

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap masyarakat yang ada di negeri ini ini berhak merasakan kualitas pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Masyarakat juga berhak atas perlindungan serta haknya, suaranya didengar, sekaligus dinilai dan dihargai preferensinya. Tidak boleh ada ketimpangan antara si miskin dan si kaya dalam menikmati pelayanan publik, semua harus mendapatkan hak yang sama.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 tentang pelayanan publik mengatur bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara yang tinggal di suatu wilayah, kaitannya dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Tolak ukur kinerja pemerintah yang paling jelas adalah pelayanan publik. Pelayanan publik harus mempunyai kualitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting customer need).¹

Pelayanan publik yang memiliki kualitas biasanya ditandai dengan lahirnya sebuah inovasi. Inovasi adalah suatu ide baru atau gagasan yang lahir karena penemuan baru ataupun pembaruan dari yang sudah ada sebelumnya.

¹ Lijan Poltak Sinambela.2014.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta:Bumi Aksara.Hlm 6

Inovasi dapat meliputi penciptaan kembali atau adaptasi dari suatu inovasi di lokasi lain, konteks pada periode waktu.² Inovasi dibuat dengan tujuan untuk memberikan keuntungan bagi pembuat dan penggunanya.

Jika inovasi dalam administrasi publik dipahami juga sebagai inovasi dalam pelayanan publik, maka kita dapat membentuk bahwa inovasi dalam pelayanan publik, pada hakikatnya juga inovasi dalam administrasi publik, adalah “perubahan makna, prinsip, proses, prosedur, dan model lama”. Pelayanan publik untuk pelayanan yang baru dan dirancang untuk memberi manfaat bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.³

Inovasi sektor publik diperlukan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan pilihan publik dan menciptakan keragaman moda layanan. Inovasi sektor publik juga dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, karena organisasi sektor publik menghadapi kekurangan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan dampaknya terhadap masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan-kebijakan yang belum membuahkan hasil positif di masa lalu. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk memperluas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, dan transparansi.⁴

Inovasi biasanya identik dengan suatu perkembangan. Inovasi dapat juga dikatakan suatu perubahan. Karena pada dasarnya inovasi adalah perbaikan dari kegiatan atau perilaku yang sudah ada sebelumnya. Dalam riset difusi dikenal

² Johanes Basuki.2018 . *Administrasi Publik : Telaah Teoritis dan Empiris*.Depok : PT RajaGrafindo Persada hlm.178

³ Ibid

⁴ Ibid

istilah pro-innovation bias, yang mana suatu kecenderungan untuk melihat bahwa inovasi menjadi jalan satu-satunya untuk memecahkan suatu masalah.⁵ Dalam hal ini menganggap semua inovasi itu baik, maka dari itu setiap inovasi akan lebih baik jika disebarluaskan sehingga dapat diadopsi oleh siapapun.⁶

Berdasarkan Peraturan Menteri Penguatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, “Inovasi pelayanan publik merupakan suatu jenis pelayanan yang revolusioner, meskipun merupakan gagasan kreatif yang unik atau merupakan penyesuaian atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat.” masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi dalam pelayanan publik tidak harus selalu berupa penemuan baru namun dapat berupa pendekatan kontekstual baru dalam artian bahwa inovasi muncul dari ketiadaan dan dari situlah inovasi muncul hasil dari perluasan atau peningkatan kualitas inovasi yang ada.”⁷

Pelayanan publik biasanya diberikan oleh suatu instansi kepada masyarakat. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau bisa disingkat dengan Disdukcapil. Disdukcapil merupakan instansi yang biasanya membantu masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Adapun Dokumen Administrasi Kependudukan yang dimaksud diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian bagi non muslim, dan surat keterangan kependudukan.

⁵ Yogi Suwarno. (2008) *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press. Hlm 3

⁶ Ibid

⁷ Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Bimbingan Pelayanan Publik

Di Indonesia kepemilikan dokumen administrasi kependudukan sangat diwajibkan karena akan menjadi penunjang pada pembangunan sektor lain, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Pengelolaan Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, status kependudukan, dan pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk melayani pelayanan umum dan penyelenggaraan pemerintahan pengembangan industri lainnya.⁸

Provinsi Sumatera Barat memiliki 19 Kabupaten/Kota yang terbagi atas beberapa wilayah. Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat masing-masing memiliki Disdukcapil Salah satunya adalah Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Pada tahun 2021 tim penilai Disdukcapil Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat melakukan kunjungan ke Disdukcapil untuk melihat dan merekap persentase kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Berikut adalah tabel persentase kepemilikan dokumen administrasi kependudukan Per-Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat:

Tabel 1.1
Laporan Cakupan Kepemilikan KTP-el, KK, Akta Kelahiran, KIA, dan
Laporan Realisasi Penyerapan DAK Provinsi Sumatera Barat
(Bulan Maret 2021)

No	Kabupaten/Kota	KTP-el	KK	Akta Kelahiran	Kartu Identitas Anak (KIA)	Laporan Realisasi Penyerapan DAK
1.	Kab.Pesisir Selatan	99,73 %	99,76 %	99,50%	29,43%	99,97%
2.	Kab.Solok	99,91 %	95,98 %	92,46%	27,43%	99,74%
3.	Kab.Sijunjung	99,83 %	97,79 %	94,79%	25,18%	96,64%

