

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain¹.

Di Indonesia sendiri permasalahan administrasi kependudukan masih banyak terjadi kesalahan baik di pusat maupun di daerah. Kesalahan tersebut dapat berupa kesalahan dalam pengetikan nama, huruf, gelar, tanggal dan tempat lahir, nomor identitas, dan lain-lain. Dan yang bertanggung jawab untuk memperbaikinya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang disingkat dengan nama Disdukcapil, yang nantinya akan membantu masyarakat untuk mengurus segala bentuk administrasi kependudukan baik itu membuat atau merubah KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lainnya². Selain kesalahan dalam pencatatan dokumen kependudukan, pelayanan yang dilakukan juga belum memadai seperti

¹Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

²Nur Ayyul Hisbani, dkk. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*, Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, Volume 1, Nomor 3, Desember 2015, Hal 266

kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, yang menuntut supaya pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah dituntut untuk bisa membuat sebuah terobosan-terobosan baru yang nantinya berguna untuk pengoptimalan dalam pengurusan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat yang tinggal di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk dapat melakukan inovasi pada program-program yang dibuat dengan berlandaskan pelayanan “jemput bola” supaya pelayanan yang diberikan nantinya dapat memudahkan masyarakat, jadi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien³. Maksud dari pelayanan “jemput bola” disini ialah pemerintah yang turun langsung ke tengah-tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan, jadi para aparatur tidak lagi hanya bekerja di ruangan saja dan menunggu masyarakat untuk melapor⁴.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata

³ Putri Wulandari dan Yunni Susanty, *Strategi Pengembangan Model Inovasi “Mepeling” Akta Kelahiran di Kota Bandung*, Jurnal Wacana Kinerja, Volume 20, Nomor 1, Juni 2017, Hal 25

⁴ Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)) Di Badan Penanaman Modan dan Perizinan Kabupaten Lamongan*, Kebijakan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015, Hal 171

lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu 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 hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada⁵. Dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, setiap daerah dapat membuat inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi di daerahnya masing-masing, dengan demikian inovasi yang tercipta akan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Pasaman adalah salah satu daerah di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki luas daerah sekitar 3.947,63 Km² dengan topografi wilayah yang berbukit-bukit dan terdiri dari 12 kecamatan. Dengan kondisi topografi dan luasnya Kabupaten Pasaman membuat pemerintah sulit dalam menjangkau masyarakat untuk memberikan pelayanan. Dengan luasnya wilayah dari Kabupaten Pasaman membuat pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman menjadi belum maksimal diterima oleh seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Pasaman. Sedangkan administrasi kependudukan merupakan sebuah dokumen yang penting untuk dimiliki oleh setiap masyarakat. Selain berguna untuk identitas diri, dokumen kependudukan nantinya juga berfungsi untuk mengakses berbagai pelayanan publik.

⁵Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pasaman menyampaikan bagaimana kondisi pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman yaitu,

“Sebelumnya pada awal tahun 2015, pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di capil hanya bersifat menunggu di kantor saja. Bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukannya maka mereka harus datang langsung ke kantor dan ada juga sebagian dari masyarakat yang meminta bantuan kepada jorong untuk mengurusnya.” (Wawancara dengan Eko Syafrianto, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pasaman, pada 25 Februari 2019)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa dulu pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman masih bersifat menunggu. Bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan maka harus datang ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman yang terletak di Kota Lubuk Sikaping. Untuk pergi ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman tentu membutuhkan biaya transportasi dikarenakan letak kantor yang jauh. Pada akhirnya walaupun dokumen kependudukan tidak lagi dikenakan retribusi daerah atau tidak lagi dipungut biaya/gratis sejak oktober 2014, tetapi tidak signifikan dinikmati oleh masyarakat karena beban tambahan berupa biaya transportasi pulang pergi ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman yang berada di Kota Lubuk Sikaping⁶.

