ABSTRACT

Innovation in the scope of public services is one of the important elements in the government environment so that it becomes one of the solutions to ongoing public problems. The presence of innovation can improve the quality and satisfaction of public services to the community. The West Pasaman population service system is a public sector organization that seeks to provide services by launching various forms of service innovation in order to facilitate the community in the process of issuing population documents. This study uses the theory of Typology of Innovation by Mulgan and Albury in Khairul Muluk which aims to analyze how the forms of innovation exist in the population service system of West Pasaman Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive approach. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation. Data analysis in the field uses the Miles and Huberman model which consists of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. As a result, the implementation of the population system innovation of West Pasaman Regency based on the Typology of Innovation has been in accordance with the form of the Typology. The supporting factor for implementing innovation lies in the high enthusiasm of the community in managing population documents and the stability of SIAK which runs optimally.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>



PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik melalui serangkain inovasi pelayanan telah mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dibuktikan dengan fenomena banyaknya inovasi baru dalam pelayanan publik yang diciptakan dan diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga, masing-masing daerah khususnya lembaga pelayanan kependudukan ikut berlomba-lomba meluncurkan berbagai bentuk inovasi layanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari peranan organisasi publik dalam mengupayakan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Sebab, menurut (Ananda, 2017) tuntutan persaingan era globalisasi menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu manusia memenuhi kebutuhan dengan lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, salah satu bentuk dari cara lembaga publik ikut serta memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik adalah terciptanya sejumlah inovasi pelayanan sehingga memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memungkinkan untuk pemenuhan dokumen kependudukan.

Pelayanan menurut Lovelock dalam (Hardiansyah, 2018) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sementara, serta dapat dirasakan atau dialami. Menurut (Djafri, 2018) Esensi dari pelayanan terletak pada rangkaian kegiatan yang terjadi secara berkala dan terus menerus melingkupi seluruh kehidupan organisasi di masyarakat. Sedangkan dalam kualitas pelayanan, Olsen dan Wyckoff dalam (Mayarni et al., 2018) mengatakan kualitas pelayanan bisa dilihat dari perbandingan antara harapan penerima layanan dengan kinerja dari jasa pemberi pelayanan.

Pelayanan publik menurut (Marom, 2015) adalah tingkatan dan jenis pelayanan yang diberikan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah daerah. Sarundang dalam (Taufiqurokhan & Satispi, 2018) menegaskan bahwa pada era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin perlu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan mudah.

Konsep inovasi pada sektor publik dapat ditelusuri dari istilah inovasi. Definisi inovasi

menurut Rosenfeld dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) adalah transformasi pengetahuan terhadap produk, proses, jasa, dan tindakan dengan sesuatu yang baru. Sedangkan definisi sederhana inovasi menurut Hils dan Gerald dalam (Choiriyah, 2016) diartikan sebagai ide, praktik, atau objek baru yang oleh individu atau unit pengguna lain dianggap baru.

Pengertian inovasi pelayanan menurut (Hayat, 2020) merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi di Indonesia, dimana terdapat proses penguatan sistem dan tatanan birokrasi yang kualitasnya semakin tinggi. Selaras dengan pengertian tersebut, (Sari, 2019) mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan merupakan penerapan inovasi publik yang ditransformasikan dari ide baru menjadi bentuk atau aspek pelayanan publik. Konsekuensi dari inovasi harus diikuti dan semestinya mengalami proses kebaruan (Anjani et al., 2019). Selanjutnya, di sektor publik menurut Herwanto dalam (Wulandari et al., 2019) mengungkapkan arah penerapan inovasi sangat berbeda dengan arah penerapan inovasi di sektor swasta. Inovasi di sektor publik sebenarnya dilandasi oleh semangat pelayanan kepada masyarakat, bukan semangat mencari keuntungan. Oleh karena itu, semangat pembaharuan inovasi pelayanan di sektor publik telah banyak dilakukan oleh lembaga sistem pelayanan kependudukan. Dasar dari pembaharuan itu dilatarbelakangi oleh semangat pemberian layanan kepada masyarakat dan antusias masyarakat yang tinggi dalam pemenuhan dokumen kependudukan.

