

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik harus mengikutsertakan seluruh *stakeholder* yang memiliki kepentingan, baik itu di lingkungan pemerintah, swasta sebagai penyokong pemerintah dan juga masyarakat.¹ Oleh karena itu dengan adanya kolaborasi atau kerjasama antar berbagai *stakeholder* terkait dalam menjalankan sistem pemerintahan yang baik untuk menyediakan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pihak pemerintah tidak mengetahui secara keseluruhan terkait apa dan seperti apa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tanpa adanya keterlibatan berupa partisipasi dari masyarakat itu sendiri. Sama halnya dengan keberadaan pihak swasta, ada beberapa kebutuhan pelayanan yang harus melibatkan sektor swasta dalam pemenuhannya. Kewajiban tersebut telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 diantaranya empat poin pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.²

¹ Muhammad Fitri Rahmadana dkk, Pelayanan Publik, Edisi 1 (Yayasan Kita Menulis:2020), hal.2

² Dian Permana Putra Sitohang, Skripsi:Efektivits Pelaksanaan Program One Stop Services dalam Pelayanan Pengurusan Paspor kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan), (Medan:USU, 2016), Hal.1.

Beberapa pakar organisasi dan manajemen mengemukakan defenisi yang berbeda mengenai arti pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan produksi dari birokrasi yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan publik juga dapat didefenisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna.³ Menurut Pasalong kata dasar dari pelayanan publik adalah “pelayanan” yang berarti kegiatan seseorang, sekelompok dan/organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.⁴ Menurut Mahmudi beranekaragam jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah. Setiap masyarakat tentunya merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pemerintah terkait. Secara fundamental pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Terutama dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberi berbagai jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi, kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan lainnya.⁵

Dalam proses implementasinya masih banyak ditemukan permasalahan terkait pelayanan yang telah diberikan pihak pemerintah kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Hal ini dipengaruhi oleh keadaan birokrasi dalam mencapai penyelenggaraan pelayanan publik masih kurang optimal. Pelayanan publik yang prima kurang terealisasi secara menyeluruh di Indonesia. Tingkat

³ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (Bandung, CV. Indra Prahasta, 2014), hal. 6.

⁴ Muslimin B Putra, “Mengenal Pelayanan Publik” (OMBUDSMAN, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik> 11 Nov 2020).

⁵ Heryanto Monoarfa, “Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan,” hal. 3.

kepuasaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih rendah. Pada tahun 2018 Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia memaparkan hasil survei terkait penilaian integritas pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah yaitu berkisar antara 52,91% hingga 77,39% yang berarti penyelenggara pelayanan publik di Indonesia dapat disimpulkan masih memiliki prosedur dan alur kerja pelayanan yang berbelit-belit, keterbatasan informasi, kurang konsisten, dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan⁶

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijelaskan bahwa negara wajib memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan jasa melalui layanan dengan baik terhadap kebutuhan masyarakat seperti pada layanan administrasi publik.⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bab 2 bagian 1 pasal 3 menjelaskan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik diantaranya mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak relevan dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang juga relevan dengan peraturan perundang-undangan, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta menciptakan

⁶ Nugi Aliandro, Inovasi Pelayan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariama, (Padang:Unand, 2021), Hal.2.

⁷ Muhammad Fitri Rahmadana dkk, Pelayanan Publik, Edisi 1 (Yayasan Kita Menulis:2020), hal.4.

perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁸ Oleh sebab itu, pemerintah memiliki tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan pelayanan publik dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik memiliki berbagai macam bentuk pelayanan salah satunya pelayanan administrasi kependudukan yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menciptakan identitas kewarganegaraan. Administrasi kependudukan adalah proses penataan data-data yang berhubungan dengan data penduduk baik itu informasi data matian, data kelahiran, data kependudukan, data kepindahan, dan data jumlah jiwa. Pengelolaan data penduduk harus dilakukan sebaik mungkin yang berguna sebagai laporan pencatatan data penduduk yang terdapat pada suatu wilayah.⁹ Peraturan Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mendefenisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan pengelolaan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak dan kewajiban. Adapun kewajiban setiap penduduk yaitu menaati semua peraturan yang telah ditetapkan.¹⁰

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik

⁹ Amalia, E., Supriatna, Y. 2017. Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan E-government. Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. 2(1):81-85

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. Perubahan Atas Undang-Undang

Disamping itu penduduk juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan perlakuan dengan adil dalam upaya memenuhi kebutuhan terhadap urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai dasar hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban ini ditujukan untuk seluruh penduduk Indonesia yang terdiri dari Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sampai saat ini di Indonesia, masih banyak masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan, hal ini tentu tidak terlepas dari beberapa faktor diantaranya akses yang jauh ke unit layanan, biaya, dan prosedur yang berbelit-belit sehingga menyebabkan masyarakat malas mengurus dokumen kependudukan. Hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) melalui survei sosial ekonomi nasional 2020 menemukan, sekitar 60% penduduk usia 0-17 tahun di pedesaan serta 40% penduduk di perkotaan belum memiliki akta kelahiran dan 63,7% dari penduduk tersebut merupakan masyarakat ekonomi miskin dan termiskin. Akan tetapi, kondisi ini mulai membaik hingga pada 2021 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat 89 persen anak sudah mempunyai akta kelahiran.¹¹