⁸ Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan

4.	Kab.Tanah Datar	99,87 %	91.66 %	94,45%	25,06%	98,99%
5.	Kab.Padang Pariaman	99,91 %	89.24 %	92,47%	27,10%	98,85%
6.	Kab.Agam	99,91 %	96.33 %	89,96%	21,71%	82,79%
7.	Kab.50 Kota	99,96 %	96.30 %	92,16%	27,17%	99,97%
8.	Kab.Pasaman	99,87 %	94.69 %	86,57%	25,19%	99,05%
9.	Kab.Kepulauan Mentawai	99,31 %	91.90 %	88,47%	28,52%	70,93%
10.	Kab.Dharmasraya	95,62 %	98.66 %	87,42%	36,62%	96,75%
11.	Kab.Solok Selatan	99,25 %	93.97 %	88,64%	25,92%	98,64%
12.	Kab.Pasaman Barat	99,93 %	99.47 %	96,74%	24,88%	96,41%
13.	Kota Padang	99,81 %	97.86 %	89,73%	22,25%	88,87%
14.	Kota Solok	99,91 %	97.70 %	97,68%	56,94%	87,21%
15.	Kota Sawahlunto	99,84 %	99.37 %	98,23%	60,16%	97,71%
16.	Kota Padang Panjang	99,97 %	99.52 %	99,15%	82,87%	95,68%
17.	Kota Bukittinggi	99,88 %	98.88 %	94,09%	40,91%	92,77%
18.	Kota Payakumbuh	99,99 %	96.26 %	96,95%	30,70%	99,32%
19.	Kota Pariaman	99,94 %	98.79 %	91,64%	35,94%	93,46%
JUMLAH		99,67 %	96.53 %	92,65%	27,99%	94,15%

Sumber : Tim Penilai Kinerja Disdukcapil Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat, Tahun 2021

Dari keterangan tabel 1.1 bisa dilihat perbandingan persentase dari setiap Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. Pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat persentase kepemilikan akta kelahiran mencapai angka 96,74%, angka tersebut bukanlah angka yang kecil dibandingkan dengan angka persentase kepemilikan akta kelahiran Kabupaten/Kota yang ada di atasnya yaitu Kabupaten Solok Selatan yang persentase angkanya 88,64%. Dengan persentase 96,74% tersebut berarti kinerja Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat tergolong baik. Jika kinerjanya baik maka kualitas pelayanannya juga baik. Penilaian kinerja

tahun 2021 seperti yang tertera pada tabel di atas, Disduk Capil Kabupaten Pasaman Barat meraih juara 2 kategori kabupaten pada penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan se Sumatera Barat tahun 2021. Yang diselenggarakan oleh tim penilai kinerja Disdukcapil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat yang diketuai oleh bapak Dr.Syamsurizaldi, S.IP, MM. Disdukcapil Pasaman Barat selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, hal ini ditandai dengan prestasi yang diraih oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Berikut adalah prestasi yang diraih oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat :

Tabel 1.2
Prestasi Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat

No	Tahun	Prestasi
1.	2021	Juara 2 kategori kabupaten dalam penilaian Disdukcapil kabupaten/kota atas pelayanan pengelolaan kependudukan terbaik se-Sumbar Tahun 2021. Diselenggarakan oleh tim evaluasi kinerja kabupaten/kota kota Disdukcapil se-Sumbar.
2.	2022	Juara 2 kategori kabupaten dalam penilaian Kantor Dukcapil kota/ibukota bidang pelayanan pengelolaan kependudukan terbaik se-Sumatera Barat Tahun 2022. Dalam rangka memperingati HUT ke-77 berdirinya Negara Republik Indonesia.

Sumber: Media online yang diolah peneliti 2022

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat mampu mempertahankan juara yang diperoleh pada tahun sebelumnya, yakni juara 2 berturut-turut dari tahun ke tahun. Itu artinya, Disduk Capil Kabupaten Pasaman Barat mampu meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

Kualitas pelayanan publik yang baik biasanya identik dengan sebuah inovasi. Instansi pemerintah daerah seperti kabupaten merupakan salah satu contoh instansi yang memberikan inovasi pelayanan publik. Salah satunya adalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Dinas Dukcapil Pasaman Barat telah melakukan beberapa langkah terobosan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Bentuk inovasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat ada 18 jenis inovasi pelayanan. Terobosan atau inovasi yang dilakukan tetap mengalami perubahan dari waktu ke waktu seiring dengan tuntutan zaman, perubahan yang telah dilakukan dalam hal pelayanan mencakup pada percepatan penyelesaian dokumen kependudukan.