Maka dari itu, (Yusuf, 2019) menegaskan agar sektor publik dapat berinovasi diperlukan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang mendorong organisasi publik untuk berperan lebih tinggi. Keberhasilan inovasi dapat dilihat dari jenis inovasi yaitu penciptaan dan implementasi inovasi dalam hal produk pelayanan, kemajuan pelayanan, metode pelayanan, strategi pelayanan, dan sistem. Dalam proses pencapaian kesuksesan suatu inovasi, menurut (Ikhsan et al., 2020) terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi inovasi tersebut yaitu: (a) Kerja sama; (b) Partisipasi; (c) Komitmen; (d) Fleksibilitas; (e) Transparansi; dan (f) Sarana dan prasarana.

Selanjutnya, menurut Mulgan dan Albury dalam (Putri & Pambudi, 2018) menjelaskan penyelenggaraan inovasi dapat dilihat dari kreasi serta implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode layanan baru yang

merupakan pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Bentuk inovasi yang telah diselenggarakan oleh pemerintah melalui sistem lembaga kependudukan dapat dianalisa berdasarkan bentuk inovasi atau dengan nama lain yaitu tipologi inovasi. Tipologi inovasi yang diungkapkan oleh Mulgan dan Albury terdiri dari:

- a) Produk. Desain dan produk layanan mengalami perubahan, yang membuatnya berbeda dengan produk layanan sebelumnya.
- b) Proses. Bentuk pembaruan layanan merupakan kombinasi dari perubahan, proses, strategi dan organisasi yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c) Metode. Perubahan penerimaan layanan melalui cara atau metode baru saat berinteraksi. Biasanya dapat ditemukan saat penerapan metode layanan tatap muka.
- d) Kebijakan. Perubahan pada visi, misi, tujuan dan strategi baru organisasi publik.
- e) Sistem. Perkembangan interaksi sistem mencakup metode interaksi yang baru atau yang diperbarui dengan pihak lain. Sehingga membangun hubungan dengan pihak lain dalam konteks perubahan dalam manajemen organisasi.

Penelitian ini dilaksanakan pada lembaga Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat karena terdapat sejumlah inovasi yang telah diluncurkan dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Nomor: 470/558/DIS.DUK-CAPIL/2018 Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Nomor: 470/31/DIS.DUK-CAPIL/2020 Tentang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2020. Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat telah meluncurkan 14 jenis inovasi pelayanan selama periode tahun 2017-2020 yang semuanya telah mengalami pembaharuan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, peneliti ingin melihat serta menganalisa inovasi-inovasi yang telah diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat melalui konsep Tipologi Inovasi Pelayanan. Kemudian memahami faktor-faktor apa saja yang mendukung pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di lembaga pemerintah Kabupaten Pasaman Barat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuan datanya tidak berasal dari data statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif dilaksanakan pada keadaan yang benar-benar terjadi di dunia nyata (natural setting) sehingga tidak ada manipulasi atau rekayasa dalam proses eksplorasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pada Pendekatan deskriptif peneliti melakukan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam proses analisa data, peneliti menggunakan tiga komponen yaitu:

- a) Reduksi data. Reduksi data berarti meringkas, memilih konten utama, fokus pada konten penting, dan menemukan tema dan pola. Oleh karena itu, data yang direduksi memiliki gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data.
- b) Penyajian data. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya peneliti melakukan penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan dengan baik, tersusun dengan pola hubungan yang jelas, sehingga mudah dipahami.
- c) Penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan dan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat

Inovasi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2018 tertuang pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Nomor: 470/558/DIS. DUK-CAPIL/2018. Kemudian proses pembaharuan inovasi pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Nomor: 470/31/DIS. DUK-CAPIL/2020
Tentang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2020.