Adapun lembaga yang berwenang untuk memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten atau kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada seluruh masyarakat. Sehingga masyarakat antusias dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan sebagai identitas diri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani terkait

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

¹¹ Kementerian PPN/Bappenas. Penuhi Hak Atas Dokumen Kependudukan, Bappenas Luncurkan Semuatercatat.id www.bappenas.go.id 10 Maret. Jakarta.

semua jenis dokumen kependudukan yaitu berupa surat menyurat misalnya akta kelahiran, pencatatan perkawinan, pembuatan kartu tanda penduduk, akta kematian, pencatatan perceraian, memperbaiki kartu tanda penduduk, dan lainnya. Oleh karena itu, inovasi menjadi suatu kebutuhan dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Inovasi merupakan suatu proses sosial yang dipengaruhi faktor interaksi dari keterlibatan pihak yang ada didalamnya.¹²

Rogers mendefinisikan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Inovasi ialah ide, tindakan, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang atau masyarakat.¹³ Sedangkan menurut Dyer et.al inovatif adalah upaya menggabungkan bidang ilmu, masalah atau ide, dimana pihak lain menganggap hal itu tidak memiliki hubungan. Oleh sebab itu, pemerintah sebagai aktor utama harus mampu menciptakan inisiatif inovasi sesuai ide-ide, kemampuan di bidang ilmu pengetahuan, dan teknologi. Memecahkan problematika tersebut perlu adanya kebijakan berupa inovasi oleh pihak pemerintah. Keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penggunaannya untuk mencapai sebuah kesejahteraan.¹⁴

Untuk menjalankan tugas yang memiliki kewajiban memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Pasaman Barat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya bisa

¹² Wisber Wiryanto. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19." *INAGARA MAGZ*, Vol. 6 No.2 Desember 2020, hal. 29.

¹³ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations* (New York, The Free Press, 1983), hal. 35.

¹⁴ Wiryanto, W. 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0.:142-149

memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, *responsive*, adil, dan akuntabel kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Namun, dalam penerapannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat belum mampu menciptakan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat. Masih ada sebagian masyarakat yang berkeluh kesah terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa diantaranya, sebagian masyarakat mengalami terkait standar operasional prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang digunakan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, prosedur yang masih berbelit-belit, serta jumlah penduduk Kabupaten Pasaman Barat yang lumayan padat juga mengakibatkan antrian panjang sehingga pelayanan kurang efisien, ruangan yang kurang memadai dengan kapasitas yang ditampung sehingga lumayan sempit, sumber daya manusia yang terbatas, dan akses yang lumayan jauh mengakibatkan masyarakat malas untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan ini. Disamping itu, mayoritas masyarakat menggunakan alternatif dengan menggunakan jasa calo kepada orang lain sebagai pihak ketiga untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut. Atas permasalahan ini pemerintah daerah perlu untuk menciptakan pembaharuan berupa inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melalui pembentukan inovasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa memberikan pelayanan inovatif dan berdampak positif terhadap meningkatnya kesejahteraan yang diharapkan oleh masyarakat. Inovasi merupakan salah satu variabel dalam difusi inovasi yang memiliki makna hal atau ide baru oleh masyarakat atau unit adopsi. Adapun yang dimaksud dengan

konsep inovasi adalah proses perubahan sistem terkait penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Hal tersebut diatur dalam peraturan tentang peningkatan inovasi yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yakni pada bab XXI Inovasi Daerah pasal 386-390. Dalam pasal 386 dijelaskan dalam merumuskan kebijakan inovasi pemerintah daerah harus mengacu kepada beberapa prinsip yaitu peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan dengan transparan, patuh terhadap nilai, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya.¹⁵

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat menciptakan terobosan berupa inovasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Pengambilan Kabupaten Pasaman Barat sebagai lokus penelitian karena Kabupaten Pasaman Barat termasuk dengan kategori wilayah teluas di Sumatera Barat dengan luas 3.888 km² sebagai wilayah terluas urutan ke-3 di Sumatera Barat dengan jumlah penduduk 436.313 jiwa selain itu Kabupaten Pasaman Barat juga sebagai salah satu daerah yang baru saja terlepas dari golongan daerah 3 T pencapaian tersebut menyebabkan Pasaman Barat harus meningkatkan berbagai program unggulan dengan menciptakan berbagai inovasi yang kreatif termasuk dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu Disdukcapil Pasaman Barat merupakan satu-satunya disdukcapil yang