Tabel 1.3
Daftar inovasi pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat

No.	Nama inovasi	Tahun	Keterangan
1.	Layanan terintegrasi “three in one, six in one, all in one”	2018	Dalam memberikan pelayanan diberikan kemudahan bagi masyarakat dengan pengurusan sekaligus, maksudnya setiap warga yang mengurus dokumen kependudukan diberikan kemudahan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen yang belum dimiliki, dalam hal ini petugas dengan proaktif menanyakan dan mengecek apakah masih ada anggota keluarga yang belum memiliki dokumen dan apabila ada yang belum maka disarankan untuk mengurus sekaligus tanpa dibatasi berapa banyak dokumen yang dibutuhkan.
2.	Pelayanan akta melalui sekolah – sekolah “ma aku mau sekolah aktaku mana”	2018	Pelayanan akta melalui sekolah dilaksanakan dengan melibatkan pihak sekolah, layanan ini diberikan kepada pelajar yang duduk dibangku sekolah dasar, sekolah menengah tingkat pertama dan sekolah menengah atas yang belum memiliki akta kelahiran, pihak sekolah diberi wewenang untuk mengumpulkan bahan yang diberikan anak muridnya secara kolektif, pihak disdukcapil langsung turun ke sekolah - sekolah untuk melaksanakan tugas memverifikasi berkas yang sudah terkumpul untuk diproses akta kelahirannya. Dalam hal ini ditugaskan personil tersendiri sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat tepat dan akurat.
3.	Unit pelayanan administrasi kependudukan keliling dengan slogan “upiak”	2018	Unit pelayanan administrasi kependudukan keliling ini adalah pelayanan kepada masyarakat terutama di daerah daerah terpencil yang belum memiliki dokumen kependudukan. pelayanan keliling ini dilaksanakan dengan membentuk tim yang beranggotakan pegawai yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang melibatkan pihak kecamatan dan nagari. Pelayanan ini bersifat langsung ke masyarakat dengan berkoordinasi

			terlebih dahulu dengan pihak terkait terutama jorong dan nagari agar disampaikan kepada warga bahwa akan diadakan pelayanan keliling dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan ini diberikan mencakup seluruh dokumen kependudukan yaitu kartu keluarga, akte secara keseluruhan (kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian), ktp (kartu tanda penduduk) dan pindah datang.
4.	Pelaksanaan perekaman ktp ke sekolah lanjutan tingkat atas "sweet seventeen punya ktp"	2018	Pelayanan ini ditujukan kepada siswa sekolah lanjutan tingkat atas dengan melakukan perekaman ktp-el ke sekolah - sekolah dengan tujuan agar siswa yang telah berumur 17 tahun dapat melakukan perekaman ktp. Tim dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil terjun langsung ke sekolah-sekolah dengan membawa peralatan perekaman ktp, sebelumnya berkoordinasi dulu dengan pihak sekolah.
5.	Pelayanan akta kelahiran pada rumah sakit dan penolong kelahiran dengan slogan "anakku lahir pulang bawa akta "alibata"	2018	Pelayanan ini kedepannya diharapkan menjadi ujung tombak dalam pelayanan karena ini merupakan program yang akan sangat diandalkan. Pelayanan ini dapat terlaksana dengan bekerjasama dengan pihak rumah sakit dan penolong kelahiran yang ada di Pasaman Barat, dengan meminta bantuan dinas kesehatan. dinas kependudukan dan pencatatan sipil meminta data yang dibutuhkan sehubungan dengan tenaga penolong kelahiran yang terdaftar pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat. setelah didapatkan data tersebut selanjutnya dilakukan kerjasama langsung dengan rumah sakit dan penolong kelahiran, begitu ada peristiwa kelahiran akan diiringi dengan pembuatan akta kelahiran, hal ini dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada pihak rumah sakit dan penolong kelahiran agar setiap yang akan melahirkan untuk dapat juga mempersiapkan data dan bahan yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang dihimpun oleh pihak rumah sakit dan penolong kelahiran.
6.	Pelayanan siak online di setiap kecamatan "pas dimantan"	2018	Pelayanan siak online di kecamatan ini maksudnya pelayanan penerbitan dokumen kependudukan sudah dapat dilaksanakan untuk entri bahan secara online untuk setiap dokumen kependudukan, dan cetak pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sementara untuk edit dan cetak draft akta tidak dapat dilaksanakan di kecamatan.
7.	Pelayanan administrasi kependudukan di tapal batas "patas"	2018	Pelayanan di tapal batas ini maksudnya melaksanakan pelayanan secara bersamaan di wilayah perbatasan antara kabupaten pasaman barat dengan kabupaten pasaman, dengan kabupaten agam, dengan kabupaten madina. Pada tahun 2018 ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat sudah dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara bersamaan di perbatasan dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman yang berlokasi di nagari bandua balai kecamatan kinali, dengan harapan tahun berikutnya dapat lebih dikembangkan. terobosan ini dilakukan