1. Produk

Produk atau Layanan yakni perubahan bentuk produk dan desain produk atau layanan. Kriteria penentuan pada Inovasi produk atau layanan ditentukan oleh organisasi terlibat secara langsung serta aktif dalam proses internal untuk menghasilkan keluaran yang bisa digunakan, kemudian inovasi tersebut dapat digunakan serta dinikmati oleh masyarakat, dan inovasi produk yang diluncurkan oleh organisasi sektor publik menghasilkan kualitas yang bermutu atau pembaharuan dari produk inovasi sebelumnya. Produk inovasi pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dari tahun 2017-2020 terdiri dari:

Tabel 1. Nama Produk Inovasi

No	Nama Inovasi
1	<i>Three in One, Six in One, All in One</i>
2	Aku Mau Sekolah Aktaku Mana?"
3	Si Upiak
4	<i>Sweet Seventeen</i>
5	Anak Lahir Bawa Akta
6	Pas diMantan
7	PATAS
8	Payi Liburan
9	Sejam Mesti Selesai (SMES)
10	Pelanduk Satwa
11	Layanan Dara
12	Seribu Keluarga Harapan
13	Simppati
14	Dukcapil Prima Mobile

(Sumber: Data olahah peneliti, 2021)

Dari 14 produk inovasi pelayanan yang telah diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat, semua produk inovasi pelayanan sudah berjalan sejak tahun 2017 dan masih berlangsung hingga sekarang. Produk inovasi yang telah diluncurkan sebagiannya sudah ada mencapai target nasional seperti produk inovasi Ma Aku Mau Sekolah Akta Ku Mana dan Sweet Seventeen KTP.

2. Proses

Proses pelayanan mengacu pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan berkembang sesuai perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan untuk berinovasi. Saat pelaksanaan rutin, pihak berwenang yakni organisasi sektor publik diharapkan tumpang

tindih antar tahapan inovasi semakin berkurang. Selanjutnya, bagi organisasi sektor publik yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, indikator kesuksesannya terletak pada kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

- 1) Inovasi Three Three in One, Six in One, All in One. Inovasi ini menitikberatkan pada pengurusan KK dan KTP bagi masyarakat.
- 2) Inovasi "Ma Aku Mau Sekolah AktaKu Mana" berkaitan dengan dokumen akta kelahiran pada jenjang SD sampai dengan SLTP.
- 3) Inovasi "Si Upiak" diluncurkan dengan fokus pada masyarakat terpencil yang belum punya dokumen kependudukan.
- 4) Inovasi "Sweet Seventeen" yang berkaitan dengan pengurusan KTP khusus pada siswa yang berumur 17 tahun dijenjang SLTA.
- 5) Inovasi "Anak Lahir Bawa Akta" bekerja sama dengan Dinas Kesehatan dalam proses data bayi yang baru lahir untuk pembuatan akta kelahiran.
- 6) Inovasi "Pas di Mantan" dimana Disdukcapil Pasaman Barat melakukan pelayanan di setiap kecamatan secara langsung berbasis online.
- 7) Inovasi "PATAS" berfokus pada penerbitan dokumen kependudukan secara bersamaan di daerah perbatasan Pasaman Barat dan Pasaman Timur.
- 8) Inovasi "Payi Liburan" berfokus pada Penerbitan dokumen kependudukan diluar jam kerja (hari libur) Disdukcapil Pasaman Barat di 11 kecamatan.
- 9) Inovasi Sejam Mesti Selesai (SMES) yakni pelayanan langsung ke kantor Disdukcapil Pasaman Barat dengan proses layanan kurang dari satu jam.
- 10) Inovasi "Pelanduk Satwa" yaitu layanan pengurusan dokumen kependudukan berbasis online melalui aplikasi WhatsApp.
- 11) Inovasi "Layanan Dara" berfokus pada pengecekan golongan darah di kantor Disdukcapil Pasaman Barat.
- 12) Inovasi "Seribu Keluarga Harapan Seribu Kartu Keluarga" merupakan kerja sama dengan Dinas Sosial Pasaman Barat khususnya pada 7.000 dalam penerbitan dokumen kependudukan.
- 13) Inovasi "Simppati" berkaitan dengan penerbitan dokumen akta kematian.
- 14) Inovasi "Dukcapil Prima Mobile" merupakan aplikasi Android yang

diluncurkan oleh Disdukcapil Pasaman Barat.

3. Metode

Metode pelayanan dapat diartikan sebagai cara baru dalam berinteraksi dengan penerima pelayanan (masyarakat) atau cara baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi metode pelayanan dilihat dari kriteria penentuan terhadap kebijakan organisasi dalam melakukan proses kerja baru dalam organisasi.