¹⁵ Badan perencanaan Penelitian dan Pengembangan. <http://bappedaberau.com/>

mengagas inovasi administrasi kependudukan dengan menggunakan media *whatsapp* yang mana pada program tersebut mencakup seluruh layanan dokumen administrasi kependudukan kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Sedangkan pada Disdukcapil Payakumbuh itu juga ada inovasi administrasi kependudukan yang berbasis *whatsapp* tetapi dalam prosedurnya masyarakat harus tetap datang ke kantor disdukcapil untuk membawa kelengkapan berkas dan mengambil dokumen aslinya. Hal tersebut juga masih kurang efisien baik dari segi waktu maupun biaya.¹⁶ Tidak jauh berbeda dengan disdukcapil Kota Padang dikenal dengan inovasi Ketapel Dewa (Paket Pelayanan Adminduk Keliling dengan *Whatsapp*) bentuk implementasinya adalah para petugas dukcapil melakukan layanan keliling dengan mengunjungi berbagai wilayah guna membantu warga yang berada jauh dari Kantor Dukcapil serta kurang memahami pemanfaatan layanan secara daring. Petugas dukcapil akan berkunjung ke kantor camat atau kantor lurah, disana masyarakat langsung mendaftar sesuai jenis layanan yang dibutuhkan, selanjutnya pemohon melakukan verifikasi dan validasi serta register yang kemudian hasilnya langsung dikirim ke nomor *whatsapp* pemohon. Berdasarkan pemaparan di atas Inovasi Ketapel Dewa ini tidak secara penuh menggunakan *whatsapp*. *Whatsapp* hanya digunakan untuk mengirim dokumen yang telah selesai diproses, masyarakat harus tetap datang ke

¹⁶ Admin capil. (2021, April 14). Hadirkan Beragam Inovasi, Disdukcapil Kota Payakumbuh Dinilai. <https://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id>.
<https://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id/hadirkan-beragam-inovasi-disdukcapil-kota-payakumbuh-dinilai/>

kantor camat atau kantor lurah yang bersangkutan ketika disdukcapil melakukan pelayanan keliling.¹⁷

Oleh sebab itu, peneliti memilih lokus pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat karena inovasi PANDAWA yang ada pada Disdukcapil tersebut memiliki keunikan dengan inovasi yang berbasis whatsapp pada disdukcapil lainnya yang ada di Sumatera Barat. Inovasi PANDAWA di Disdukcapil Pasaman Barat menyediakan seluruh jenis layanan administrasi kependudukan kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang harus dilakukan secara *offline*.

Namun dalam penerapan inovasi berbasis digital ini, masih terdapat beberapa daerah di Kabupten Pasaman Barat wilayah yang tidak tersentuh oleh sinyal komunikasi. Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Pasaman Barat, menginformasikan wilayah blank spot di Pasaman Barat tersebar di 28 jorong pada 2021 lalu, namun sekarang telah dilakukan pembangunan 16 tower di berbagai daerah tersebut sehingga sekarang tersisa 13 wilayah blank spot yakni Enam Koto Selatan Kinali, Pengambiran Parik, Rantau Panjang Sasak, Koto Sawah Ujung Gading, Batang Gunung Ujung Gading, Sibatutu Talang Kuning, Guo Rabi Jonggor, Siligawan Gadang, dan Pulau Panjang Air Bangis.¹⁸ Kondisi

¹⁷ MC Kota Padang. (2022, September 2). Dua Inovasi Dukcapil Padang Masuk Nominasi Pelayanan Publik Kota Padang 2022. Infopublik.id. <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/663203/dua-inovasi-dukcapil-padang-masuk-nominasi-pelayanan-publik-kota-padang-2022?video>

¹⁸ Bastia,I. (2020 Februari 14). 13 Jorong di Kabupaten Pasaman Barat Masih dirundung Blank spot, Ini daftarnya. padangkita.com. <https://padangkita.com/13-jorong-di-pasaman-barat-masih-dirundung-blank-spot-ini-daftarnya/>

yang telah dijelaskan di atas akan mempengaruhi difusi inovasi untuk menerapkan inovasi berbasis digital yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Disamping itu, jumlah masyarakat sebagai pengguna internet juga mempengaruhi proses difusi inovasi PANDAWA. Berdasarkan data hasil publikasi Statistik Kesejahteraan Rakyat 2022 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Sumba Tahun 2022 mempublikasi jumlah pengguna internet di Kabupaten Pasaman Barat 51,53 persen dengan kategori terendah kedua setelah mentawai. Berdasarkan data di atas, masih banyak masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang belum menggunakan internet, kondisi tersebut akan mempengaruhi proses difusi inovasi karena pada umumnya proses saluran komunikasi pada difusi itu dilakukan secara online. Sehingga masyarakat bisa mengetahui berbagai informasi terkait suatu inovasi melalui online seperti instagram, tik-tok, youtube, dll. Akan tetapi, jika masyarakat tidak familiar dengan internet akan mengalami ketertinggalan berbagai informasi yang disebar melalui media sosial. Faktor selanjutnya adalah luas Wilayah Pasaman Barat yang mencapai 3.888 juga mempengaruhi difusi inovasi PANDAWA untuk meminimalisir tidak terlaksananya difusi yang maksimal Disdukcapil Pasaman Barat bekerjasama dengan 19 Nagari Induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat dalam melakukan difusi inovasi PANDAWA kepada masyarakat. Meskipun memiliki berbagai tantangan Disdukcapil Pasaman Barat berhasil mendapatkan penghargaan sebagai juara 2 Dukcapil terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat dalam menyelenggarakan Adminduk. Kejuaran tersebut diraih sebanyak dua kali yakni pada tahun 2021 dan 2022. Sasaran dalam penilaian ini

termasuk inovasi dan pelaksanaan dukcapil go digital.