			bertujuan dalam rangka mempermudah masyarakat yang berdomisili di daerah perbatasan untuk memiliki dokumen kependudukan. Layanan ini diberikan slogan “patas”.
8.	Pelayanan hari libur ke kecamatan “payi liburan“	2018	Seiring waktu berjalan dapat dilakukan terus terobosan demi tercapainya target nasional dengan melaksanakan layanan administrasi kependudukan di hari libur pada setiap kecamatan. Layanan ini muncul sejak bulan oktober 2018, dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil membentuk tim untuk turun jemput bola ke lapangan pada hari libur. Dalam pelaksanaannya terlebih dahulu memprioritaskan pada kecamatan yang rendah capaian target adminduknya, dengan tidak mengabaikan kecamatan yang lainnya juga dilaksanakan pada 11 kecamatan yang ada di kabupaten pasaman barat. Pelaksanaannya mendapat respon positif dari masyarakat pasaman barat untuk mendukung pelaksanaan layanan ini.
9.	Layanan sejam mesti selesai “smes“	2018	Layanan ini muncul setelah mengalami beberapa inovasi diantaranya memotong alur dimana proses verifikasi melekat pada operator sekaligus pengentrian data, hal ini cukup membantu bagi masyarakat yang berurusan langsung tanpa harus antri lama di loket pelayanan. Terobosan ini dilakukan tentu dengan banyak pertimbangan baik dari segi sarana prasarana yang dimiliki maupun aspek lain yang sangat penting untuk diperhatikan, terutama dalam hal meminimalisir praktek percaloan yang sangat merugikan masyarakat.
10.	Layanan cek golongan darah di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil “layangan dara”	2019	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalin kerjasama dengan pmi kabupaten pasaman barat dalam rangka memfasilitasi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan untuk pemeriksaan golongan darah secara gratis sehingga dapat terpenuhinya elemen data golongan darah dalam dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga dan ktp . layanan ini diberi slogan “ layangan dara”
11.	Pelayanan administrasi nikah terintegrasi dengan adminduk “lantera”	2019	Layanan ini adalah terobosan baru dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan administrasi nikah. gambaran singkat tentang layanan ini dimana antara kantor urusan agama (kua) Kecamatan Pasaman dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat membuat nota kesepakatan bersama dalam pengurusan administrasi nikah sekaligus pengurusan administrasi kependudukan (kartu keluarga dan ktp) bagi pasangan suami istri yang akan melangsungkan pernikahan pada kantor urusan agama. Yang mana setiap pasangan yang akan melangsungkan pernikahan di kua, pada saat melengkapi persyaratan untuk administrasi nikah disyaratkan sekaligus melengkapi berkas untuk persyaratan pengurusan kartu keluarga dan ktp yang dihimpun oleh petugas kua dan selanjutnya dengan mengirimkan foto berkas ke

			layanan <i>WhatsApp</i> Disdukcapil untuk diterbitkan kartu keluarga dan ktp pasangan suami istri.
12.	Layanan aplikasi sistem informasi pelaporan peristiwa kematian “simpati”	2019	Pelayanan ini merupakan evolusi dari pelayanan akta kematian melalui jorong “pak jorong”, serta kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam penyelenggaraan akta kematian, pelayanan kependudukan dan kependudukan telah membuat situs web Aplikasi Sistem Pelaporan Peristiwa Kematian, https://simpati.disdukcapil.pasamanbaratkab.go.id , dapat diakses oleh Jorong melalui komputer atau smartphone kapanpun dan dimanapun. Pemimpin jorong dapat melaporkan secara cepat dan akurat sehingga anggota keluarganya tidak perlu lagi melaporkan kematian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.
13.	Pelayanan kampung kb tertib administrasi kependudukan dengan slogan “tertib adminduk penunjang program kb”	2019	Seiring dengan penancangan kampung kb di Pasaman Barat, Disdukcapil juga melakukan pelayanan langsung terhadap kampung yang telah ditetapkan oleh Bupati Pasaman Barat sebagai kampung kb, kampung yang ditunjuk mendapat prioritas untuk penertiban dokumen kependudukannya. Setiap daerah yang ditunjuk dilaksanakan pelayanan baik sebelum penancangan maupun setelah dicanangkan secara kontiniu akan diberikan kemudahan dan sistem jemput bola ke lapangan.
14.	Layanan dukcapil prima mobile “dpm”	2020	Dengan diluncurkannya aplikasi digital dukcapil go, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkomitmen memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan yang memuaskan masyarakat, menghadirkan kemudahan dan kecepatan dalam pengolahan pencatatan kependudukan. Layanan ini merupakan aplikasi yang memberikan layanan kependudukan dan pencatatan sipil secara sederhana bagi warga Kabupaten Pasaman Barat dalam pengurusan dokumen secara online.
15.	Layanan adminduk semua dokumen lewat <i>WhatsApp</i> “pandawa”	2020	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat sebagai pusat pelayanan administrasi kependudukan memberikan layanan kepada masyarakat dengan melakukan pendaftaran lewat wa, dengan cara mengirimkan foto berkas sesuai dengan persyaratan yang akan diurus ke operator layanan wa disdukcapil dan operator wa akan memprint foto berkas untuk diproses selanjutnya dan memberikan nomor antrian kepada pemohon lewat wa, Jika berkas sudah siap, pemohon akan diinformasikan dapat menerimanya langsung dari kantor Dukcapil dengan memberikan bukti fisik persyaratan sesuai foto yang diserahkan.
16.	Pelayanan daring cetak dokumen di nagari “pedang putri”	2020	Layanan ini merupakan inovasi yang diciptakan untuk membantu masyarakat lebih mudah mengelola kependudukannya tanpa harus mendatangi kantor kependudukan dan kependudukan. Sepintas gambaran sistem layanan ini “masyarakat atau pemohon mengirim berkas sesuai dokumen yang akan diurus ke nomor <i>WhatsApp</i> (wa pelanduk satwa) bila berkas

