

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia menjadi suatu isu yang menarik untuk diperbincangkan karena berhubungan dengan pemenuhan hak-hak warga Negara. Seluruh masyarakat Indonesia berhak untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini selaras dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian 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.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Meskipun telah ditetapkan standar pelayanan melalui aturan hukum yang jelas, namun pada prakteknya dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama administrasi kependudukan, masyarakat merasa masih banyak kesalahan yang dilakukan oleh pemerintah. Saat

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

ini masyarakat masih banyak merasakan prosedur serta mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif dan akomodatif serta kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan.²

Sektor kependudukan merupakan salah satu sektor yang diprioritaskan dalam pelayanan publik, karena setiap warga negara harus mempunyai dokumen kependudukan sebagai identitas diri mereka masing-masing yang mempunyai kekuatan hukum. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.³ Dan unsur penyelenggara pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan administratif kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disingkat dengan Disdukcapil.

Sebagai instansi yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat, tidak jarang muncul masalah dalam proses administrasi kependudukan. Hal tersebut dibuktikan dengan laporan atau pengaduan menyangkut administrasi kependudukan menempati peringkat pertama yang diterima oleh Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022 sebanyak 631 laporan. Kemudian menurut laporan atau pengaduan yang paling banyak diterima oleh Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat pada tahun 2022 berdasarkan dugaan maladministrasi adalah tidak

² Titin Rohayatin, dkk, *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jurnal Caraka Prabu, Vol.01 No.01, Juni 2017, hlm 23.

³ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan

memberikan pelayanan mencapai angka 56,1%, diikuti dengan tindakan tak patut, permintaan imbalan dan lain sebagainya.⁴ Tingginya permintaan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan, menyebabkan masalah dan laporan tersebut muncul dalam pengadministrasian kependudukan. Selain itu, pengelolaan informasi yang buruk dinilai membuat data yang ada jadi tidak sesuai dengan yang sebenarnya, sehingga tidak dapat dipungkiri dalam proses pembuatan dokumen mengenai administrasi kependudukan ini mengalami banyak hambatan ataupun kendala.⁵

Upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan masalah serta menemukan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul akibat kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi yaitu dengan melakukan reformasi administrasi.⁶ Reformasi administrasi muncul dikarenakan adanya stigma negatif masyarakat terhadap sistem administrasi yang selama ini diselenggarakan di Indonesia yang cenderung tidak profesional, berbelit-belit, lamban, tidak akuntabilitas serta tidak transparan. Dan untuk mencapai reformasi administrasi tersebut diperlukan suatu inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan.

Menurut Peraturan MENPAN dan RB No 30 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinil dan atau

⁴ Laila Marni, "Ombudsman Sumbar: Pelaporan Masyarakat Meningkat pada 2022 Dibandingkan Tahun Lalu", <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sumbar-pelaporan-masyarakat-meningkat-pada-2022-dibandingkan-tahun-lalu> (diakses pada 23 Maret 2023, pukul 11.30)

⁵ Yulia Indarwati, *Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*, Jurnal Universitas Airlangga.

⁶ Ibid.

adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁷ Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak hanya mengharuskan penemuan baru tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.

Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 6 Ayat (1) Permendagri disebutkan bahwa lembaga pemerintah wajib melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi.⁸ Selanjutnya, untuk mendorong terciptanya inovasi maka pemerintah Indonesia memberikan kebebasan bagi pemerintah daerah untuk membuat inovasi yang sesuai dengan situasi dan kondisi di daerah masing-masing.

Kota Solok merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang berhasil mendapatkan penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) pada tahun 2020 oleh Kementerian Dalam Negeri dengan predikat kota sangat inovatif. Selain itu, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Solok yang berhasil mendapatkan penghargaan sebagai perangkat daerah terinovatif didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Solok. Tugas pokok dan fungsi Disdukcapil Kota Solok diatur dalam Peraturan Walikota Kota

⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

⁸ Peraturan Menteri Dalam Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.

Solok Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, tugas pokok dari Disdukcapil Kota Solok adalah membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.⁹

Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 pada pasal 8 ayat 1 disebutkan bahwa Disdukcapil merupakan dinas yang memiliki kewajiban untuk mendaftarkan peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting merupakan kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.¹⁰ Pelayanan yang diberikan tersebut mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin semua hal yang menyangkut pelayanan administrasi kependudukan untuk menjamin akurasi data kependudukan dan dokumen lainnya.