Inovasi Pandawa yang digagas oleh Disdukcapil Pasaman Barat memiliki keunggulan dibandingkan inovasi serupa yang digagas oleh Disdukcapil Padang Panjang yang diberi nama Paduko. Keunggulan Pandawa memiliki 30 jenis pelayanan sedangkan Paduko hanya bisa melakukan 13 jenis pelayanan. Keunggulan kedua terletak pada kemudahan akses inovasi. Inovasi Paduko hanya bisa diakses melalui website paduko.padangpanjang.go.id lalu memasukkan NIK dan passwordnya. Inovasi berbasis website ini tentu akan mengalami kemungkinan terburuk seperti website error yang akan mempengaruhi kinerja inovasi tersebut. Sedangkan inovasi Pandawa masyarakat bisa mengakses melalui nomor *Whatsapp* yang telah ditetapkan sehingga pelaksanaannya lebih mudah tanpa harus melakukan login seperti pada website dan dapat terhindar dari gangguan error. Keunggulan selanjutnya yaitu dalam mengakses inovasi Paduko itu tidak sepenuhnya berbasis *online*. Masyarakat harus mengantarkan dokumen persyaratan yang telah diunggah ke kantor Disdukcapil Padang Panjang dan mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai diakses melalui Paduko. Sementara inovasi Pandawa tidak lagi mengharuskan masyarakat mengantarkan berbagai persyaratan ke kantor dan hasil dokumen yang telah diakses bisa dicetak langsung secara mandiri oleh masyarakat sehingga pelaksanaan Pandawa ini bersifat *online* sepenuhnya. Berdasarkan perbandingan di atas peneliti tertarik menetapkan lokus penelitian pada inovasi Pandawa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah juga

menjelaskan bahwa pemerintah daerah bisa menciptakan inovasi sebagai upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan daerahnya. PerMenPAN RB RI Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai sebuah alternatif baru berupa ide kreatif orisinil atau adaptasi.¹⁹ Salah satu bentuk inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan sebagai bentuk usaha pemerintah agar masyarakat memiliki dokumen kependudukan secara keseluruhan dengan menggagas inovasi “PANDAWA” yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*. Inovasi ini ditetapkan dalam Surat Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor: 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 Tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor 188.45/57/BUP-PASBAR/2020 Tentang Jenis Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Gambar 1. 1 Poster Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp* (PANDAWA)



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, 2022

¹⁹ Tui, F.P. dkk. 2022. Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. IX(2):254-263.

Inovasi tersebut diharapkan bisa menjadi alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan pemerintah daerah Pasaman Barat dan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan dengan efektif dan efisien. Kasi Kerjasama dan Inovasi pelayanan sendiri menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan dengan manual sehingga membutuhkan banyak waktu minimal dua sampai tiga hari dalam pembuatan dokumen, akan tetapi dengan adanya mekanisme *online* PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) dapat dilakukan dalam 24 jam. Adanya kemudahan dalam pelayanan diharapkan masyarakat Pasaman Barat dapat memaksimalkan pelayanan ini dengan maksimal.

“PANDAWA juga dapat mengefesienkan waktu dan biaya,” (Hasil wawancara dengan Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, pada tanggal 11 Agustus 2022)

Bentuk pelayanan seperti, pelayanan akta kematian, akta perceraian, kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya dapat diakses secara *online*, dengan menggunakan PANDAWA (Pelayanan Dokumen Lewat *Whatsapp*) melalui *smarthphone*.

Tabel 1. 1 Daftar Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan pada Pelayanan PANDAWA Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Jenis Dokumen
1.	Penerbitan Biodata Baru dengan KK Baru/Numpang KK
2.	Penerbitan KK baru karena perkawinan
3.	Pisah KK
4.	Perubahan atau update elemen data KK
5.	Pembetulan kesalahan KK

6.	KK hilang atau rusak
7.	Pindah dalam Pasaman Barat sekeluarga
8.	Pindah dala Pasaman Barat salah satu/ sebagian anggota keluarga
9.	Surat pindah keluar Pasaman Barat sekeluarga
10.	Surat pindah keluarga salah satu/sebagian anggota keluarga
11.	Surat pindah keluar Pasaman Barat hilang/rusak
12.	Datang ke Pasaman Barat dengan KK tetap
13.	Datang ke Pasaman Barat dengan numpang KK
14.	Akta kelahiran Nik sudah ada di KK
15.	Akta kelahiran Nik belum ada di KK
16.	Akta kelahiran hilang/rusak
17.	Pembetulan akta kelahiran untu perbaikan: a. Satu huruf nama b. Singkatan nama yang merubah arti c. Tempat, tanggal, dan bulan lahir d. Perubahan nama ayah dan/atau ibu satu huruf apila tidak berpengaruh terhadap dokumen lainnya
18.	Pembatalan akta kelahiran untuk perbaikan: a. Satu huruf nama b. Singkatan nama yang merubah arti c. Tempat, tanggal, dan bulan lahir d. Perubahan nama ayah dan/atau ibu satu huruf apila tidak
19.	Akta kematian
20.	Akta kematian hilang/rusak
21.	Akta perkawinan
22.	Akta perkawinan hilang/rusak
23.	Akta perceraian
24.	Akta perceraian hilang/rusak
25.	Akta pengesahan anak
26.	Akta pengesahan anak hilang/rusak
27.	Akta pengakuan anak
28.	Akta pengakuan anak hilang/rusak
29.	Informasi
30.	Pengaduan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan pemaparan tabel di atas dapat dilihat jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat pada PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). Setiap masyarakat yang akan mengakses semua jenis dokumen administrasi kependudukan bisa dilakukan dengan mudah melalui inovasi ini. Hanya dengan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan lalu mengirimkan nomor atau angka sesuai dengan jenis pelayanan. Adanya inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) harusnya dapat memberi kemudahan bagi masyarakat.