			sudah lengkap petugas wa pelanduk satwa akan memprosesnya sampai mengirimkan pdf dokumennya ke nomor wa petugas yang ditunjuk oleh wali nagari sesuai alamat yang ada di kartu keluarga. Ada pengecualian untuk ktp dan kk tetap dicetak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan petugas nagari akan menjemput saat mengantarkan berkas asli dari pemohon sebagai arsip dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
17.	Pelayanan terpadu secara elektronik (aplikasi, eraterang, e-court, diva & siak) dengan slogan “ksatrio sirancak”	2020	Layanan ksatrio sirancak ini merupakan salah satu inovasi kerjasama antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan pengadilan negeri pasaman barat yang mana setiap diperlukan penetapan pengadilan dalam penerbitan dokumen kependudukan baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil tidak perlu orang itu datang ke pengadilan negeri Pasaman Barat, cukup datang ke kantor camat atau wali nagari setempat, hal ini dilakukan dalam rangka mempermudah dan mempercepat urusan masyarakat dalam pengurusan adminduknya baik kemudahan secara biaya maupun waktu, hal ini mengingat antara domisili sebagian masyarakat sangat jauh dengan pusat kabupaten (pengadilan negeri dan disdukcapil).
18.	TRC (Tindakan Reaksi Cepat)		Layanan ini merupakan inovasi dalam rangka percepatan pelayanan perekaman KTP-el bagi yang kondisi emergency seperti masyarakat yang sedang dirawat di rumah sakit, masyarakat tuna daksa, masyarakat yang mengalami disabilitas intelektual, serta lansia. Seperti yang kita ketahui masyarakat tersebut tidak bisa secara langsung datang langsung melakukan perekaman KTP-el ke kantor Disduk Capil Pasaman Barat.

Sumber : Olahan data peneliti, 2021

Tabel di atas menunjukkan beberapa inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melengkapi kepemilikan dokumen kependudukan. Dan inovasi-inovasi di atas ditetapkan dalam 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.

Di antara 18 inovasi pelayanan yang telah peneliti jabarkan di atas ada satu inovasi yang menarik untuk peneliti kaji yaitu inovasi tentang PANDAWA. Inovasi PANDAWA lahir atau diluncurkan pada tahun 2018, Inovasi ini mulanya

bernama inovasi pelanduk satwa namun pada tahun 2021 inovasi ini berubah nama menjadi inovasi PANDAWA (Pelayanan Adminduk semua dokumen lewat *WhatsApp*) dikarenakan sebagian masyarakat menganggap bahwa kata pelanduk satwa ini terdengar sedikit kasar.

Dari 18 pelayanan yang diberikan ada sekitar 6 inovasi layanan dengan cara jemput bola. Diantaranya yaitu, Pelayanan akta melalui sekolah-sekolah “ma aku mau sekolah aktaku mana”, Unit pelayanan administrasi kependudukan keliling dengan slogan “upiak”, Pelaksanaan perekaman ktp ke sekolah lanjutan tingkat atas “sweet seventeen punya ktp”, Pelayanan akta kelahiran pada rumah sakit dan penolong kelahiran dengan slogan “anakku lahir pulang bawa akta “alibata”, Pelayanan hari libur ke kecamatan “payi liburan“, Pelayanan kampung kb tertib administrasi kependudukan dengan slogan “tertib adminduk penunjang program kb“. Walaupun sebelumnya pelayanan manual atau secara langsung sudah terbantu dengan pelayanan jemput bola, namun masyarakat masih juga ada yang tidak lengkap dokumen administrasi kependudukannya. Berikut ini adalah jumlah kepemilikan akta kelahiran kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2020 menurut data per kecamatan:

Tabel 1.4
Rekapitulasi Data Akta Kelahiran Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2020

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)	Kepemilikan Akta Kelahiran	%
1	Sungai Beremas	27,683	13,048	47.13
2	Lembah Melintang	50,841	25,122	49.41
3	Pasaman	76,998	36,491	47.39
4	Talamau	30,599	13,769	45.00
5	Kinali	71,109	32,164	45.23
6	Gunung Tuleh	25,069	11,981	47.79
7	Ranah Batahan	27,594	13,065	47.35
8	Koto Balingka	30,504	15,090	49.47
9	Sungai Aur	35,466	17,170	48.41

10	Luhak Nan Duo	44,637	22,441	50.27
11	Sasak Ranah Pesisir	15,185	6,589	43.39
TOTAL		435,685	206,930	47.50

Sumber : Buku Profil Perkembangan Kependudukan semester II Disduk Capil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2020.

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa masih sangat rendahnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Pasaman Barat karena masih kurang dari 50% yang memiliki akta kelahiran. Kurang dari 50% itu artinya masih banyak sekali yang belum memiliki akta kelahiran, bisa dikatakan setengah dari penduduk Kabupaten Pasaman Barat belum memiliki akta kelahiran.