Salah satu inovasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Solok yaitu Inovasi *One For Eleven*. Inovasi ini dituangkan dalam perjanjian kerja sama antara Dukcapil Kota Solok dengan Kementerian Agama Kota Solok dalam hal ini

⁹ Peraturan Walikota Kota Solok Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah

¹⁰ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 8 Ayat 1 Tentang Administrasi kependudukan

Nomor: 470/ 02/ PKS/ Disdukcapil-2022 tentang Pelayanan Terintegrasi Dengan Kementerian Agama “*One For Eleven*” (Satu Layanan Untuk Menghasilkan Sebelas Dokumen). Inovasi *One For Eleven* merupakan suatu inovasi non digital yang melibatkan 2 instansi yaitu Disdukcapil dan Kementerian Agama dalam hal ini dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Solok, dalam rangka pencatatan peristiwa penting kependudukan yaitu pencatatan perkawinan.

Pencatatan perkawinan merupakan salah satu tugas dari Disdukcapil dalam menjalankan tugasnya untuk mencatat peristiwa penting. Perkawinan sendiri menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, dinyatakan sah jika dilakukan menurut hukum dan kepercayaan, dan di samping itu tiap-tiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang undangan yang berlaku.¹¹ Apabila pasangan lalai dalam merubah status perkawinan di KTP ataupun dokumen lainnya dapat menyebabkan kesulitan dikemudian hari jika nantinya dibutuhkan misalnya kesulitan dalam pembuatan akta kelahiran anak, kesulitan pengurusan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sulit dalam mendapatkan bantuan sosial (bansos), kesulitan dalam transaksi perbankan, kesulitan mendapatkan insentif bagi istri/anak untuk karyawan maupun dapat mendukung terjadinya nikah siri. Status perkawinan juga berpengaruh terhadap kewajiban pajak seseorang, dimana pajak penghasilan pasangan suami istri akan tergantung pada status perkawinan yang tercantum dalam dokumen kependudukan.

Selain itu perkawinan yang tidak dicatatkan pada Disdukcapil dapat memiliki akibat hukum karena perkawinan tersebut dianggap tidak sah sebab

¹¹ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

bertentangan dengan UU Perkawinan dan UU Administrasi Kependudukan. Dalam hal ini meskipun perkawinan dilaksanakan menurut agama dan kepercayaan, namun di hadapan hukum administrasi kependudukan perkawinan tersebut dianggap tidak pernah ada atau tidak sah karena belum dicatatkan. Kemudian jika dalam perkawinan memiliki anak maka status anak dimata hukum hanya akan mempunyai hubungan perdata dengan ibu dan keluarga ibu. Artinya anak ataupun istri tidak berhak atas nafkah dan warisan karena perkawinan tersebut tidak memiliki kekuatan hukum dan tidak diakui oleh hukum negara.¹²

Masyarakat Kota Solok kurang aktif dan kurang update dalam memperbarui informasi kependudukan terutama terkait pencatatan perkawinan. Banyak dari masyarakat yang tidak segera melaporkan perubahan status perkawinan mereka kepada Disdukcapil setelah melangsungkan pernikahan, mereka baru akan update dokumen kependudukannya jika dokumen tersebut dibutuhkan untuk suatu urusan tertentu. Dan ini sesuai dengan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan salah satu pasangan suami istri yang menyatakan:

“Pernikahan kami sudah berlangsung cukup lama, tapi kami belum merubah status pernikahan kami di KTP karena belum membutuhkan hal tersebut untuk saat ini, dan ini juga bukan urusan mendesak yang harus segera kami urus. Selain itu kami juga malas meninggalkan pekerjaan kami untuk meluangkan waktu mengurus dokumen tersebut ke kantor Disdukcapil, belum lagi menyiapkan tetek bengek lainnya untuk persyaratan yang akan menghabiskan waktu dan biaya yang cukup banyak sudah membuat kami pusing.” (Wawancara dengan salah satu pasangan suami istri di Kota Solok pada tanggal 4 Februari 2023).