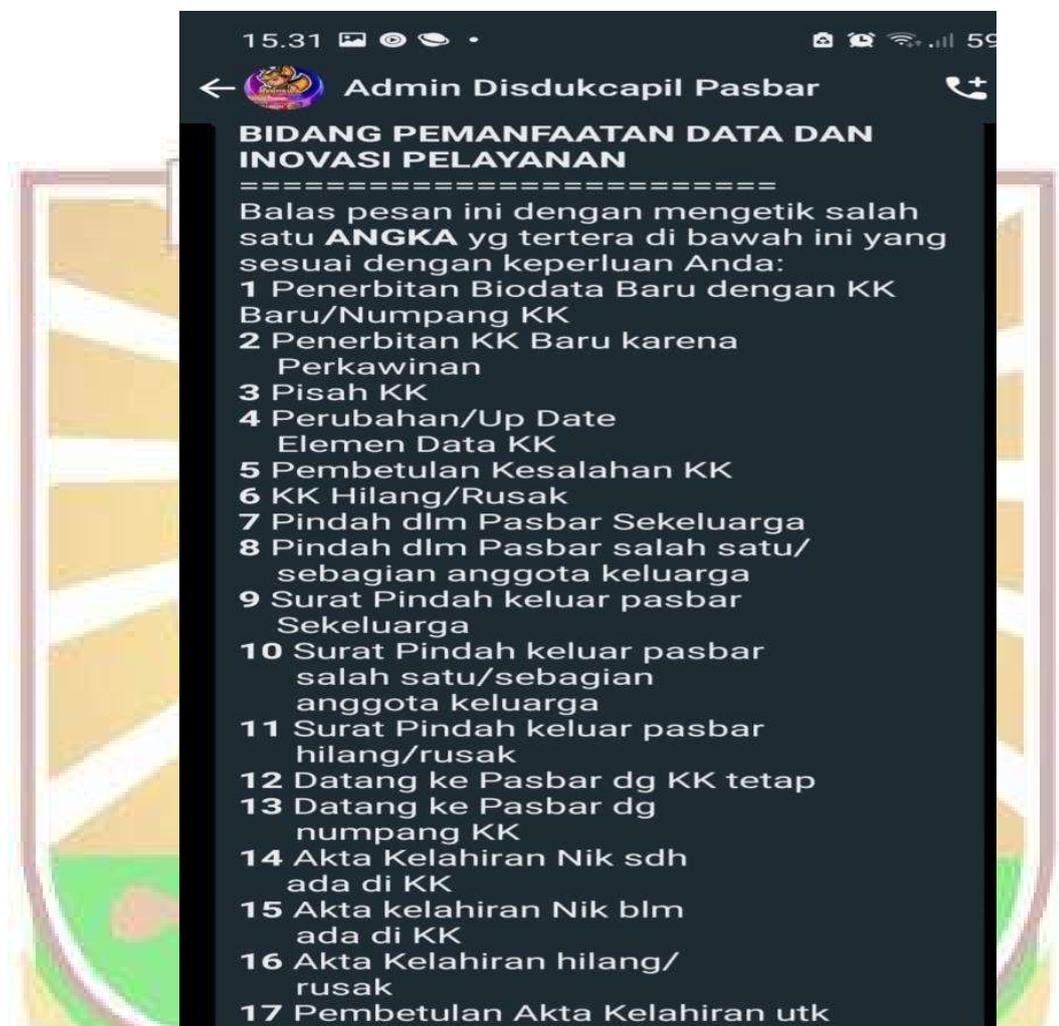
PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) sebagai sebuah inovasi harus memenuhi atribut inovasi dalam penerapannya yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif. Suatu inovasi tentunya harus memberi keuntungan relatif dan nilai lebih dari sebelumnya. PANDAWA sebagai inovasi dapat memberi keuntungan kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat tidak harus datang lagi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup melalui *smartphone* masyarakat bisa melakukan pelayanan sehingga memberi keuntungan baik dalam segi waktu dan biaya. Selanjutnya *compability* atau kesesuaian, inovasi memiliki hubungan kesesuaian dengan keadaan sebelumnya hal ini bertujuan untuk memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Inovasi PANDAWA secara umum relevan dengan keadaan sebelumnya baik itu dalam hal persyaratan, namun hanya memiliki perbedaan teknis dalam akses

pelayanan yang mana awalnya secara *offline* setelah adanya inovasi PANDAWA mengalami transisi menjadi *online*. Selanjutnya, *complexity* atau kerumitan dibandingkan dengan keadaan sebelumnya yang hanya berbasis manual, inovasi tentu memiliki sifat baru dan kompleksitas yang lebih tinggi.