Perubahan cara kerja organisasi dilakukan ketika cara lama tidak efektif lagi diterapkan dan menguntungkan sehingga dibuat perubahan pada inovasi pelayanan yang telah diluncurkan oleh organisasi agar berkembang lebih luas.

Metode pada Tipologi Inovasi sistem pelayanan kependudukan Kabupaten Pasaman Barat dilihat pada dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan secara langsung dan pelayanan secara online. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1) Pelayanan langsung

Pada pelayanan langsung ini Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat membuat inovasi Sejam Mesti Selesai (SMES) dimana inovasi ini merupakan pengembangan dari inovasi One Day Service (ODS) yang dibentuk tahun 2017. Tahapan pelayanan langsung inovasi SMES secara umum terdiri dari: (a) Pendaftaran; (b) Verifikasi berkas; (c) Pengajuan tanda tangan; (d) Pencetakan dokumen; (e) Transporter (pengantaran berkas); dan (f) Penyerahan berkas (distribusi). Perbedaan inovasi SMES dan ODS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Perbedaan SMES dan ODS

No	SMES	ODS
1	Veerifikasi dilakukan oleh pegawai Kasi Teknis	Verif dilakukan oleh operator entri
2	Waktu pelaksanaan ditargetkan selesai selama satu jam selesai	Waktu pelaksanaan diselesaikan selama satu hari
3	Tanda tangan berbasis elektronik (TTE)	Tanda tangan masih basah (manual)

(Sumber: Data olahan peneliti, 2021)

2) Pelayanan *online*

Selain pelayanan langsung ke Disdukcapil Pasaman Barat, Disdukcapil berusaha memenuhi kebutuhan penerbitan dokumen

masyarakat melalui pelayanan berbasis online dengan meluncurkan inovasi Dukcapil Prima Mobile dan Pelanduk Satwa.

Dukcapil Prima Mobile adalah Aplikasi Android yang diresmikan oleh Disdukcapil dan sudah tersedia di Google PlayStore. Fitur yang ada di dalamnya terdiri dari pengecekan stok blangko KTP-El, cek status KTP, pengaduan, Pengurusan akta, pengecekan anggota keluarga, IKM, dan informasi standar pelayanan.

Pelanduk Satwa merupakan inovasi pengurusan semua dokumen kependudukan melalui Aplikasi WhatsApp dengan nomor admin Disdukcapil Pasaman Barat. Prinsip kerja Pelanduk Satwa yaitu pendaftaran, pengiriman berkas, dan penjemputan berkas.

4. Kebijakan

Kebijakan mengacu pada visi misi, tujuan serta strategi baru yang dirumuskan oleh organisasi sektor publik. Kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seseorang atau kelompok organisasi tertentu dalam usaha mencapai tujuan dari visi dan misi yang sudah dirumuskan.

Indikator penentuan dari suatu kebijakan dalam konteks tipologi inovasi pelayanan yaitu kebijakan yang telah diluncurkan merupakan kebijakan yang lahir dari perubahan cara pandang organisasi sektor publik terhadap masalah yang tengah dihadapi sehingga diwujudkan dalam bentuk inovasi.

Pada tipologi inovasi sistem pelayanan kependudukan Disdukcapil Pasaman Barat, penerapan inovasi didasari oleh tiga kebijakan, yaitu sebagai berikut:

1) Kebijakan Dukcapil Go Digital

Kebijakan ini merupakan dasar dari terbentuknya inovasi berbasis online seperti inovasi Pelanduk Satwa dan Dukcapil Prima Mobile. Kebijakan Dukcapil Go Digital merupakan proses pengembangan pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan Dukcapil Go Digital menjadi salah satu solusi agar masyarakat tidak menggunakan jasa calo saat mengurus dokumen kependudukan, sehingga diperoleh data yang valid. Selain itu, kebijakan ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang dari pusat Kabupaten Pasaman Barat dengan menggunakan layanan inovasi Pelanduk Satwa dan Dukcapil Prima Mobile.

2) Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA)

Gerakan Indonesia Sadar Adminduk

(GISA) merupakan kebijakan dengan cara melaporkan setiap peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan perpindahan ke Disdukcapil. Kebijakan menjadi dasar dari terbentuknya inovasi Pas di Mantan, Payi Liburan, PATAS, dan Sweet Seventeen KTP. Pada tahun 2020 melalui kebijakan GISA, Disdukcapil Pasaman Barat menargetkan 20% kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. Dengan hadimya GISA sebagai dasar pelayanan langsung jemput bola, diharapkan masyarakat semakin antusias untuk memenuhi dokumen kependudukan.