¹²Amanda Zubaidah Aljarofi, *Kategori Perkawinan Belum Tercatat dalam Blangko Kartu Keluarga Perspektif Yuridis*, *The Indonesian Journal of Islamic Family Law*, Vol.09 No 02, Desember 2019, hlm 300.

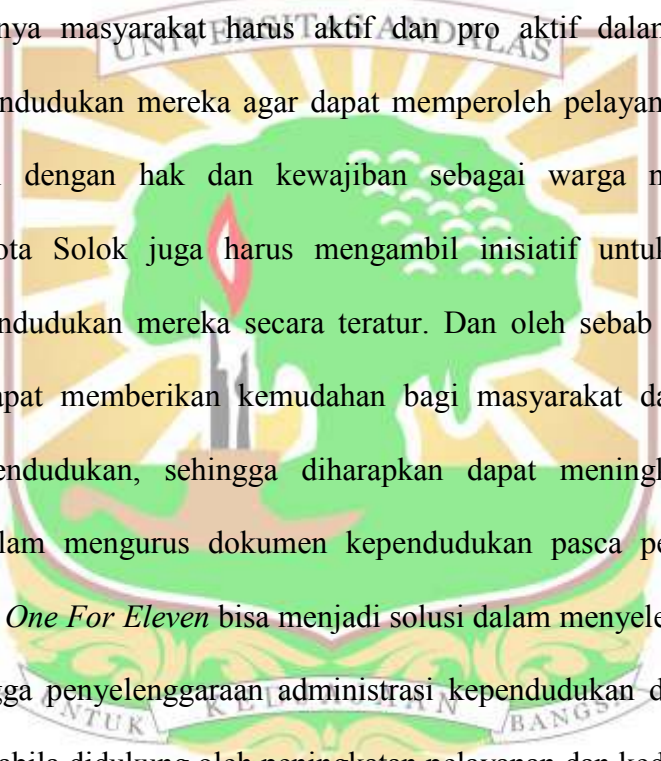
Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui kondisi yang terjadi di masyarakat, bahwasannya adanya sifat pasif masyarakat dalam melaporkan peristiwa penting kependudukan dan juga stigma yang melekat di masyarakat jika akan mengurus dokumen kependudukan harus melewati proses yang berbelit-belit. Karena masyarakat harus datang secara langsung ke kantor Disdukcapil dan mengantri terlebih dahulu untuk mendapatkan layanan, melengkapi persyaratan dan mengisi berbagai formulir lalu menunggu layanan tersebut di proses oleh petugas untuk bisa mendapatkan dokumen kependudukan yang mereka butuhkan.

Proses yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus dokumen tersebut seringkali memakan waktu yang lama dan memerlukan biaya yang tidak sedikit, karena masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi dan administrasi untuk bolak-balik ke kantor Disdukcapil. Sehingga kebanyakan dari masyarakat Kota Solok selama ini, khususnya bagi yang telah melangsungkan pernikahan, tidak langsung melakukan pengurusan dokumen kependudukan untuk merubah status perkawinannya di KTP ataupun KK. Seperti yang disampaikan pada wawancara berikut oleh Sub Koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Solok dibawah ini.

“banyak pasangan yang telah melakukan pernikahan tidak langsung mengurus perubahan status mereka sebab tidak mengetahui atau mengabaikan pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Dan inovasi *One For Eleven* ini dibuat agar masyarakat Solok update atas setiap peristiwa penting kependudukan terutama pada peristiwa pernikahan.” (Wawancara dengan Sub koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Solok Amelia, SE.Msi pada tanggal 1 agustus 2022).

Dari wawancara yang telah peneliti lakukan tersebut dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang mengabaikan arti pentingnya mengurus dokumen

kependudukan setelah menikah. Jika hal ini terus dibiarkan maka ketertiban dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan akan sulit terwujud, sehingga pengelolaan data kependudukan oleh Disdukcapil tidak dapat tersusun dan terdata dengan baik. Hal tersebut dapat menyebabkan data statistik penduduk yang kurang valid, yang mana dapat mengakibatkan penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam hal ini pada Kota Solok tidak akan berdaya guna dalam menunjang pembangunan daerah Kota Solok maupun nasional.



