

KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASURUAN

Mustafa Kamal, Annisa Purwatiningsih, Asih Widi Lestari

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi

e-mail: Abuwa.Kamal@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aspek pelayanan publik, inovasi pelayanan, dokumen kependudukan dan output pelayanan bagi masyarakat. Di era digitalisasi telah dilakukan penyesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan kebutuhan era serba teknologi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online (dalam jaringan). Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Keabsahan data diperoleh setelah pengambilan data primer dan data sekunder secara sistematis dari informan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Metode purposive sampling dan analisis data kualitatif induktif untuk menarik kesimpulan yang kredibel Penerapan kebijakan inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan menunjukkan kualitas pelayanan prima pada percepatan proses dokumen kependudukan yaitu kepuasan masyarakat dengan mudah, cepat. , pelayanan yang efisien dan efektif, perlakuan birokrasi yang jujur untuk mewujudkan kinerja pemerintahan yang profesional, produktif, inovatif dan akuntabel. Masyarakat dengan mudah, cepat, efektif, memperoleh dokumen kependudukan untuk keperluan pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perbankan, keimigrasian.

Kata kunci: Kebijakan; Inovasi; Layanan Dokumen Kependudukan, Layanan Keunggulan

Abstract : *This study aims to analyze the public service innovation policy at the Department of Population and Civil Registration of Pasuruan Regency. Population administration service innovation policies in the aspects of public services, service innovation, population documents and output of services for the community. In the era of digitalization, adjustments have been made in implementing services for the community with the needs of the all-technological era as stated in the Regulation of the Minister of Home State of the Republic Indonesia Number 7 of 2019 concerning online population administration services (in network). This research uses descriptive qualitative. The validity of the data obtained after taking primary data and secondary data systematically from the informants during in-depth interviews, observation, and documentation. Purposive sampling method and inductive qualitative data analysis to draw credible conclusions. The implementation of service innovation policies at the Department of Population and Civil Registration of Pasuruan Regency shows excellent service quality at the acceleration of the population document process, namely community satisfaction with easy, fast, efficient and effective services, honest treatment of bureaucracy to create productive, innovative and accountable professional government performance. Society easily, quickly, effectively,*

to obtain population documents for the purposes of education, health, employment, banking, immigration.

Keywords : *Policy ; Innovation ; Population Document Service, Excellence Service*

PENDAHULUAN

Upaya meningkatkan sebuah pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sejalan dengan amanat Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 yaitu tentang Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dan Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasuruan, maka diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang profesional, tertib dan cepat untuk menuju pelayanan prima (*excellent service*) secara keseluruhan dalam upaya mengatasi permasalahan kependudukan di Kabupaten Pasuruan.

Pelayanan administrasi kependudukan tetap memperhatikan kemudahan dan jangka waktu pelayanan kepada masyarakat, mengingat pentingnya data kependudukan untuk kebijakan pembangunan, dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa dalam upaya sebuah perencanaan pembangunan daerah harus dilaksanakan berdasarkan pada informasi dan data yang akurat, dan tentunya dapat dipertanggungjawabkan, baik yang menyangkut permasalahan tentang kependudukan, permasalahan mengenai potensi sumber daya daerah maupun informasi tentang kewilayahan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, didalamnya tertuang bahwa Negara memiliki kewajiban untuk memberikan sebuah pengakuan dan perlindungan atas status hukum dan status pribadi terhadap setiap peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat Indonesia yang berada di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan untuk menjalankan amanat undang undang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rencana strategis yaitu : “ Peningkatan tertib administrasi kependudukan untuk memudahkan pengelolaan data perkembangan penduduk dan memberikan kepastian hukum atas dokumen penduduk “ dan dengan visi yaitu : “ Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan yang Tertib, Akurat dan Dinamis“ Dengan Misi : 1) Peningkatan tertib administrasi kependudukan. 2) Meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. 3) Terwujudnya data base perkembangan kependudukan yang akurat.

Untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Pasuruan serta untuk mempercepat proses penyelesaian berkas dokumen kependudukan masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pasuruan perlu mengambil langkah – langkah strategis dengan kebijakan pelayanan inovatif yang harus dilakukan, dan mengingat wilayah Kabupaten yang luasnya ± 1.474,02 Km² dan jumlah penduduk ± 1.850.200 jiwa, dengan jumlah Kecamatan dan Desa / Kelurahan; 24 Kecamatan, 24 Kelurahan dan 341 desa. Implementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan lebih cepat dan efektif untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan maka Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu dilaksanakan terobosan - terobosan baru dalam rangka untuk meningkatkan cakupan data kependudukan bagi masyarakat kabupaten Pasuruan.

Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yaitu tentang Administrasi Kependudukan, yang menjadi dasar dari pelayanan dan pengertian administrasi ialah sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam sebuah kegiatan penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, proses pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta proses pendayagunaan dimana hasil dari kegiatan tersebut dijadikan datanya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Yang dinamakan dokumen Kependudukan ialah sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dan instansi tersebut memiliki kekuatan hukum yang dijadikan sebagai bukti autentik yang dihasilkan dari kegiatan pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data Kependudukan ialah sebuah data perseorangan dan/atau data agregat yang dimana data tersebut sangat terstruktur dan merupakan hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik

David Osborne dan Ted Gaebler memperkenalkan konsep baru tentang kebijakan pelayanan public yang dituangkan dalam bukunya yang berjudul “*reinventing Government*”, dimana konsep tersebut memiliki intisari mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan public yang dilakukan oleh birokrasi/ pemerintah dengan memberikan wewenang terhadap pihak ketiga yaitu swasta agar lebih banyak dalam berpartisipasi dalam memberikan pelayanan publik.

Elemen atau hal yang penting di dalam sebuah organisasi menurut Harbani Pasolong (2013:130) ialah pelanggan, maka dari itu perlu sebuah identifikasi yang tepat terhadap sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan. Organisasi dipandang oleh Tjosvold (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) sebagai sebuah wadah untuk melayani pelanggan adalah sebuah momen yang tepat untuk menentukan sebuah “truts”, sebuah peluang yang tepat untuk organisasi dalam menentukan kapabilitas dan kredibilitasnya. Memprioritaskan pelanggan merupakan sebuah strategi utama yang harus dilaksanakan oleh organisasi. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Carlzon (dalam Harbani Pasolong 2013: 131) yang member nama abad sekarang sebagai “abad pelanggan”. Dimana abad ini memberikan posisi paling terhormat bagi para pelanggan (*putting costumers first*).

Pendekatan pelanggan digunakan untuk mengupayakan peningkatan sebuah kualitas pelayanan. Berdasarkan sudut pandang pelanggan, perspektif pelayanan pelanggan perlu diterapkan pada perusahaan yang menyediakan pelayanan. Perspektif ini merupakan sebuah dimensi penting dalam penyampaian sebuah pelayanan berkualitas. Pelayanan yang berorientasi terhadap pelanggan merupakan sebuah pandangan tentang pelanggan sebagai penentu keberhasilan sebuah organisasi, dimana pandangan ini berbeda berbanding terbalik terhadap pandangan tentang organisasi secara tradisional. Perspektif ini adalah respektif pelayanan pelanggan Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013:131). Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: Stakeholder menurut Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013:131) merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi publik, program atau subprogram. Stakeholder mungkin tidak menggunakan secara langsung produk yang dihasilkan oleh organisasi publik.

Fungsi dan wujud dari aparatur Negara selain menjadi abdi Negara dan abdi masyarakat juga berfungsi memberikan pelayanan publik.(Setijaningrun,2009:1). Berdasarkan Sinambela (2008:6), ada 6 indikator didalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, yakni, (a).Transparansi (b).

Akuntabilitas (c). Kondisional (d). Partisipatif (e). Kesamaan Hak (f). Partisipatif, kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum, fasilitas bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, keseimbangan hak dan kewajiban, persamaan perlakuan tidak diskriminatif, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan merupakan asas-asas dari pelayan public berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.

Berdasarkan Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2008) Implementasi kebijakan public ialah sebuah cara untuk mencapai sebuah tujuan. Ada dua langkah atau cara dalam menerapkan implementasi kebijakan public, yaitu yang pertama langsung melakukan implementasi ke dalam sebuah program melalui sebuah formulasi kebijakan devirat, atau yang kedua yakni turunan dari kebijakan public tersebut.