PANDAWA merupakan salah satu inovasi yang diciptakan dalam rangka implementasi Peraturan MENPAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang secara jelas menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam pelayanan publik, merupakan suatu atau lebih gagasan kreatif dan/atau adaptasi yang unik /modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik langsung maupun tidak langsung dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Inovasi PANDAWA ditetapkan sebagai inovasi pelayanan di Kabupaten Pasaman Barat berdasarkan Keputusan Bupati Pasaman Barat Nomor : 188.45/276/BUP-PASBAR/2021 tentang inovasi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. inovasi PANDAWA dapat diakses melalui nomor *WhatsApp* 0753466353, nomor bisa didapat melalui brosur, website Disdukcapil Pasaman Barat di disdukcapil.pasamanbarat.go.id, dari nagari-nagari setempat, serta penyebaran spanduk di tempat-tempat keramaian contohnya seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1.1
Spanduk PANDAWA



Sumber : temuan peneliti 2022

Gambar di atas adalah spanduk yang di pasang oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat di bundaran Simpang Ampek yang menjadi pusat Kabupaten Pasaman Barat. Hal tersebut tentu sangat membantu masyarakat untuk mengetahui bahwa pelayanan saat ini lebih mudah dari sebelumnya karena bisa dilakukan dimana saja.

Everett M. Rogers mengemukakan pandangan bahwa dalam inovasi digunakan lima atribut untuk menggambarkan ciri-ciri inovasi, yaitu pertama, keunggulan relatif, kedua, kompatibilitas, ketiga, kompleksitas, keempat, kemampuan klasifikasi atau dapat dicoba, dan kelima, observabilitas atau kemudahan observasi. Ulasan Everett M. Rogers ini mungkin menjelaskan bahwa atribut inovasi dapat menentukan sejauh mana masyarakat menerima inovasi PANDAWA ketika pengguna jasa mematuhi karakteristik inovasi itu sendiri. Dengan memahami atribut inovasi PANDAWA, Dinas Dukcapil Kabupaten Pasaman Barat dapat menganalisis inovasi pelayanan yang diperkenalkan sehingga hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk mempercepat adopsi inovasi yang dilakukan PANDAWA.

Pelayanan PANDAWA ini dilatar belakangi oleh masih rendahnya kepemilikan dokumen data diri salah satunya adalah akta kelahiran. Seperti yang diketahui kegunaan akta kelahiran sebagai dokumen kelengkapan data diri pada saat sekarang ini menjadi suatu kewajiban. Akta kelahiran menjadi bukti yang sah hubungan orang tua dan anak, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masing-masing daerah. Di dalam akta kelahiran tertulis nama ayah dan ibu apabila perkawinan tersebut tercatat atau terdaftar. Namun jika perkawinan tidak terdaftar maka nama orang tua yang tertulis di dalam akta kelahiran hanya nama ibu saja.

Inovasi pelayanan yang diberi nama PANDAWA ini , yaitu sebuah pelayanan adminduk semua dokumen lewat *WhatsApp* Hal tersebut dilakukan guna memenuhi percepatan dan pencapaian target agar masyarakat Pasaman Barat untuk memiliki kelengkapan data diri. Tepat pada bulan Agustus 2021, Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat menetapkan pelayanan melalui online. Selain itu inovasi pelayanan ini sangat cocok dimanfaatkan pada saat sekarang ini, karena melalui inovasi PANDAWA ini masyarakat tidak perlu mengantri untuk mengurus dokumen kependudukan sehingga kerumunan dapat dihindari, mengingat pada tahun 2020 wabah Covid-19 masuk ke Indonesia dan sangat cepat menular. Alasan lainnya dikarenakan luas wilayah Kabupaten Pasaman Barat. Berikut adalah data luas wilayah Kabupaten Pasaman Barat per Kecamatan

Tabel 1.5
Data Luas Wilayah Per Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (KM2)
1.	Kecamatan Sungai Beremas	440,48 Km2
2.	Kecamatan Lembah Melintang	263,77 Km2
3.	Kecamatan Pasaman	508,93Km2
4.	Kecamatan Talamau	324,24 Km2
5.	Kecamatan Kinali	482,64 Km2
6.	Kecamatan Gunung Tuleh	453,97 Km2
7.	Kecamatan Ranah Batahan	354,88 Km2
8.	Kecamatan Koto Balingka	340,78 Km2
9.	Kecamatan Sungai Aur	420,16 Km2
10.	Kecamatan Luhak Nan Duo	174,21 Km2
11.	Kecamatan Sasak Ranah Pesisir	123,71 Km2
JUMLAH		3.887,77 km2

Sumber: Buku Profil Perkembangan Kependudukan semester II
Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2020

Kabupaten Pasaman Barat memiliki luas 3.887,77 km². Dengan luas wilayah segitu tentu masyarakat yang ada di pinggiran wilayah Kabupaten Pasaman Barat jika ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan akan menempuh perjalanan yang sangat jauh dikarenakan letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat adalah di tengah-tengah Kabupaten. Dari setiap Kecamatan waktu tempuh sangatlah berbeda-beda, ada yang sampai 1 jam perjalanan bahkan 2 jam. Tentu itu bukan waktu yang singkat belum lagi mengantri untuk menunggu giliran karena pasti banyak yang akan mengurus dokumen kependudukan dikarenakan dokumen administrasi kependudukan ini adalah identitas diri setiap warga negara agar secara sah tercatat kewarganegaraannya.