Seharusnya masyarakat harus aktif dan pro aktif dalam meng-update informasi kependudukan mereka agar dapat memperoleh pelayanan publik yang optimal sesuai dengan hak dan kewajiban sebagai warga negara. Artinya masyarakat Kota Solok juga harus mengambil inisiatif untuk memperbarui dokumen kependudukan mereka secara teratur. Dan oleh sebab itu, inovasi ini dibuat agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan inisiatif masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan pasca pernikahan. Dan adanya Inovasi *One For Eleven* bisa menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh peningkatan pelayanan dan kedisiplinan warga Kota Solok untuk mengurus dokumen kependudukan.

Oleh sebab itu, dengan adanya Inovasi *One For Eleven* dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat karena dapat meminimalisir permasalahan birokrasi yang selama ini dirasakan oleh masyarakat kota Solok khususnya pada layanan pencatatan perkawinan. Calon pengantin (catin) yang akan melangsungkan pernikahan dapat sekaligus mengurus dokumen

kependudukan yang mereka butuhkan pasca pernikahan disaat mengajukan permohonan nikah di KUA setempat. Sehingga nanti disaat hari pernikahan setelah mengucapkan ijab Kabul selain mendapatkan Buku Kutipan Akta Nikah dari KUA, catin juga akan mendapatkan dokumen kependudukan lainnya dari Disdukcapil.

Dokumen yang dihasilkan dari layanan inovasi tersebut sebanyak 11 dokumen yaitu 6 dokumen dari Disdukcapil berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), sertifikat layanan terintegrasi dan 5 dokumen dari KUA berupa buku kutipan akta nikah, kartu nikah dan yang terakhir sertifikat konseling. Sebelas dokumen tersebut diberikan secara langsung di lokasi pernikahan kepada pasangan pengantin oleh petugas KUA pada hari H pernikahan. Untuk lebih jelasnya, sebelas dokumen tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Sebelas Dokumen Dari Inovasi *One For Eleven*

Dokumen		
Disdukcapil	3 KK (Kartu Keluarga)	- Untuk catin - Untuk orang tua - Untuk mertua
	2 KTP (Kartu Tanda Penduduk)	- Perubahan status perkawinan bagi catin
	1 Sertifikat layanan terintegrasi <i>One For Eleven</i>	- Sebagai tanda telah mendapatkan inovasi pelayanan <i>One For Eleven</i>
KUA	2 Buku Kutipan Akta	- Untuk catin

	Nikah	
	1 Kartu Nikah	- Sebagai bukti tanda pernikahan sah bagi pasangan pengantin
	2 Sertifikat Konseling	- Sebagai tanda bahwa catin telah mengikuti bimbingan perkawinan

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Tujuan dari inovasi *One For Eleven* yaitu untuk mempermudah masyarakat Kota Solok khususnya catin yang akan melangsungkan pernikahan dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan status kawin. Adanya inovasi ini dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan efektif kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan setelah pernikahan. Sehingga nantinya diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya melaporkan perubahan status perkawinan secara tepat waktu, sehingga data kependudukan dapat selalu ter-update dan akurat.