Kebijakan pemerintah untuk mendukung kegiatan inovasi juga mutlak diperlukan (Bank Dunia, 2010, dalam Firdausy, 2013). Kemampuan pemerintah daerah untuk berinovasi terutama inovasi kebijakan merupakan bagian dari kemampuan dalam memanfaatkan potensi sumber daya yang didukung kreativitas birokrasi (Sururi, 2013). Pola sinergi kebijakan baik dari konsep formulasi, implementasi dan evaluasi antara pemerintah pusat dan daerah merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Bentuk konkrit sinergi itu salah satunya dengan merombak regulasi yang dianggap penghambat (Sayekti, 2016). Secara konseptual terdapat tiga jenis kebijakan inovasi 1) *Policy innovation: new policy direction and initiatives* (inovasi kebijakan), 2) *Innovations in the policy-making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan), 3) *Policy to foster innovation and its diffusion*. Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan yang khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, dan menyebarkan inovasi di berbagai sektor (Albury, 2013).

Menurut Damanpour di dalam Najib (2019), mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat berupa sistem struktur yang baru, administrasi yang baru, rencana yang baru untuk anggota organisasi tersebut, sebuah teknologi baru, atau dapat juga produk atau jasa baru. Sedangkan Mirnasari (2013) menegaskan bahwa sebuah inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru di dalam pelayanan public merupakan hasil dari sebuah inovasi pelayanan public dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektifitas, akuntabilitas dan efisiensi dalam pelayanan tersebut. Inovasi pelayanan publik meliputi inovasi pelayanan, inovasi pada proses, inovasi sistem dan inovasi konseptual (Mulgan, G & Albury, D. 2003).

Kebijakan inovasi dalam implementasinya memenuhi faktor individual, struktur, budaya dari segi pengakuan masyarakat akan inovasi dan *radical change of rationality* (perubahan radikal); pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah (Stelman, 2010).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Analisa data dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*), dokumentasi dan pengamatan optimal (*indepth observation*) yang ditinjau melalui ketentuan dan persyaratan pelayanan publik, mulai dari peraturan-peraturan, Standart Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, yang diimplementasikan dalam pelaksanaan layanan administrasi di lapangan dan yang bersifat inovatif dalam rangka percepatan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Data primer diperoleh dari masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan sebagai pelaksana kebijakan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Data

sekunder sebagai pendukung data primer diperoleh dari dokumen tertulis berkaitan dengan kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Pasuruan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dari Jenis jenis pelayanan dokumen kependudukan telah sesuai dengan Undang undang nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan : 1)Legalisir Dokumen Kependudukan ; 2) Penanganan Keluhan Masyarakat ; 3) Permintaan Data ; 4)Penerbitan Surat Pindah Keluar ; 5)Penerbitan Surat Pindah Datang ; 6) Penerbitan Surat Pindah Antar Kecamatan ; 7) Penerbitan Kartu Keluarga ; 8)Penerbitan Kartu Keluarga karena Penambahan anggota; 9) Perubahan KK karena pengurangan anggota keluarga keluarga; 10)Penerbitan kartu keluarga karena perubahan data; 11)Penerbitan kartu keluarga karena hilang atau rusak; 12) Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el); 13)Penerbitan KTP-el karena hilang dan rusak; 14)Penerbitan SKTT (bagi orang asing) ; 15)Pencatatan akta Kelahiran; 16)Pencatatan akta kelahiran terlambat 60 hari; 17)Pencatatan akta kematian; 18)Pencatatan akta perkawinan ; 19)Pencatatan akta perceraian; 20)Pencatatan akta pengangkatan anak; 21)Pengangkatan akta pengakuan dan pengesahan anak, Kartu Identitas Anak (K.I.A); 22) Perubahan nama akta kelahiran ; 23)Kutipan II akta kelahiran; 24)Pembetulan nama akta ; 25.Pelaporan perkawinan luar negeri.

Kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan mendukung Mulgan, G & Albury, D.(2003) meliputi 3 aspek yaitu 1) Inovasi proses, meliputi a).perubahan pelayanan secara manual ke pelayanan dalam jaringan, merupakan inovasi terkait proses agar masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mengurus dokumen kependudukan.b).pembentukan tim teknis sesuai kompetensinya termasuk petugas di masing-masing jenis pelayanan seperti akte kelahiran, penerbitan KTP-el, dan jenis dokumen lainnya. c) transparansi pada pendaftaran dokumen. d)penerapan inovasi melalui standar operasional prosedur dilakukan oleh petugas pemberi layanan, dan melaksanakan petunjuk-petunjuk dari pusat, dan instruksi pimpinan di dinas tersebut 2). Inovasi pelayanan meliputi standar pelayanan publik sebagai tolak ukur pemberian pelayanan prima. 3) Inovasi sistem meliputi penggunaan data base SIAK, penyempurnaan teknologi informasi untuk mempermudah pengguna pelayanan.

Kebijakan inovasi dalam melakukan pelayanan secara manual dan digital on-line sangat memperhatikan percepatan layanan sesuai instruksi dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tentang pelayanan inovasi administrasi kependudukan sehingga memudahkan dan lebih cepat pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Kebijakan inovasi pelayanan pada Dispenduk Kabupaten Pasuruan: meliputi: 1.Pak-ladi. (pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi). 2.Papa-maslahat (pendekatan pelayanan pada masyarakat langsung dan cepat) 3. Gepasa (Gerakan Pasuruan Sadar Adminduk) 4. Pasti-one (Jemput bola, Pasuruan Tri in one, program jemput bola yang dilaksanakan atas permohonan desa-desa yang ada di kecamatan wilayah kabupaten Pasuruan) dilaksanakan rutin 1 bulan 1 kali. Pasti – one atau kegiatan jemput bola masyarakat diberi kemudahan dengan mengajukan satu berkas akan mendapatkan tiga

dokumen Kependudukan yaitu Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran. Proses kebijakan inovasi tersebut Kepala desa atau Lurah mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan apabila surat tersebut sudah disetujui oleh Kepala Dinas Kependudukan maka Bidang yang terkait akan menginformasikan kepada Desa / Lurah untuk mempersiapkan atau mensosialisasikan kepada masyarakat yang ada didesa atau kelurahan untuk mempersiapkan dokumen dokumen yang akan di urus. Prosesnya masyarakat berkumpul balai desa / kelurahan setempat petugas dari Dinas Kependudukan akan melakukan proses, Perekaman Data Kartu Tanda penduduk elektronik data direkam sesuai dengan data di kartu Keluarga dan selanjutnya untuk di proses KTP-el, selanjutnya verifikasi berkas akte kelahiran, verifikasi berkas kartu keluarga. 5. E- Pak Ladi (Pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi secara elektronik). Implementasi kebijakan inovasi pelayanan telah sesuai intruksi dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dan Perpres nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, Permendagri No 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Pelayanan dilaksanakan satu bulan 2 (dua) kali atau dua minggu. Kebijakan inovasi pelayanan dilihat dari tabel 1. Menunjukkan antusias masyarakat sangat tinggi untuk menyelenggarakan dan menyelesaikan dokumen kependudukan pada tempat pelayanan Dspendukcapil, rata rata dokumen penduduk yang diajukan oleh masyarakat dalam kegiatan tersebut antara 300 sampai 700 berkas dokumen kependudukan. Kegiatan ini dilaksanakan di wilayah Kecamatan sebanyak 24 Kecamatan mengikuti program dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan yaitu Kendurenmas (kendaraan urun rembuk masyarakat), yang menjadi leading sektor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Pasuruan, kegiatan ini melibatkan Organisasi Perangkat Daerah dan UMKM sebagai ajang pameran dan tempat pelayanan publik.