3) Kebijakan Gratis Bebas Pungli

Penerapan pelayanan publik pada Disdukcapil Pasaman Barat didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di Disdukcapil Pasaman Barat maka diperlukan kebijakan agar pengelolaan penerbitan dokumen tidak dipungut biaya (gratis) sehingga dapat mengurangi tindakan calo atau perantara dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, diharapkan pengelolaan data kependudukan masyarakat berdasarkan data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Sistem

Sistem mencakup cara baru atau cara yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Pada tipologi inovasi, sistem inovasi pelayanan dilakukan oleh organisasi sektor publik yang berhubungan dengan kerja sama dengan stakeholders. Indikator penentuan dalam sistem inovasi pelayanan adanya kemudahan, kenyamanan, dan responsifitas yang cepat dalam berhubungan antara stakeholder bersama organisasi sektor publik. Inovasi sistem biasanya akan membuat sumber daya serta kemampuan yang dikerahkan dari SDM internal organisasi akan berkurang.

Pelaksanaan sistem pelayanan Disdukcapil Pasaman Barat dilaksanakan bersama tiga stakeholder yaitu, sebagai berikut:

- 1) Sistem penerbitan KTP dengan pihak kecamatan
Penerbitan KTP-el bagi masyarakat menjadi salah satu tugas dari Disdukcapil Pasaman

Barat. Dalam mempermudah pelayannya, Disdukcapil berkoordinasi bersama pihak kecamatan yang tersebar di wilayah Kabupaten Pasaman Barat. Proses pelaksanaan pelayanan ditujukan bagi masyarakat yang tidak bisa mengurus penerbitan KTP-el secara langsung ke kantor Disdukcapil. kerja sama melalui 11 kecamatan di wilayah Pasaman Barat dengan tujuan target kepemilikan KTP-el dapat tercapai.

- 2) Sistem pelayanan kependudukan bersama pihak TP PKK Dasawisma

Dasa Wisma adalah kelompok ibu rumah tangga yang terdiri dari 10-20 KK yang berdekatan. Disdukcapil bersama TP PKK Pasaman Barat memanfaatkan Dasa Wisma sebagai bagian dari tertib administrasi kependudukan. Pelaksanaan pelayanan ini memberdayakan Dasa Wisma di lingkup kenagarian melalui anggota Dasa Wisma yang telah diberikan pembekalan mengenai pengurusan dokumen kependudukan. Setelah proses sosialisasi diberikan, maka anggota Dasa Wisma di kenagarian dituntut untuk berperan serta dalam mengurus dokumen kependudukan setiaparganya.

- 3) Sistem pelayanan melalui kampung KB bersama DP2KB

Kampung KB dikelola oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Republik Indonesia. Lingkup program Kampung KB meliputi kependudukan, keluarga berencana, kesehatan reproduksi, ketahanan keluarga, pemberdayaan keluarga, dan kegiatan lintas sektor. Berkaitan dengan ruang lingkup Kampung KB yang mengenai masalah kependudukan, maka Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat bekerja sama dengan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten Pasaman Barat melakukan serangkaian tertib administrasi kependudukan. Tujuannya agar tercapai pemenuhan dokumen kependudukan oleh masyarakat khususnya yang berada pada program Kampung KB. Kampung KB berfokus di daerah terpencil dan jauh dari akses kantor Disdukcapil yang berada di pusat Kabupaten Pasaman Barat. Penetapan lokasi jorong yang dituju untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan didasarkan pada milik SIAK Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Dari SIAK itu maka akan dilihat dan dianalisa lokasi mana

saja yang masih belum memenuhi target tertib administrasi kependudukan.