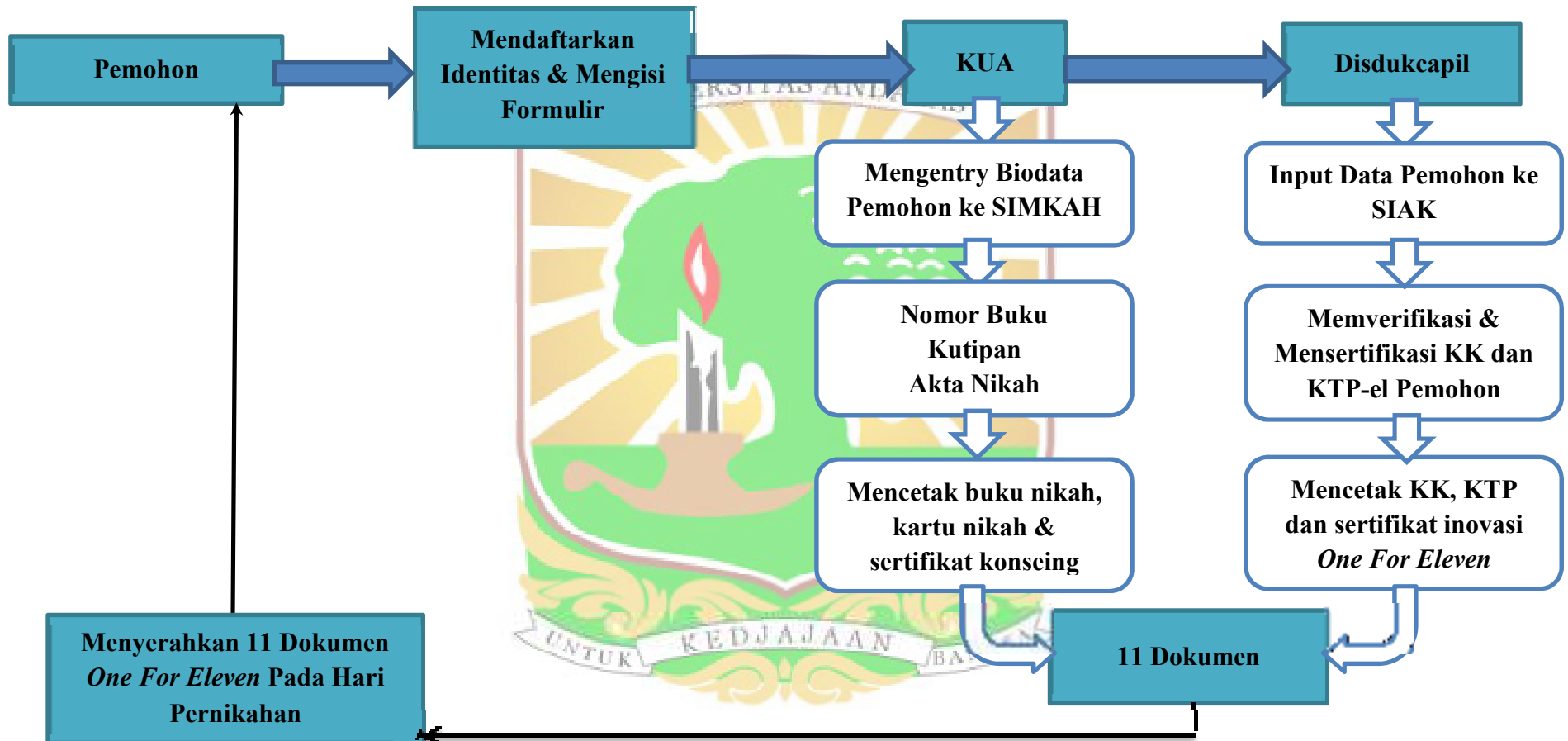
Sebelum adanya inovasi *One For Eleven* masyarakat kota Solok dalam *update* dokumen kependudukan dengan status kawin baru bisa dilakukan pasca pernikahan dilangsungkan dengan mengajukan permohonan secara langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus KK dan KTP. Masyarakat harus melewati beberapa tahap, yang pertama mengambil nomor antrian agar bisa dilayani oleh staf yang ada di front liner, lalu masyarakat harus mengisi formulir dan membawa berbagai persyaratan dokumen, selanjutnya apabila persyaratan dan formulir sudah lengkap maka masyarakat harus menunggu disdukcapil melakukan verifikasi dan validasi data yang diajukan terlebih dahulu agar bisa dicetak dan

diambil pada loket pengambilan oleh masyarakat. Proses ini tentu saja memakan waktu yang lama dan memerlukan biaya yang tidak sedikit, karena masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi dan administrasi untuk bolak-balik ke kantor Disdukcapil.

Sedangkan setelah adanya inovasi ini, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Disdukcapil setelah melangsungkan pernikahan untuk mengurus perubahan KK dan KTP mereka pasca pernikahan, karena semua dokumen tersebut sudah diproses di kantor KUA saat mengajukan permohonan nikah. Hal tersebut tentu saja dapat memberikan keuntungan dari segi waktu bagi masyarakat karena layanan yang diberikan sudah efektif tanpa perlu bolak-balik lagi ke kantor Disdukcapil. Oleh sebab itu Disdukcapil merangkul Kementerian Agama Kota Solok untuk melakukan kerjasama pelayanan agar dapat tercipta pelayanan yang terintegrasi, dengan KUA ditunjuk sebagai pelaksana teknis pelayanannya sebab merupakan satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai ataupun rujuk bagi penduduk yang beragama islam.