Tabel 1. Pelayanan Administrasi Langsung jadi di Kabupaten Pasuruan

No	Tanggal (Februari- Maret 2020)	Lokasi	Jenis Layanan						Jumlah
			KK	KTP- el	Akte Kelahiran	Kartu Identitas Anak (K.I.A)	Surat Keterangan Pindah (SKP) WNI	Akte Kematian	
1	21-2-20	Gempol	97	610	156	224	5	0	1.092
2.	05-2-20	Purwosari	138	471	183	125	5	0	797
3.	19-2-20	Pasrepan	158	300	172	25	2	0	632
4.	04-3-20	Prigen	129	281	70	119	3	0	483
5.	11-3-20	Kraton	193	500	203	286	3	0	899
Jumlah			715	2.162	784	779	18	0	3.903

Angka= berkas/pemohon

Sumber: Dspendukcapil Kabupaten Pasuruan, Februari-Maret 202

6. Pak Samin (Pelayanan administrasi kependudukan pada hari sabtu dan minggu) 7. Relasi akte kelahiran (kerjasama dengan rumah sakit umum daerah). Kebijakan inovasi pelayanan yang cepat dan efisien terlihat pada proses pelayanan dimulai dari petugas dari rumah sakit memverifikasi berkas yang

masuk dan mengupload ke system SIAK (Sistem informasi Administrasi Kependudukan, sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan) dan bersifat online antara Rumah Sakit dan Dinas Kependudukan. 8. Siapa-daku (Sistem Integrasi Pengadilan agama dengan data kependudukan) 9. Kopi – daring (Konsultasi pelayanan dan informasi secara daring) 10. Kios e- Pak Ladi (Kios elektronik Pelayanan administrasi kependudukan langsung jadi). Kebijakan pelayanan inovasi yang diimplementasikan tersebut yaitu efisiensi efektif pada prosedur, persyaratan dan waktu penyelesaian.

Implementasi Kebijakan inovasi pelayanan (dalam jaringan/online) Dispendukcapil Kabupaten pasuruan, prosesnya dimulai dari pendaftaran online terdiri dari: 1) *Pelayanan online melalui Whatshaap (aplikasi tiap smartphone)*. Dinas Kependudukan mengoptimalkan sosialisasi lewat media online tentang nomor-nomor layanan produk-produk dokumen kependudukan, masyarakat bisa mencetak sendiri seperti akta kelahiran dan kartu keluarga, sesuai Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Pelayanan ini mendapat respon positif masyarakat, layanan online ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan dalam masa pandemi covid 19 (sebagaimana tabel 2). 2) *Pelayanan online Website*. Dengan layanan ini masyarakat bisa memilih alternatif pelayanan yang berbentuk aplikasi terhubung dengan database Dispendukcapil, masyarakat mendaftar dokumen kependudukan masuk melalui <http://papa-maslahat.pasuruankab.go.id>. sehingga memudahkan petugas pelayanan dan operator dalam verifikasi berkas. Yang bisa mendaftar dalam aplikasi ini adalah penduduk yang sudah mempunyai Nomor Induk Kependudukan dan Nomor Kartu Keluarga wilayah Kabupaten Pasuruan melalui login ke aplikasi ini. Setelah berkas diterima masa proses dan sampai selesai selama 5 (lima) hari kerja.

Tabel 2. Pengajuan dokumen Kependudukan secara online rata-rata/hari

No	Jenis Layanan	Pendaftaran/Hari	Keterangan
		Jumlah berkas	
1.	Pengajuan KTP-el	150	-
2.	Pengajuan Kartu Keluarga	100	-
3.	Akte Kelahiran	60	-
4.	Akte Kematian	10	-
5.	Aktivasi NIK	170	-
Jumlah		490	-

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, April 2020

3) *Pelayanan Kecamatan e-Pak Ladi*. Kebijakan inovasi pelayanan kependudukan mengikuti perkembangan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik dibidang kependudukan, maka dilakukan perencanaan selama 1 tahun untuk mendukung implementasi kebijakan ini, karena membutuhkan sumber daya manusia dan alat – alat penunjang administrasi

perkantoran di 24 Kecamatan. Prosesnya penyelesaian dokumen masyarakat datang ke kantor dukcapil yang ada di kecamatan, berkas diserahkan kepada petugas, petugas memverifikasi sama dengan proses manual dan apabila sudah valid baru dicetak tanda penerimaan dan pengambilan berkas, paling lama selama 5 (lima) hari kerja. 4) *Pelayanan Pengaduan online*. Kebijakan inovasi pelayanan bermanfaat bagi masyarakat yang jauh dengan Kecamatan setempat, dengan layanan ini bisa untuk meng update NIK dan Kartu Keluarga. Pengaduan masyarakat atau komplain tentang keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan, yang paling banyak masuk pengaduan adalah update NIK dan nomor kartu keluarga. Dari semua jenis layanan pengaduan di Dispendukcapil rata rata per-hari mencapai 350 berkas online.