Kondisi pelayanan yang ada pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman pada tahun-tahun sebelumnya masih terkendala beberapa permasalahan seperti sarana prasarana dan nantinya akan berdampak pada pelaksanaan pelayanan yang efektif dan

⁶Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

efisien. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Kepala Disdukcapil Kabupaten Pasaman menyampaikan bahwa,

“Kondisi sarana dan prasarana pelayanan pada waktu itu belum memadai. Yang pertama, kita belum memiliki mobil unit pelayanan keliling yang online dan bisa mencetak dokumen di lapangan. Kedua, sistem layanan yang ada di kantor berupa loket pada setiap bidangnya yaitu bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang dokumen dan pemanfaatan data. Ketiga, pelayanan dokumen kependudukan di tingkat kecamatan dan nagari belum maksimal menjadi perpanjangan tangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.”
(Wawancara dengan Sukardi, Kepala Disdukcapil Kabupaten Pasaman, pada 25 Februari 2019)

Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Pasaman belum bisa berbuat banyak untuk melakukan pelayanan dikarenakan sarana prasarana pendukung yang belum memadai sehingga pelayanan tidak menjangkau ke seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Pasaman. Untuk memaksimalkan pencapaian target kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, maka perlu didukung dengan sarana prasarana yang memadai dan lengkap serta dibutuhkan juga bantuan dari *stakeholder* lainnya untuk menjaring, memperpendek, dan mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dokumen kependudukan. Harus dibuka sebanyak-banyaknya akses (saluran) kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memilih mau lewat saluran yang mana untuk mengurus dokumen kependudukannya.

Dengan adanya berbagai permasalahan mengenai dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman, maka diperlukan pembenahan dari pemerintah terhadap permasalahan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Pasaman, maka dari

itu diperlukan sebuah inovasi untuk bisa memperbaiki pelayanan menjadi lebih maksimal. Inovasi bisa berhasil dilaksanakan dengan melakukan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil⁷. Secara garis besar ada lima tipologi inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan dan inovasi sistem⁸.

Pemerintah Kabupaten Pasaman sendiri sudah mulai menyadari bahwa perlunya melakukan pelayanan “jemput bola”, dimana pelayanan tersebut berupa inovasi-inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan yang akan diterapkan ke masyarakat nantinya. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pasaman, dinas tersebut melakukan sebuah inovasi perihal pelayanan administrasi kependudukan yang dinamakan Program “KAMANA” (Kami Ada Dimana-mana) dan telah dilakukan sejak tahun 2017. Untuk ruang lingkup Program KAMANA sendiri yaitu mencakup 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Pasaman/seluruh wilayah kerja dari Kabupaten Pasaman. Inovasi Program KAMANA ini sejalan dengan pengertian inovasi yang ada pada PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa, inovasi merupakan suatu pendekatan baru dan dapat berupa hasil perluasan maupun

⁷Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang. Bayumedia Publishing. Hlm. 44

⁸Ibid.

peningkatan kualitas yang ada. Jadi inovasi tidak selalu berbicara tentang hal baru maupun penemuan baru.

Jenis dokumen kependudukan yang dilayani oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman yaitu layanan penerbitan KK (Kartu Keluarga), penerbitan KTP (Kartu Tanda Penduduk), penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, penerbitan perkawinan dan akta perceraian, penerbitan KIA (Kartu Indonesia Anak), dan penerbitan surat pindah datang. Dalam pembahasan ini peneliti mengambil 3 layanan dokumen kependudukan saja yaitu layanan KTP, KK, dan akta kelahiran. Hal tersebut didasari karena tiga dokumen kependudukan tersebut merupakan dokumen kependudukan dasar yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat jika berada di suatu daerah. Ketika tiga dokumen kependudukan tersebut telah dimiliki oleh masyarakat, maka mereka bisa mengurus dokumen kependudukan lainnya. Dan juga bisa mengakses pelayanan publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Pasaman.

Akan tetapi pada tahun 2019, Program KAMANA sudah tidak lagi digunakan Disdukcapil Kabupaten Pasaman dan memecahnya menjadi beberapa inovasi pelayanan publik yang berbeda. Berikut merupakan inovasi-inovasi yang diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Pasaman pada tahun 2019.