PANDAWA sebagai inovasi juga menimbulkan kerumitan di tengah masyarakat Pasaman Barat yang heterogen. Sebagian masyarakat belum mengetahui dan mengalami kesusahan dalam mengakses pelayanan dokumen kependudukan melalui PANDAWA ini karena berbasis teknologi. Selanjutnya *trialability* atau kemungkinan dicoba, suatu inovasi bisa diterima apabila jika telah melakukan uji coba dan memiliki bukti bahwa inovasi tersebut dapat memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan keadaan sebelumnya. PANDAWA sebagai inovasi telah dilakukan uji publik yang melibatkan seluruh pegawai pada disdukcapil Pasaman Barat dalam percobaan teknisnya dan juga dinilai bisa memberikan keuntungan kepada masyarakat. Terakhir, *observability* atau kemudahan diamati. Inovasi harus dapat diamati terkait proses kerja inovasi tersebut dan bagaimana menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi ini dinilai mudah diamati karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan penyebaran pamflet di berbagai jenis media sosial supaya masyarakat dapat mengamati inovasi tersebut sebelum menerapkan dan menerima inovasi tersebut.

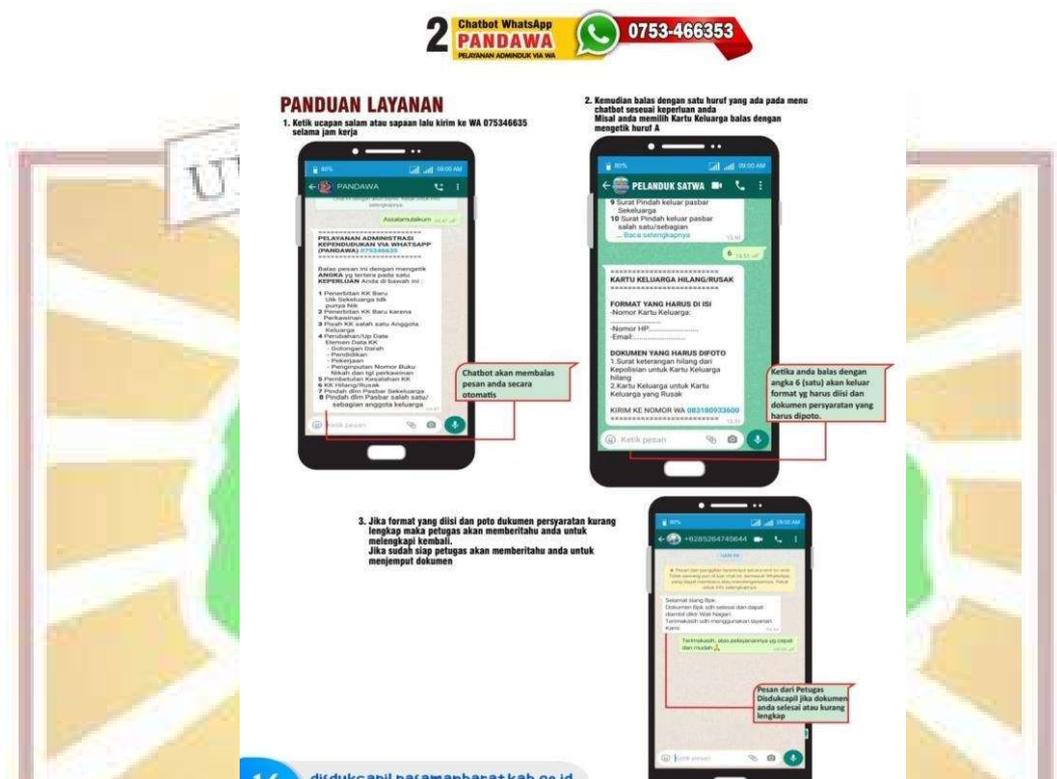
Gambar 1. 2 Tampilan *Whatsapp* PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*)



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

“Melalui Pandawa (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara *online*, sehingga dimanapun masyarakat berada masih bisa mendapatkan pelayanan, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor secara langsung. Misalnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), cukup dengan mengirimkan foto dan mengumpulkan berkas. Maka masyarakat bisa langsung menjemput Kartu Keluarga (KK) tersebut ke Nagari domisili mereka. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat telah menjalin perjanjian kerja dengan 19 Nagari Induk di Kabupaten Pasaman Barat”. (Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dewi Meiriza, S.H, M.M pada 15 Juni 2022).