Faktor Pendukung implementasi kebijakan inovasi layanan terutama dari masyarakat dilihat dari jumlah penerima layanan meningkat. Faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi kebijakan pelayanan inovasi Dinas Kependudukan Kabupaten Pasuruan 1) Sering terjadi jaringan aplikasi error system, menjadikan pelayanan secara manual, berkas diantar oleh petugas ke Dispendukcapil kabupaten Pasuruan. 2) Selama pandemi, layanan yang ditiadakan atau ditunda di tingkat kecamatan adalah layanan perekaman data biometrik karena petugas akan bersentuhan fisik dengan pemohon karena data yang direkam adalah iris mata, sidik jari dan data data lainnya, apabila ada masyarakat yang sangat membutuhkan seperti untuk pengobatan rumah sakit atau keperluan asuransi kesehatan BPJS, Dinas kependudukan masih memerlukan rekomendasi jajaran pimpinan untuk perekaman data kependudukan. 3) Belum berimbang antara jumlah petugas dispendukcapil untuk memacu jumlah penyelesaian berkas, sehingga kecepatan pelayanan dokumen belum maksimal. 4) Rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di daerah pedesaan terpencil dan jauhnya lokasi bagi petugas menjadikan lambannya pelayanan pada masyarakat. 5) Kurangnya anggaran untuk implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan untuk menjangkau daerah pedesaan terpencil.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Temuan penelitian ini mengembangkan teori Mulgan, G & Albury, D. 2003, Sinambela (2008:6) dan Sururi (2013) yang mengkolaborasikan kebijakan inovasi pelayanan prima (*excellence service*). Aspek pelayanan publik dengan kedisiplinan, kejujuran, ketelitian dan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan dokumen, ketertiban administrasi publik, kepatuhan pegawai mempresentasikan keberhasilan implementasi kebijakan inovasi bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan. Kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan berkualitas pelayanan yang mampu menyelenggarakan pelayanan publik, efisien, efektif, cepat, dan mudah, adil, responsive dan akuntabel. Keluhan dari pengguna jasa pelayanan dokumen sebagai motivasi kemajuan peningkatan pelayanan publik prima (*excellence service*).
2. Faktor pendukung implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan yaitu Pemerintah Daerah yang memberikan dukungan memadai. Kebijakan pengambil keputusan dari pimpinan yang berwenang sehingga semakin maju dalam kualitas pelayanan yang semakin baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, dengan optimalisasi data base SIAK. Dukungan masyarakat yang positif untuk percepatan proses

pelayanan administrasi kependudukan. Faktor penghambat dijadikan sebagai motivasi kemajuan pelayanan publik yang semakin baik dengan kebijakan inovasi pelayanan publik yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Berg, BL. 2000. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences: Seventh Edition*. Sydney: Allyn and Bacon.
- Considine, Mark : Lewis Jenny M and Alexander, Damon, 2009, *Networks, Innovation and Public Policy*.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Luthfi, JK., dan Najib, M. (ed.). 2019. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Publishing.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis*(terjemahan).Jakarta : UI Press.
- Mulgan, G & Albury, D. 2003. *Innovation in the Public Sector*. Working paper version 1.9. October, Strategy Unit UK Cabinet Office.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steelman, Toddi A. 2010. *Implementing Innovation: Fostering Enduring Change In Environmental And Natural Resource Governance*, Washington: Georgetown University Press.
- Sururi, Ahmad. *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance*. Spirit Publik Volume 12, Nomor 2, Oktober 2017 Halaman 14-31.P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang *Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil*.
- Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang *Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik* ;
- Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang *Perubahan Atas Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*