Faktor Pendukung inovasi pada sistem pelayanan kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat

Selama penyelenggaraan inovasi pada sistem pelayanan kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat, terdapat faktor-faktor yang mendukung sehingga membuat pelayanan tercapai sesuai tujuan. Faktor pendukung seperti antusias dan kesadaran masyarakat yang tinggi untuk memenuhi dokumen kependudukan, jumlah sumber daya manusia yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan, dan peran Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM) yang berjalan optimal. Sehingga 3 faktor ini menjadi pendukung utama pelaksanaan inovasi yang dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Adapun penjelasan dari faktor-faktor tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat yang Tinggi

Setiap pelayanan publik tidak hanya merumuskan serta merealisasikan kebijakan dan program inovasi saja. Pencapaian suatu inovasi harus dapat dirasakan dan dinikmati oleh masyarakat umum. Masyarakat adalah penerima pelayanan publik yang dilayani oleh aktor birokrasi publik agar menghasilkan satu hal penting yaitu kepuasan terhadap pelayanan itu sendiri. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penentu oleh aktor birokrasi publik untuk menentukan sejauh mana inovasi yang sudah dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi publik. Dalam menentukan tingkat antusias dan partisipasi masyarakat dalam menerima pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat mengeluarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berguna untuk menilai sejauh mana partisipasi masyarakat saat menerima pelayanan.

Tabel 3. Nilai Interval IKM

Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1,00-1,75	45,00-62,50	Merah	Kurang Puas
1,76-2,51	62,51-81,25	Kuning	Puas
2,52-3,00	81,26-100	Hijau	Sangat Puas

(Sumber: Kabag Disdukcapil, 2021)

Penetapan sarana melalui IKM dilakukan oleh Disdukcapil untuk menghitung tingkat partisipasi serta kepuasan masyarakat saat menerima inovasi layanan. Pada tahun 2020, Disdukcapil merekapitulasi data yang masuk pada aplikasi IKM dengan melibatkan 915 responden. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil perhitungan IKM

Umur Responden	Mutu Layanan		
	Merah	Kuning	Hijau
17-30 th	8	174	283
31-45 th	20	92	145
46-55 th	2	67	87
55 ke atas	0	15	22
Jumlah	30	348	537
Persentase kepuasan	3,28%	38,03%	58,69%

(Sumber: Kabag Disdukcapil, 2021)

Secara keseluruhan, 915 responden yaitu masyarakat dengan rentang umur 17 tahun hingga 55 tahun ke atas sangat puas dengan pelayanan dan inovasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dengan persentase 58,69%. Kemudian diikuti 38,03% memilih puas, dan hanya 3,28% yang tidak puas. Dari tabel 4 tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 915 responden (masyarakat) merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga partisipasi masyarakat semakin meningkat karena dilandasi oleh kesadaran terhadap pemenuhan dokumen kependudukan serta kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan.

2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Mencukupi

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang tidak bisa dilepaskan dari suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM menjadi kunci yang menentukan kemajuan suatu organisasi. Hakikatnya, SDM menjadi penggerak, pemikir, dan perencana organisasi saat menjalankan visi misi serta program yang ditetapkan agar mencapai tujuan organisasi tersebut.

SDM Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat adalah aktor dari penyelenggaraan pelayanan publik yang menjalankan segala bentuk kegiatan administrasi kependudukan dan bertanggung jawab di bawah pemerintah daerah. Sebagai aktor birokrasi publik, SDM Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat menyelenggarakan Tipologi Inovasi yang mengacu kepada Standar Operasional Pelayanan

(SOP) yang ditetapkan sehingga tugas dan fungsinya berjalan teratur dan tidak tumpang tindih.

Secara kuantitas, jumlah SDM yang terdiri dari pegawai PNS dan non PNS (THL) saling bekerja sama menyelenggarakan setiap tipologi inovasi yang berjalan. PNS pada unit kerja Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat berjumlah 23 orang sedangkan pegawai THL berjumlah 34 orang. Total pegawai yang aktif bekerja saat ini sebesar 67 orang yang tersebar pada unit kerja dan tupoksi masing-masing.

Unit kerja yang perlu disorot terletak pada layanan loket informasi khususnya pada layanan langsung. Sebab, pada unit ini pegawai yang bekerja hanya berjumlah 1 orang saja sehingga dapat menimbulkan antrian dari masyarakat yang ingin mendapat informasi seputar persyaratan pelayanan. Namun dalam proses pengelolaan dokumen kependudukan masih tetap berjalan dengan lancar karena terdapat 11 operator dalam unit pengelolaan layanan ini. Maka dari itu, sumber daya internal khususnya SDM Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat telah tercukupi dengan baik.