Gambar 1. 3 Panduan Pelayanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*)



Sumber: Buku Panduan Pengurusan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Berdasarkan gambar di atas dijelaskan mengenai prosedur pelayanan dokumen administrasi kependudukan menggunakan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*) yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Pertama, masyarakat yang ingin mengakses pelayanan bisa menghubungi kontak *Whatsapp* yang telah tertera, kemudian masyarakat bisa melihat menu info layanan yang dikirim pada *Whatsapp* sesuai layanan apa yang dibutuhkan. Kedua setelah mengakses info layanan yang dibutuhkan masyarakat bisa memasukkan seluruh berkas

persyaratan yang dibutuhkan. Selanjutnya masyarakat tinggal menunggu notifikasi balasan dari operator. Kemudian, jika dokumen telah selesai operator akan mengirimkan dokumen tersebut dalam bentuk pdf. Masyarakat bisa mencetak dokumen tersebut di rumah atau di kantor wali nagari setempat.

Dari penjelasan di atas inovasi ini diterapkan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan. Inovasi PANDAWA telah berhasil meraih penghargaan sebagai peringkat II kategori kabupaten dalam penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik bidang pelayanan administrasi kependudukan (Admindex)-Sumatera Barat Tahun 2021. Dalam penilaian ini masih ada beberapa kekurangan yaitu terkait survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara mandiri karena belum adanya IKM resmi yang dikeluarkan oleh bagian organisasi atau dari Mempan RB. Namun, realitanya masih banyak masyarakat yang belum mengakses kemudahan ini, bahkan mayoritas nya belum mengenal sama sekali program PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*). Berdasarkan hasil observasi di lapangan mayoritas masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara *konvensional* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Permasalahan tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor kendala yang dihadapi oleh masyarakat sehingga belum maksimal dalam mengakses pelayanan *online* ini.

Hasil observasi juga memperlihatkan masih banyak masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dan menjemput dokumen yang telah diurus

secara *online*, fenomena ini tentunya menyebabkan pergeseran dari tujuan diterapkannya inovasi tersebut. Dimana dengan adanya inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) masyarakat tidak perlu lagi datang langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk mengurus dan menjemput dokumen administrasi kependudukan yang telah diselesaikan secara *online*. Masyarakat cukup mengakses pelayanan dari rumah dan mencetak dokumen secara mandiri dan bisa juga dijemput langsung ke kantor wali nagari induk setempat dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi baik dari segi biaya maupun waktu.

“Dalam mengakses layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*) , masyarakat terkadang sering salah dalam memilih jenis produk layanan yang dibutuhkan. Karena pesan tersebut telah disetting dan akan direspon secara otomatis oleh operator maka masyarakat menjadi bingung ketika produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Karena tidak semua masyarakat bisa memahami informasi yang tercantum dalam layanan online tersebut”. (Hasil Wawancara bersama Staf Bidang Informasi, Misra Feri, S.AP.

Gambar 1. 4 Pengaduan Masyarakat Terkait Akses Adminduk Melalui Pandawa (Pelayanan Administrasi Penduduk Lewat *Whatsaap*)





Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berhubung adanya berbagai pengaduan masyarakat tersebut menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak memahami bagaimana mengakses pelayanan administrasi kependudukan melalui PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). Dalam sehari jumlah pengaduan yang dilakukan masyarakat terkait ketidakpahaman dalam mengakses PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) itu mencapai 30-50 laporan yang masuk pada layanan informasi. Ada beberapa faktor penyebab diantaranya yaitu terkait sosialisasi inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) yang barangkali tidak dilakukan secara berkala, metode sosialisasi yang kurang tepat, masyarakat yang kurang melek dengan teknologi, waktu yang belum cukup bagi masyarakat untuk beradaptasi dengan inovasi ini, dan lainnya.

“Dalam seharinya jumlah masyarakat yang data ke meja informasi itu mencapai 30-50 orang. Kebanyakan mereka yang datang karena tidak paham terhadap pelayanan online PANDAWA dan sebagian kecil karena ada urusan

mendesak seperti anak nya masuk rumah sakit sehingga meminta pelayanan langsung agar cepat selesai” (Hasil Wawancara dengan Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang bertugas di meja informasi, Misrawati, S.AP 15 November 2022)

Fenomena lainnya juga bisa dilihat berdasarkan hasil pengaduan masyarakat terkait keterlambatan pihak operator PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang telah diajukan oleh masyarakat. Berikut daftar pengaduan masyarakat terhadap PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*).

Tabel 1.2 Pengaduan Masyarakat Terkait Akses Adminduk melalui PANDAWA (Pelayanan Administrasi Penduduk Lewat *Whatsapp*)

No	Nama Pelapor	Nomor Pengaduan	Isi Laporan/Pengaduan
1.	Ronny Mardhino	083837153338	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
2.	Yusrita Wahdini	081266268584	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
3.	Silvia Ningsih	085263137643	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
4.	Muhammad Fathir	082173325559	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
5.	Hendra Gunawan	081318788474	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
6.	Irwan Saputra	081288679946	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai
7.	Pebri Elsa Yunita	082343836017	Pengurusan dokumen kependudukan belum selesai

			selesai	
8.	Adi Raflan	081372786330	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai
9.	Ferdi Anthoni	082284905927	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai
10.	Nurhalida	082391401871	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai
11.	Asrobin Khoir	085363771966	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai
12.	Hadifa Sakila	081275506253	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai
13.	Adrian	082175720117	Pengurusan kependudukan selesai	dokumen belum selesai

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan sebagian dari pengaduan masyarakat berisi tentang pengurusan dokumen yang belum selesai oleh operator PANDAWA. Berdasarkan variabel inovasi pada teori difusi seharusnya dengan adanya inovasi dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, namun masih ada masyarakat yang mengadu terkait penyelesaian dokumen yang diurusnya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur PANDAWA yakni 24 jam paling lama. Setelah 24 jam ditunggu belum selesai akhirnya masyarakat melakukan pengaduan terkait dokumen kependudukan mereka yang mereka urus tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan tujuan digagasnya

inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) salah satunya meningkatkan efektivitas dan efisien.