Dengan adanya Inovasi PANDAWA ini diharapkan agar masyarakat mampu mengurus dokumen dari rumah melalui aplikasi *WhatsApp* di handphone. Karena tidak perlu lagi datang ke Disduk Capil untuk mengurus sehingga menghemat waktu dan tenaga serta biaya. Hal ini sesuai dengan paparan

wawancara dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman barat yakni :

“Di kabupaten pasaman barat pada tahun 2016 kepengurusan administrasi kependudukan semua serba manual. Satu dokumen saja bisa sampai satu minggu kepengurusannya. Karena proses penyerahan dokumen persyaratan yang masih manual menyebabkan antrian panjang, terkadang juga terkendala dengan dokumen persyaratan yang kurang lengkap. Selain itu, tanda tangan Kepala Dinas juga dilakukan secara manual membuat penyelesaian dokumen semakin lama karena terkadang kadis keluar kota untuk melakukan pelatihan atau pertemuan penting lainnya. Hal itu tentu membuat penyelesaian dokumen semakin lama. Dengan seiring perkembangan zaman, teknologi informasi semakin berguna dalam tujuan peningkatan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Maka dari itu Disdukcapil membuat sebuah inovasi pelayanan publik berbasis online.”
(wawancara dengan ibu Hj.Yulisna Kepala Dinas dukcapil Pasaman Barat pada tanggal 10 Desember 2021)

Berdasarkan dari wawancara di atas tujuan Inovasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan mutu instansi pemberi pelayanan. Dampak inovasi pelayanan publik juga sangat positif karena sangat memudahkan masyarakat. Inovasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat pada bidang pelayanan kelengkapan data diri seperti KTP, KK, Akta kelahiran dan sejenisnya sangatlah baik karena selain memudahkan masyarakat dan waktu yang lebih efisien, masyarakat pasaman barat lebih hemat biaya karena tidak perlu datang mengantri lagi saat melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Membuka pelayanan melalui *WhatsApp* juga bertujuan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat serta berguna juga untuk menghindari penyebaran virus Covid-19. Untuk tahun 2022 sekarang ini inovasi pelayanan tetap dilaksanakan karena dianggap memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Sebagaimana diketahui, semakin luas daerah semakin banyak pula masyarakat yang tidak memiliki kelengkapan data diri. Untuk itu disduk capil pasaman barat membuka layanan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus data diri tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat karena dikhawatirkan akan menimbulkan kerumunan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat membuka pelayanan dokumen kependudukan melalui *WhatsApp* karena daerah Pasaman Barat yang sangat luas bisa menjadi salah satu kendala bagi masyarakat untuk melengkapi data diri.

Jenis layanan yang ditawarkan melalui inovasi PANDAWA ini berjumlah 33 layanan. Kemudian 33 layanan ini dikelompokkan kembali menjadi 3 bagian dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal. berikut ini tabel terkait pengelompokkan layanan perbidang:

Tabel 1.6
Jenis layanan yang diberikan beserta pengelompokkan perbidang

No	Bidang yang mengelola	Jenis layanan
1.	Bidang pendaftaran penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbitan Biodata Baru dengan KK Baru/Numpang KK 2. Penerbitan KK Baru karena Perkawinan 3. Pisah KK 4. Perubahan/Up Date Elemen Data KK 5. Pembetulan Kesalahan KK 6. KK Hilang/Rusak 7. Pindah dlm Pasbar Sekeluarga 8. Pindah dlm Pasbar salah satu/sebagian anggota keluarga 9. Surat Pindah keluar pasbar Sekeluarga 10. Surat Pindah keluar pasbar salah satu/sebagian anggota keluarga 11. Surat Pindah keluar pasbar hilang/rusak 12. Datang ke Pasbar dengan KK tetap 13. Datang ke Pasbar dengan menumpang KK
2.	Bidang pelayanan dan pencatatan sipil	<ol style="list-style-type: none"> 14. Akta kelahiran NIK sudah ada di KK; 15. Akta kelahiran NIK belum ada di KK; 16. Akta kelahiran hilang atau rusak; 17. Pembetulan akta kelahiran;

		18. Pembatalan akta kelahiran; 19. Akta kematian; 20. Akta kematian hilang atau rusak; 21. Akta perkawinan 22. Akta perkawinan hilang atau rusak; 23. Akta perceraian; 24. Akta perceraian hilang atau rusak; 25. Akta pengesahan anak; 26. Akta pengesahan anak hilang atau rusak; 27. Akta pengakuan anak; 28. Akta pengakuan anak hilang atau rusak;
3.	Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan	29. Informasi (SIPPN) 30. Pengaduan (LAPOR SP4N) 31. Survei Kepuasan Masyarakat (Permen Menpan RB no.14 thn 2017) 32. Syarat dan ketentuan berlaku (Disclaimer) 33. Nik tidak online/invalid/aktif

Sumber : olahan data peneliti, 2022

Berdasarkan tabel di atas bisa dijelaskan bahwa pelayanan PANDAWA ini tidak hanya dikerjakan oleh satu bidang melainkan terbagi pengelompokkan kerja ke berbagai bidang guna memaksimalkan pelayanan. Dan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui PANDAWA langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

- a. Langkah pertama, ucapkan selamat pagi, siang, atau bentuk salam lainnya ke nomor 0753466353, setelah mendapat balasan otomatis dari sistem seperti tabel di atas yaitu ada setidaknya 33 pilihan pelayanan.