3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang Berjalan Optimal

Prinsip-prinsip yang dimulai dari perancangan, pelaksanaan, pengelolaan, alur data dan proses akhir dari pendayagunaan dokumen kependudukan akhirnya diwujudkan melalui suatu sistem yang terintegrasi sebagai infrastruktur penyelenggaraan pelayanan publik yang diberi nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Selain sumber daya manusia, peranan SIAK dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat tidak bisa dilepaskan begitu saja karena SIAK adalah jembatan yang memfasilitasi SDM Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

SIAK diatur dalam Permendagri Nomor 95 tahun 2019 dengan definisi sebagai sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana dalam satu kesatuan. Sebagai sistem lokal pelayanan kependudukan milik pemerintah maka pengolahan data dokumen kependudukan oleh masyarakat terletak pada SIAK tersebut.

Selama penyelenggaraan inovasi pelayanan, gangguan mayor pada SIAK jarang terjadi karena keahlian pegawai terutama di bidang teknologi informasi (TI) yang telah berpengalaman. Selain itu, SIAK juga langsung terhubung pada pusat data

provinsi di Sumatera Barat dan terintegrasi pada layanan pusat Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) tepatnya di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Maka seluruh aliran data yang diolah masih terjamin keamanannya dan proses pencetakan dokumen kependudukan berjalan dengan cepat.

PENUTUP

Penyelenggaraan inovasi pelayanan pada Sistem Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat berjalan dengan baik dan telah mencapai target pemenuhan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pemenuhan dokumen kependudukan ditandai oleh partisipasi masyarakat yang datang dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Hadirnya inovasi-inovasi baru serta terdapat pembaharuan pada inovasi lama menandakan lembaga daerah ikut andil dalam memanfaatkan perkembangan pesat dari teknologi informasi dan komunikasi. Selama penyelenggaraan inovasi, Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat telah Menyusun dan meluncurkan setiap inovasi berdasarkan bentuk-bentuk tipologi inovasi. Artinya, setiap inovasi telah sesuai dengan segmentasi Tipologi Inovasi yang terdiri dari produk, proses, metode, kebijakan, dan sistem layanan. Maka dari itu, masyarakat dipermudah dengan adanya variasi inovasi layanan yang dapat dipilih misalnya layanan secara langsung atau layanan secara *online*. Sinergi antara Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat bersama *stakeholder* yang ada juga telah berkembang seiring dengan inovasi yang telah dilaksanakan. Kerja sama tersebut menandakan bahwa sistem pelayanan kependudukan Pasaman Barat berusaha konsisten untuk mencapai target dan tujuan utama dari visi, misi nasional untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. (2017). Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan. In M. Rifa'i (Ed.), *CV Widya Puspita* (1 ed.). CV. Widya Puspita.
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

- Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Choiriyah, I. U. (2016). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Sutera Emas (Studi Pada Inovasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kepanjen, Kabupaten Malang). *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 4(1), 57. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v4i1.199>
- Djafri, N. (2018). Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). In M. Mirnawati (Ed.), *Idea Publishing*. Idea Publishing.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>
- Hayat. (2020). *Paradigm to Shared Governance Good Governance Through Political System Hayat Pendahuluan Good governance sebagai tujuan utama dari reformasi birokrasi mulai bergeser kepada Shared governance sebagai proses penguatan sistem dan tatanan birokrasi yang lebih*. 08(1), 1–23.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah* (1 ed.). DeepPublish. <http://repository.lppm.unila.ac.id>
- Ikhsan, I., Syofian, S., & Utami, B. C. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara*, 13(1), 237–244. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i1.4141>
- Marom, A. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus. *Gema Publica*, 1(1), 45. <https://doi.org/10.14710/gp.1.1.2015.45-63>
- Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Sari, D. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik “Kelas Perahu” Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3). <https://doi.org/10.30998/sap.v3i3.3596>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. In *Umj Press 2018* (1 ed.). UMJ Press.
- Wulandari, W., Suranto, & Priyo Purnomo, E. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28. <https://doi.org/10.24905/jip.4.1.2019.13-28>
- Yusuf, S. Y. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 13(8), 1433. <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i8.221>