Tabel 1.1
Daftar Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Pasaman
Tahun 2019

No.	Nama Inovasi
1.	PASTI (Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi)
2.	PALING MANTAP (Pelayanan Keliling Sampai Malam Tanpa Pamrih)
3.	PECAH TELOR (Pelayanan Cepat Tanpa Molor)
4.	KATO MAMA (<i>Kami Tibo Ka Rumah-Rumah</i>)
5.	KATO LALA (<i>Kami Tibo Ka Sekolah-Sekolah</i>)
6.	PETASAN (Pelayanan Akta Sama Bidang)
7.	LAYANAN DUKA (Pelayanan Dokumen Akta Kematian)
8.	KTP MULA (Perekaman KTP Masuk Sekolah)

Sumber: Dokumentasi, Disdukcapil Kabupaten Pasaman, 2019

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019, Disdukcapil Kabupaten Pasaman meluncurkan 8 kegiatan inovasi untuk pelayanan administrasi kependudukan. Jadi 8 inovasi pelayanan ini terbentuk dari sub-sub kegiatan yang dipecah pada Program KAMANA, sehingga sistem pelaksanaan 8 inovasi ini masih sama dengan sistem yang ada pada Program KAMANA. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pasaman yaitu :

“...kami memecah KAMANA ini karena kami rugi kalau hanya punya 1 inovasi saja. Sedangkan daerah lain punya banyak inovasi. Jika kami tetap pakai 1 inovasi maka kami akan rugi ketika nanti ada perlombaan inovasi.”Wawancara dengan Eko Syafrianto, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pasaman, pada 25 Februari 2019)

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa alasan Disdukcapil Kabupaten Pasaman mengganti Program KAMANA menjadi 8 inovasi baru yaitu karena setiap daerah terus berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi pelayanan pada

instansinya masing-masing, sedangkan Disdukcapil Kabupaten Pasaman hanya punya 1 inovasi saja. Jika Disdukcapil Kabupaten Pasaman tetap memakai 1 inovasi, maka Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan rugi pada saat adanya perlombaan inovasi pelayanan. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Pasaman berinisiatif untuk memecah Program KAMANA menjadi 8 Inovasi Pelayanan Publik.

Inovasi Pelayanan publik yang diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Pasaman ini juga berangkat dari permasalahan yang ada pada masyarakat yakni, keterbatasan akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan serta rentang kendali yang jauh antara Disdukcapil Kabupaten Pasaman dengan masyarakat. Masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman tidak bisa mengakses layanan hanya dengan satu hari saja, melainkan membutuhkan waktu lebih untuk mengurus administrasi kependudukan. 8 Inovasi Pelayanan Publik adalah solusi yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman. Inovasi Pelayanan Publik ini sangat tepat untuk dilaksanakan karena dapat menjangkau ke seluruh masyarakat dan dapat menekan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat akibat jarak yang jauh tersebut. Untuk mendukung program tersebut Disdukcapil Kabupaten Pasaman telah menyediakan 2 unit bus keliling yang dilengkapi jaringan internet, jadi pelayanan tidak harus dilakukan di kantor saja melainkan bisa dimana saja dan kapan saja.

Tujuan dari diluncurkannya program ini adalah memberikan akses sebanyak mungkin kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, memperpendek jarak tempuh yang harus dilalui oleh masyarakat, menekan biaya

yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, dan percepatan peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Sementara itu anggaran dari kegiatan inovasi ini bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). Anggaran yang diperlukan adalah anggaran dinas anggota turun kelapangan untuk memberikan pelayanan secara langsung ke masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa dalam Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman, terdapat beberapa hal yang terjadi dan dapat mempengaruhi pelaksanaan dari inovasi tersebut. Salah satunya yaitu terdapat perubahan yang menyangkut pada inovasi produk layanan. Inovasi Program KAMANA yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Pasaman dahulu, sekarang sudah dipecah menjadi 8 Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik. 8 inovasi tersebut yaitu Layanan PASTI, Layanan PALING MANTAP, Layanan PECAH TELOR, Layanan KATO MAMA, Layanan KATO LALA, Layanan PETASAN, LAYANAN DUKA, Layanan KTP MULA.