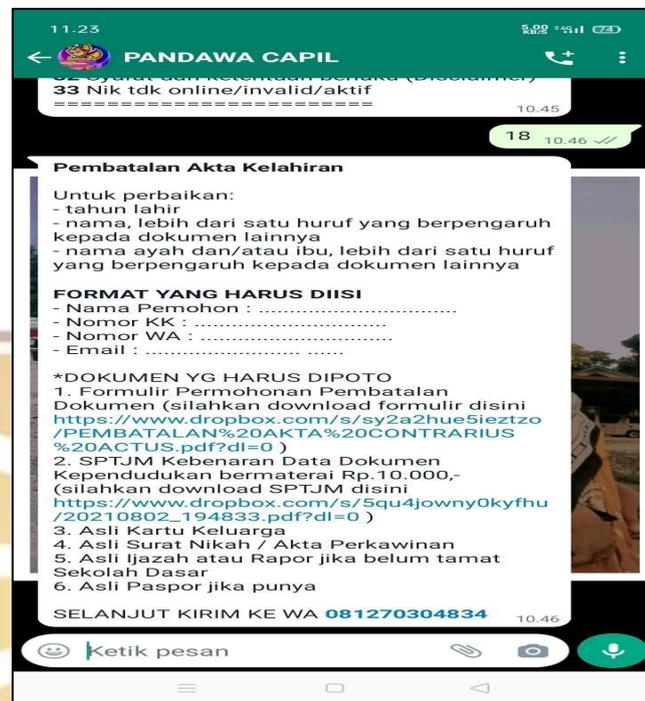
Gambar 1.2
Tampilan layanan PANDAWA



*Sumber : Olahan data peneliti dari tampilan PANDAWA Disduk
Capil Kabupaten Pasaman Barat, 2022*

- b. Langkah kedua, pilih salah satu dari 33 pilihan layanan di atas setelah itu akan muncul persyaratan dan akan di arahkan ke nomor WA pelayanan sesuai dengan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dipilih.

Gambar 1.3
Tampilan layanan PANDAWA



*Sumber : Olahan data peneliti dari tampilan PANDAWA Disduk
Capil Kabupaten Pasaman Barat, 2022*

- c. Langkah ketiga, chat ke nomor WA yg diarahkan dengan mengirimkan persyaratan dokumen administrasi kependudukan yang akan dibuat.
- d. Keempat, admin akan Memvalidasi berkas pemohon, mencatat ke buku register, lalu menyerahkannya ke Operator Cetak. Dan pemohon akan menerima balasan untuk menunggu dalam satu hari kerja.
- e. Kelima, petugas memproses dokumen dan mengirimkan ke bidang PIAK untuk menandatangani dengan TTE.
- f. Keenam, petugas akan mengirimkan dokumen yang sudah di proses dan di TTE ke nagari pemohon, mengirimkan pesan pemohon melalui WA untuk menjemput dokumen administrasi kependudukannya ke nagari setempat sesuai dengan domisili pemohon.

- g. Terakhir, pemohon ke nagari dengan membawa hard copy persyaratan dan menyerahkan ke petugas nagari sekalian mengambil dokumen administrasi kependudukannya.

Berdasarkan langkah-langkah di atas bisa dilihat bahwa semua prosesnya bisa dilakukan dari rumah masing-masing pemohon, hanya pengambilan dan penyerahan hardcopy persyaratan saja pemohon menjemput ke nagari setempat. Dengan pelayanan ini tentu lebih baik dari pada harus pergi ke Kantor Disdukcapil dan mengantri lama, belum lagi kalau ada persyaratan yang tidak lengkap dan harus kembali kerumah untuk menjemputnya. Hal itu tentu membuat semakin lama proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

Namun kadang ada beberapa masyarakat yang tidak pandai mengakses PANDAWA dikarenakan faktor usia ataupun akses internet di daerah tempat tinggalnya yang kurang memadai. Hal tersebut tentu bisa menjadi kerumitan ataupun tantangan bagi penerima layanan maupun penyedia layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan pun masih bisa dikatakan kekurangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Tentu hal tersebut menjadi kerumitan tersendiri bagi petugas yang mengelola dokumen kependudukan.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti inovasi Pelayanan PANDAWA oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dengan menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dikarenakan sangat pas untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi PANDAWA. Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang belum merata dan masih terbilang cukup rendah karena sebelumnya pelayanan dilakukan secara manual dan memakan waktu yang lama

sehingga Disdukcapil meluncurkan inovasi PANDAWA dengan tujuan mempercepat pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi Pandawa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan atribut inovasi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi pandawa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan atribut inovasi.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini tentunya sangat diharapkan bisa menjadi salah satu referensi pengembangan ilmu administrasi publik. Karena didalamnya terdapat beberapa kajian tentang administrasi publik yaitu inovasi pelayanan publik, sehingga dapat dipergunakan pada penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang. Penelitian yang fokusnya pada inovasi pelayanan publik mungkin penelitian bisa menjadi salah satu referensi untuk mengembangkan teori.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan untuk yang berkepentingan dalam hal ini seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat yaitu sebagai bahan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat, untuk masyarakat sebagai penerima layanan agar lebih memahami inovasi yang mereka terima, dan untuk menjadi arsip atau dokumen penting.