Gambar 1. 5 Sosialisasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) melalui media massa



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Gambar tersebut sebagai salah satu bentuk difusi inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Pasaman Barat melalui saluran komunikasi media sosial yakni TVRI Padang. Sosialisasi ini bertujuan agar inovasi PANDAWA bisa diketahui oleh seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman Barat dan memanfaatkan inovasi tersebut dalam mengakses pelayanan adminduk.

Variabel kedua dari teori difusi inovasi adalah saluran komunikasi salah satunya melalui sosialisasi yang merupakan salah satu indikator variabel saluran komunikasi. Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat sebagai penggagas inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) berusaha untuk mengenalkan inovasi ini kepada masyarakat dan

meyakinkan masyarakat bahwa inovasi PANDAWA memiliki keuntungan dan kemudahan bagi masyarakat serta relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui sosialisasi juga harus dijelaskan terkait prosedur pelayanan *online* tersebut sehingga dapat dipahami oleh masyarakat ketika mengakses PANDAWA.

Variabel ketiga adalah waktu, menurut Rogers jangka waktu merupakan proses-proses pengambilan keputusan terkait inovasi. Penggunaan inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) yang diresmikan pada tahun 2021 hingga sampai sekarang masih terus dikembangkan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi untuk masyarakat dan bisa dimaksimalkan pemanfaatannya oleh masyarakat. Inovasi PANDAWA dapat membantu masyarakat ketika mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan jika masyarakat memanfaatkan kemudahan tersebut. Variabel selanjutnya yaitu sistem sosial, dalam penyaluran inovasi PANDAWA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan berbagai Nagari Induk yang ada diseluruh Kabupaten Pasaman Barat untuk terciptanya penyaluran yang maksimal kepada masyarakat terkait inovasi PANDAWA.

Maka dari itu terdapat keterkaitan antara fenomena dan teori difusi inovasi oleh Rogers. *Diffusion of innovation* menurut Rogers (1983:5) dijelaskan dalam bukunya bahwa “ *Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social*

system".²⁰ Suatu proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara para anggota sistem sosial. Rogers mengatakan bahwa ada empat variabel difusi inovasi yaitu inovasi, waktu, saluran komunikasi, dan sistem sosial. Pada variabel pertama inovasi untuk melihat apakah PANDAWA memberikan keuntungan dan manfaat bagi masyarakat yang mengaksesnya. Pada variabel kedua, saluran komunikasi untuk melihat bagaimana langkah Disdukcapil Pasaman Barat mensosialisasikan PANDAWA kepada masyarakat. Variabel ketiga, jangka waktu untuk melihat lamanya jangka waktu yang dibutuhkan oleh Disdukcapil Pasaman Barat dalam memutuskan inovasi dan menyebarluaskan inovasi kepada masyarakat. Terakhir, variabel sistem sosial untuk melihat bagaimana Disdukcapil Pasaman Barat bekerjasama dengan pihak terkait yakni seluruh Nagari Induk dalam menyebarluaskan inovasi PANDAWA ke masyarakat.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya peneliti merasa tertarik untuk melihat bagaimana difusi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat kepada seluruh masyarakat sehingga tingkat antusias masyarakat dalam mengakses pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan semakin tinggi dan mampu mewujudkan pelayanan prima. Oleh karena itu peneliti menggunakan teori difusi inovasi yang memiliki keterkaitan dengan fenomena yang terjadi di Kabupaten Pasaman Barat.

²⁰ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations* (New York, The Free Press, 1983), hal. 5.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana difusi inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana difusi inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi kepada seluruh pembaca terkait difusi inovasi pelayanan online (PANDAWA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam melaksanakan amanah yang tersirat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan juga menjelaskan bahwa pemerintah daerah dapat melakukan inovasi dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan daerahnya. Amanah ini juga dicantumkan secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, dalam lingkup yang dibatasi yaitu penelitian terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Adapun manfaat yang terapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada seluruh pembaca terkait difusi inovasi PANDAWA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Data dan informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi perguruan tinggi di program studi, dapat memperkaya wawasan karya ilmiah dan kepustakaan di Universitas Andalas dan bisa dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya terkhusus untuk program studi ilmu Administrasi Publik.
- b. Bagi penulis, untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkan wawasan mengenai Ilmu Administrasi Publik konstrasi Manajemen Publik terutama tentang inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai difusi inovasi PANDAWA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.