Pada inovasi proses layanan, Disdukcapil Kabupaten Pasaman juga telah meningkatkan pelayanannya baik yang ada di kantor, maupun pelayanan di lapangan. Dulu sebelum adanya inovasi, pelayanan yang diakses masyarakat sangat lama dan hanya bisa dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman saja. Tetapi setelah adanya inovasi yang diluncurkan, membuat pelayanan di kantor lebih cepat yakni hanya membutuhkan waktu 1 jam saja. Bahkan pelayanan tidak hanya bisa di akses di

kantor saja, melainkan dapat diakses di luar Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman yaitu berupa pelayanan “jemput bola”.

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Pasaman memiliki cara dan metode tersendiri yang dipakai pada setiap inovasi pelayanan publik. Inovasi tersebut pada dasarnya memakai prinsip pelayanan “jemput bola” yaitu membawa pelayanan yang selama ini ada di kantor, sekarang dihadirkan Disdukcapil Kabupaten Pasaman ke tengah-tengah masyarakat. Masyarakat bisa mengakses pelayanan melalui nagari/jorong masing-masing, kantor KUA, sekolah-sekolah, dibantu bidan, dan dibantu oleh kepala jorong. Sehingga membuat pelayanan administrasi kependudukan bisa diakses masyarakat dimana saja dan kapan saja.

Berikut merupakan penjelasan mengenai 8 Inovasi Pelayanan Publik yang telah diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman yaitu *Pertama* Inovasi Layanan PASTI (Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi), merupakan inovasi pada pelaporan peristiwa pernikahan oleh pasangan pengantin yang baru menikah. Inovasi ini muncul karena sebelumnya pelaporan peristiwa pernikahan sangat terlambat. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Pasaman melakukan kerjasama dengan Kantor Kemenag Kabupaten Pasaman melalui Inovasi Layanan PASTI. Pasangan pengantin akan mendapatkan KTP dan KK baru yang diberikan langsung oleh petugas Disdukcapil Kabupaten Pasaman dan KUA pada hari akad nikah dari pasangan pengantin.

Kedua yaitu Inovasi Layanan PALING MANTAP (Pelayanan Keliling sampai Malam Tanpa Pamrih), merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman pada malam hari. Inovasi ini hadir karena sebagian besar penduduk di Kabupaten Pasaman bekerja dibidang pertanian dan ada juga yang bekerja sebagai pedagang, sopir bus, tukang ojek, dan sebagainya. Artinya mereka akan pergi bekerja dari pagi sampai sore harinya sehingga tidak sempat mengurus dokumen kependudukannya. Untuk itu Disdukcapil Kabupaten Pasaman melalui Inovasi Pelayanan PALING MANTAP memberikan kemudahan bagi masyarakat yang bekerja dari pagi sampai sore hari dengan menghadirkan pelayanan pada malam hari.

Ketiga yaitu Inovasi Pelayanan PECAH TELOR (Pelayanan Cepat Tanpa Molor), merupakan inovasi yang dilakukan untuk mempercepat pelayanan satu pintu yang ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Dari yang sebelumnya operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang diletakan di *back office* sehingga membuat pelayanan menjadi lambat karena alur pelayanan yang panjang. Akan tetapi dengan adanya Inovasi Pelayanan PECAH TELOR, operator SIAK dipindahkan ke *front office* sehingga membuat waktu tunggu pelayanan dipangkas menjadi 1 jam.

Keempat yaitu Inovasi Layanan KATO MAMA (*Kami Tibo Ka Rumah-Rumah*), merupakan pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat penyandang disabilitas, sakit, lumpuh, berkebutuhan khusus, korban bencana, dan sebagainya yang mengalami hambatan untuk datang ke tempat-tempat pelayanan yang telah disediakan

oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Jadi dengan adanya Inovasi Pelayanan KATO MAMA, Disdukcapil Kabupaten Pasaman berinisiatif untuk mendatangi rumah-rumah yang berkebutuhan khusus tersebut untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung.