Selain waktu dan prosedur layanan yang lebih cepat dan efektif, keuntungan lain yang dirasakan oleh masyarakat yaitu layanan inovasi *One For Eleven* ini gratis dan tidak dipungut biaya apapun. Dan juga memberikan keuntungan bagi masyarakat dari segi anggaran karena dapat meminimalisir biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk biaya transportasi akan lebih sedikit. Berikut ini merupakan alur atau prosedur pelayanan dari inovasi tersebut.

Tabel 1.2
Prosedur Pelayanan Inovasi One For Eleven

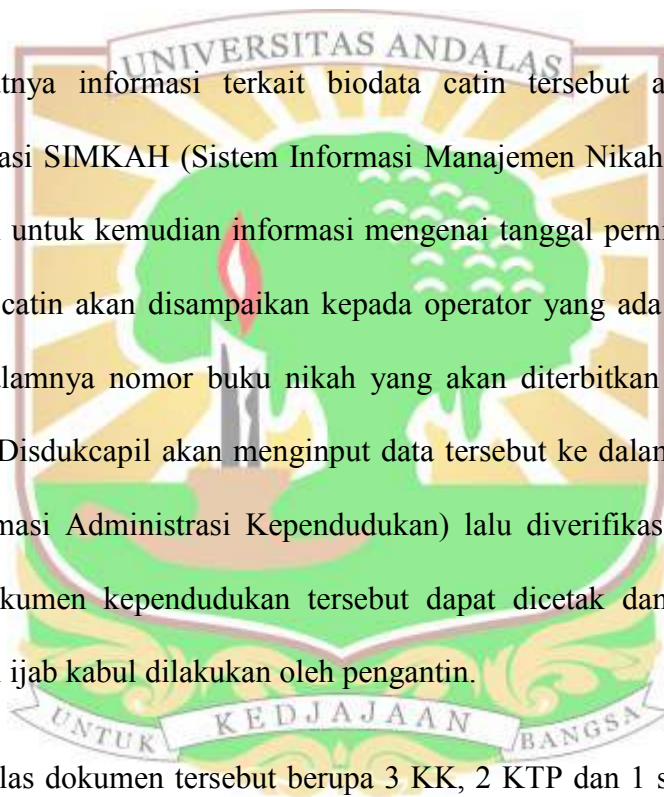


Sumber: Olahan Peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat prosedur pelayanan Inovasi *One For Eleven* dimulai dari pemohon atau catin mendaftarkan identitas di kantor KUA. Kemudian catin mengisi formulir yang diberikan oleh KUA setempat dibantu oleh operator yang ada di KUA. Formulir yang sudah diisi dan telah ditandatangani oleh catin tersebut akan dilengkapi dengan lampiran berkas kependudukan yang asli seperti KK dan KTP kedua belah pihak, dimana formulir tersebut wajib disediakan oleh Disdukcapil untuk disimpan di kantor KUA.

Selanjutnya informasi terkait biodata catin tersebut akan dimasukan kedalam aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Kemenag oleh operator KUA untuk kemudian informasi mengenai tanggal pernikahan, foto KK dan KTP asli catin akan disampaikan kepada operator yang ada di Disdukcapil, termasuk didalamnya nomor buku nikah yang akan diterbitkan oleh Kemenag. Dan operator Disdukcapil akan menginput data tersebut ke dalam aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) lalu diverifikasi dan sertifikasi hingga 11 dokumen kependudukan tersebut dapat dicetak dan diserahkan 11 setelah prosesi ijab kabul dilakukan oleh pengantin.

Kesebelas dokumen tersebut berupa 3 KK, 2 KTP dan 1 sertifikat inovasi *One For Eleven* diterbitkan dan dicetak oleh Disdukcapil Kota Solok. Sedangkan 2 buku nikah, 2 sertifikat konseling dan 1 kartu nikah diterbitkan dan dicetak oleh KUA. Proses penyerahan semua dokumen tersebut kepada pasangan yang telah mendapatkan Inovasi Pelayanan *One For Eleven* dapat dilihat pada gambar berikut.

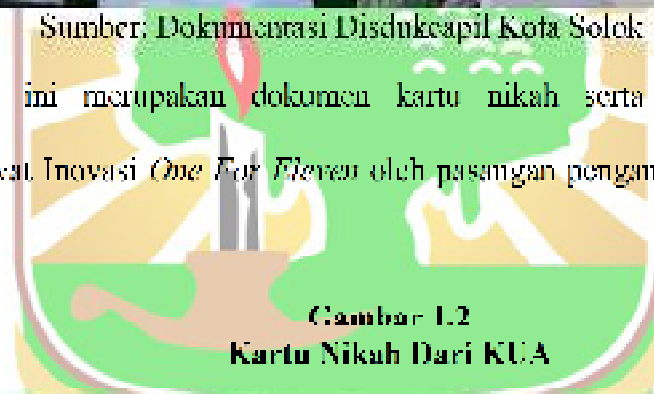


Gambar 1.1
Proses Penyerahan 11 Dokumen Kependudukan Dari Pelayanan
Inovasi *One For Eleven*



Sumber: Dokumentasi Disdukecapil Kota Solok

Berikut ini merupakan dokumen kartu nikah serta sertifikat yang didapatkan lewat Inovasi *One For Eleven* oleh pasangan pengantin pada gambar 1.2 dibawah.



Gambar 1.2

Kartu Nikah Dari KUA



Sumber : Disdukecapil Kota Solok

Gambar 1.3
Sertifikat Konseling Dari KUA



Sumber : Disdukecapil Kota Solok

Gambar 1.4
Sertifikat Layanan Terintegrasi *One For Eleven* Dari Disdukecapil



Sumber : Disdukecapil Kota Solok

Penerapan inovasi *One For Eleven* belum menggunakan sistem digital seperti layanan kependudukan online atau *e-government* lainnya. Dimana dalam pelaksanaannya masih sesuai peraturan dan prosedur yang ada sebelumnya dalam

pembuatan dokumen kependudukan sebagaimana mestinya dengan mengisi berbagai formulir. Akan tetapi dengan proses yang lebih sederhana, cukup dengan mendatangi KUA untuk melakukan pendaftaran juga telah memberi kemudahan pelayanan dan manfaat yang besar bagi masyarakat Kota Solok melalui pelayanan yang efektif dan efisien. Dan hal ini juga sesuai dengan dengan misi Disdukcapil Kota Solok yaitu “Peningkatan Kapasitas Pemerintahan dan Manajemen Birokrasi yang Bersih, Efektif dan Efisien” dan juga tujuan serta sasaran Disdukcapil selama periode 2021-2026 adalah “Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”.

Masyarakat Kota Solok menyambut dengan baik Inovasi *One For Eleven*, karena dengan adanya inovasi ini dapat memangkas dan mempermudah proses administrasi kependudukan setelah melangsungkan pernikahan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu pasangan yang menerima layanan inovasi *One For Eleven* menyatakan.

“Kami sangat senang ada inovasi pelayanan seperti ini, karena biasanya jika ingin mengurus semua tetek bengek dokumen kependudukan harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil untuk mengurus pemisahan KK, ataupun perubahan status di KTP setelah menikah. Dengan adanya inovasi ini kami sangat dimudahkan dan diuntungkan dari segi biaya maupun waktu, karena kami sudah tau beres saja dan dokumennya sudah jadi tanpa harus mengantri dan menunggu berminggu-minggu sampai dokumennya keluar” (Wawancara dengan salah satu pasangan penerima layanan inovasi *One For Eleven* pada tanggal 10 februari 2023).

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat diketahui respon pasangan pengantin yang menerima layanan ini merasa senang sebab layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat akan layanan yang efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya yang dibutuhkan

untuk mengupdate dokumen kependudukan setelah melangsukan pernikahan. Dan bagi disdukcapil sendiri, dengan adanya inovasi ini diharapkan juga dapat berdampak terhadap peningkatan capaian kepemilikan dokumen kependudukan dan data kependudukan yang dimiliki oleh Disdukcapil akan lebih akurat. Selain itu lewat kerjasama yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan Kemenag dapat menciptakan sinkronisasi dan integrasi data yang ada pada SIMKAH di Kemenag dengan SIAK di Disdukcapil.