Kelima yaitu Inovasi Layanan KATO LALA (*Kami Tibo Ka Sakolah-Sakolah*), merupakan pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Pasaman dengan mengunjungi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Pasaman. Pelayanan ini diperuntukan bagi siswa-siswi tingkat SD dan SMP yang masih belum memiliki akta kelahiran. Jadi Disdukcapil Kabupaten Pasaman berkoordinasi dengan sekolah-sekolah untuk menentukan jadwal yang tepat untuk memberikan pelayanan langsung di sekolah. Dan sebelum itu Disdukcapil Kabupaten Pasaman juga meminta izin kepada dispendikbud (dinas pendidikan dan kebudayaan) Kabupaten Pasaman untuk melakukan pelayanan ke sekolah, karena data-data yang ada pada siswa-siswi yang ada di sekolah memiliki keterkaitan dengan data yang dimiliki oleh Dispendikbud Kabupaten Pasaman. Jadi jika ada perubahan maka Dispendikbud Kabupaten Pasaman perlu tahu akan perubahan tersebut. Setelah jadwal sudah ditentukan oleh pihak sekolah, maka Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan langsung mengunjungi sekolah tersebut menggunakan bus unit layanan.

Keenam yaitu Inovasi Pelayanan PETASAN (Pelayanan Akta Sama Bidan), merupakan pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran yang dibantu pengurusannya oleh bidan yang membantu sang ibu melahirkan anaknya. Karena kebiasaan dari masyarakat ketika ada kelahiran, orang tua sang anak tidak segera

melaporkan peristiwa kependudukannya. Ketika sang anak sudah usia sekolah baru orang tua yang bersangkutan mengurus pembuatan akta kelahiran untuk si anak. Dengan adanya Inovasi Pelayanan PETASAN ini, Disdukcapil Kabupaten Pasaman bekerja sama dengan bidan untuk membantu ibu-ibu mengurus akta kelahiran untuk anaknya. Bagi bidan yang membantu Disdukcapil Kabupaten Pasaman untuk mengurus akta kelahiran, maka akan diberikan uang insentif sebesar Rp.50.000 per akta kelahiran.

Ketujuh yaitu Inovasi Pelayanan LAYANAN DUKA (Pelayanan Dokumen Akta Kematian), merupakan pelayanan akta kematian yang dibantu oleh kepala jorong. Karena peristiwa kematian sangat jarang dilaporkan oleh penduduk, dan penduduk hanya akan mengurus akta kematian bila terkait dengan pensiun maupun rekening tabungan. Hal tersebut tentu akan mengganggu proses pelaporan kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Untuk itu melalui Inovasi Layanan LAYANAN DUKA, Disdukcapil Kabupaten Pasaman bekerja sama dengan kepala jorong untuk membantu mengurus akta kematian penduduknya masing-masing. Bagi kepala jorong yang membantu Disdukcapil Kabupaten Pasaman untuk mengurus akta kematian, maka akan diberikan uang insentif sebesar Rp. 50.000 per akta kematian.

Kedelapan yaitu Inovasi Layanan KTP MULA (Perekaman KTP Masuk Sekolah), merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman di sekolah-sekolah terutama tingkat SMA sederajat. Sasaran dari pelayanan ini adalah siswa-siswi yang telah berumur 17 tahun ke atas yang merupakan standar umur untuk

pembuatan KTP. Pelayanan ini dilakukan karena siswa-siswi tingkat SMA sederajat kesulitan untuk mengurus KTP karena waktu pelajaran di sekolah sampai sore hari. Untuk itu dengan Inovasi Layanan KTP MULA, Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan mendatangi sekolah-sekolah untuk memberikan pelayanan secara langsung. Tentunya sebelum berkunjung, Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan berkoordinasi dengan pihak sekolah untuk penentuan jadwal dan juga meminta izin Dispendikbud Kabupaten Pasaman. Setelah jadwal didapatkan maka Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan langsung mengunjungi sekolah-sekolah dengan menggunakan bus unit layanan.