Sebagai bentuk komitmennya dalam menjalankan inovasi *One For Eleven*, Disdukcapil Kota Solok telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial seperti youtube, berita online ataupun melalui website resmi mereka. Sedangkan untuk sosialisasi secara langsung baru dilakukan satu kali disaat *launching* inovasi tersebut. Selain itu pemerintah Kota Solok dalam hal ini wakil walikota Solok juga turut aktif mensosialisasikan Inovasi *One For Eleven* secara langsung kepada masyarakat Solok melalui media sosial pribadinya dan juga disaat menjadi saksi nikah ataupun menghadiri acara pernikahan warga.

Selama diluncurkan Inovasi *One For Eleven* baru 22 pasangan yang mengakses inovasi tersebut, padahal selama rentang pelaksanaannya sudah banyak pasangan pengantin di kota Solok yang melangsungkan pernikahan. Pasangan pengantin yang melangsungkan pernikahan selama tahun 2022 di kota Solok sebanyak 511 pasangan. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 1.3
Data Peristiwa Nikah di Kota Solok Tahun 2022

Kecamatan	Jumlah Pernikahan
Tanjung Harapan	208

Lubuk Sikarah	303
Total	511

Sumber: KUA Kota Solok

Dari tabel diatas dapat diketahui total peristiwa nikah selama tahun 2022 di Kota Solok sebanyak 511 pasangan, dari kecamatan Tanjung Harapan 208 pasangan dan kecamatan Lubuk Sikarah sebanyak 303 pasangan. Sedangkan pasangan yang berhasil mendapatkan pelayanan dari inovasi *One For Eleven* hanya 22 pasangan saja. Hal tersebut berarti selama ini belum banyak pasangan pengantin yang berhasil mengakses inovasi ini apabila dibandingkan dengan jumlah pasangan yang melangsungkan pernikahan selama tahun 2022. Dan berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Sub koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Solok menyebutkan bahwa terdapat beberapa masalah selama pelaksanaan inovasi ini yaitu sebagai berikut.

“Permasalahan yang ditemui selama rentang pelaksanaan inovasi ini telah dibahas dalam rapat evaluasi bersama Kemenag, yaitu kurangnya koordinasi dari kedua belah pihak. Kemudian masing-masing operator yang ditunjuk juga kesulitan dalam membagi waktu karena operator tersebut juga memiliki tugas pokoknya sendiri.” (Wawancara dengan Sub koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Solok Amelia, SE.Msi pada tanggal 26 januari 2023).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bisa diketahui bahwa permasalahan yang ditemui dalam menjalankan inovasi pelayanan tersebut karena kurangnya koordinasi antara operator dari Disdukcapil dengan Kemenag. Kemudian operator yang ditunjuk juga terkendala waktu dalam memproses formulir yang digunakan untuk pelayanan inovasi tersebut, sebab masing-masing

operator baik dari Disdukcapil ataupun operator dari KUA juga memiliki tugas pokoknya tersendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis Inovasi Pelayanan *One For Eleven* Pada Disdukcapil Kota Solok menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers. Karena merupakan suatu hal yang menarik, dimana dalam satu proses layanan masyarakat bisa mendapatkan sebelas dokumen kependudukan tanpa perlu bolak-balik lagi mengunjungi kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan pasca pernikahan. Kemudian menurut Everett M. Rogers atribut inovasi juga dapat mengetahui cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan karakteristik inovasi itu sendiri. Terdapat lima atribut yang digunakan untuk menggambarkan sebuah inovasi yaitu *relative advantage* atau keuntungan relative, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba dan *observability* atau kemudahan diamati.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Inovasi pelayanan *One For Eleven* pada Disdukcapil di Kota Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi pelayanan *One For Eleven* pada Disdukcapil Kota Solok.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan administrasi negara khususnya mengenai inovasi pelayanan publik dalam mempermudah dan mengefektifkan pelayanan administrasi serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian terkait dengan topik penelitian.

1.3.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, yaitu bagi peneliti untuk penerapan ilmu pengetahuan serta sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam meningkatkan pelayanan.