Untuk inovasi kebijakan, 8 Inovasi Pelayanan Publik yang diluncurkan tidak ada yang merubah visi dan misi dari Disdukcapil Kabupaten Pasaman, melainkan inovasi ini menyokong visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Pasaman sehingga menjadi lebih kuat dan tepat sasaran. Dalam pelaksanaan 8 inovasi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Pasaman juga berlandaskan pada aturan hukum yang ada yaitu tentang administrasi kependudukan. Inovasi Pelayanan yang diluncurkan tersebut juga memiliki dasar hukum yang sama dengan Program KAMANA yakni UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Perda No. 2

Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada inovasi sistem, Disdukcapil Kabupaten Pasaman memiliki sebuah cara untuk mensukseskan pelaksanaan inovasi pelayanan yang diluncurkan tersebut. Cara tersebut yaitu dengan melakukan kerjasama dengan beberapa *stakeholder* lainnya seperti, PT. POS Kabupaten Pasaman, Dispendikbud Kabupaten Pasaman, Kantor Kemenag Kabupaten Pasaman, dan Dinkes Kabupaten Pasaman. Dengan kerjasama ini Disdukcapil Kabupaten Pasaman telah melakukan peningkatan dengan melakukan inovasi pada sistem pelaksanaan pelayanan publik untuk kepemilikan administrasi kependudukan.

Kerjasama dengan PT.POS Kabupaten Pasaman dilaksanakan di awal tahun 2015, distribusi berkas permohonan dokumen dari masyarakat serta pengiriman dokumen kepada masyarakat gratis dan biayanya ditanggung oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Jadi dengan adanya kerjasama dengan PT.POS Kabupaten Pasaman, dapat menjangkau secara maksimal seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Pasaman.

Kerjasama yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Pasaman dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dispendikbud) Kabupaten Pasaman yaitu Disdukcapil Kabupaten Pasaman meminta kepada Dispendikbud Kabupaten Pasaman untuk membantu memastikan anak-anak sekolah punya akta kelahiran dan KTP. Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan melakukan pelayanan langsung ke sekolah-sekolah dengan menggunakan bus unit layanan.

Kerjasama yang dilakukan dengan Dinkes Kabupaten Pasaman dalam hal penerbitan KK bagi ibu hamil dan akta kelahiran bagi anak dilahirkan telah berjalan sejak penandatanganan MoU kerjasama pada tanggal 9 Mei tahun 2016. Di tahun 2017 kepada bidan yang membantu proses penerbitan akta kelahiran anak diberikan insentif dari APBD sebesar Rp.25.000 per akta kelahiran. Pada tahun 2019 terdapat sedikit perubahan terhadap besaran uang insentif yg didapatkan oleh bidan yang membantu Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Uang insentif yang didapatkan bidan bertambah hingga menjadi Rp.50.000/akta kelahiran. Selain bidan, Disdukcapil Kabupaten Pasaman juga bekerjasama dengan kepala jorong untuk membantu pembuatan akta kematian. Bagi kepala jorong yang membantu pengurusan akta kematian akan diberi uang insentif sebesar Rp.50.000/akta kematian.

Kerjasama yang dilakukan dengan Kantor Kemenag Kabupaten Pasaman yaitu dalam pengadaan KTP dan KK baru bagi pasangan yang sudah menikah. Jadi jika ada pasangan menikah, maka mereka akan mendapatkan buku nikah sepaket dengan KTP dan KK baru langsung di hari pernikahan. Petugas Disdukcapil Kabupaten Pasaman akan hadir dan menyerahkan KTP dan KK baru secara langsung di hari akad nikah pasangan tersebut. Hal tersebut bisa terjadi karena Disdukcapil Kabupaten Pasaman meneruskan berkas nikah dari KUA untuk langsung dibuatkan dokumen kependudukan yang baru.

Dengan adanya kerjasama yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Jadi melalui inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil

Kabupaten Pasaman, masyarakat dapat memilih akses pelayanannya masing-masing dalam melengkapi administrasi kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, buku nikah, dll.

Dari penjelasan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melihat bagaimana Inovasi Pelayanan Publik oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Peneliti ingin melihat bagaimana Disdukcapil Kabupaten Pasaman melakukan inovasi untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan pada administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Pasaman, yaitu dengan melihat menggunakan tipologi inovasi yang memiliki keterkaitan dengan fenomena yang terjadi di Kabupaten Pasaman.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik

terutama mengenai konsep Inovasi pelayanan. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan atau konsep penelitian ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kabupaten Pasaman, terutama dalam hal mengefektifkan pelayanan kepada publik khususnya dalam melengkapi administrasi kependudukan.

