

# **INOVASI SABERMINPRO (SATU BERKAS MINIMAL EMPAT PRODUK) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN PELALAWAN**

**Oleh : Angga Refranda**

Email : [Anggarefrand@gmail.com](mailto:Anggarefrand@gmail.com)

**Pembimbing : Geovani Meiwanda, S.Sos, MPA**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

## ***Abstract***

*The Saberminpro innovation is a step forward made by the Pelalawan Regency Population and Civil Registration Service which aims to improve the civil registration of Pangkalan Kerinci District. With the presence of innovations that have been formulated by the Department of Population and Civil Registry of Pelalawan Regency, it can make it easier for the community to manage and in particular to provide improvements in population administration services in Sei Kijang District. The purpose of this study is to determine how innovation activities have been carried out and to find out what are the inhibiting factors of saberminpro innovation. This research uses interactive analysis techniques with qualitative research types using a descriptive approach and the required data both primary data and secondary data obtained through observation, interviews, and documentation then analyzed based on research problems. The results of this study indicate that: first, Saberminpro's innovation has not run optimally. Second, the inhibiting factors are in addition to the pandemic factor, lack of funds, facilities and infrastructure, lack of human resources, and lack of public awareness of the importance of population administration.*

*Keywords: Innovation, Saberminpro, Population Administrati*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Inovasi Daerah pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik, secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran Inovasi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan Pelayanan Publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah. Sejalan dengan itu, usulan Inovasi Daerah tentunya tidak dibatasi hanya berasal dari Pemerintah Daerah, melainkan dibuka kesempatan yang seluas- luasnya bagi masyarakat untuk mengusulkan Inovasi Daerah. Inovasi merupakan pemanfaatan/ pembaharuan/ pengembangan dengan menciptakan hal baru yang berbeda, dan lebih efektif baik itu dari gagasan, ide, rencana dan praktek yang mampu meningkatkan baik dari suatu pelayanan, produk, maupun jasa.

Peningkatan Pelayanan publik berkaitan erat dengan Inovasi yang merupakan sebuah keharusan bagi pemerintah daerah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun upaya yang dilakukan pemerintah daerah masih belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Menghadapi kondisi yang demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan model pelayanan yang inovatif yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan mudah. Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif memerlukan

kondisi yang kondusif, baik dalam pengelolaan pelayanannya, maupun dari kepemimpinan yang telah mengembangkan inovasi tersebut.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut peraturan daerah No.5 Tahun 2017 perubahan atas peraturan daerah kab. Pelalawan No. 13 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kurangnya kesadaran atau antusias masyarakat akan pentingnya administrasi Kependudukan, disebabkan oleh jarak dimana Kabupaten Pelalawan terdiri dari daerah Daratan, Pesisir, dan Perairan dimana transportasi menuju disdukcapil banyak mengeluarkan biaya karena jauhnya jarak antara pemukiman masyarakat dengan kantor disdukcapil khususnya masyarakat yang tinggal di perairan, dan kendala juga ditemukan di kantor disdukcapil seperti terjadinya system down sehingga memperlambat dalam pencatatan sipil. Hal tersebut membuat antusias masyarakat jadi berkurang, oleh karena itu Disdukcapil membuat inovasi yang bermoto Dokumen Kependudukanku, Ku Terima di depan Pintu Rumahku Inovasi yang terinspirasi dari daerah lain ini dikembangkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi Sabermipro ini bekerjasama dengan instansi lain ( Multi Aktor) yaitu rumah sakit atau Bidan.

Inovasi Pelayanan suatu pemerintahan daerah pada dasarnya ditujukan untuk memperbaiki dan mendukung peningkatan kinerja dari pemerintah daerah dan perbaikan kualitas pelayanan publik agar segala bentuk proses administrasi dapat dilakukan secara efektif dan efisien (**Peraturan Pemerintah No 38 tahun 2017**). Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 38 tahun 2017 tentang Inovasi daerah pada dasarnya diharapkan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Adapun sasaran yang harus di capai pada inovasi daerah ini diarahkan untuk melakukan pelayanan publik dengan efektif dan efisien sehingga terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana inovasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dan tantangan dalam inovasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Pelalawan sudah berjalan dengan baik.
2. Untuk mengetahui apa saja Hambatan dan tantangan proses pembuatan akta kelahiran secara online.

## 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis  
Setelah mendapatkan hasil data dan pemahaman dari pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terutama dibidang administrasi, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.
  - a) Manfaat Teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan ilmu administrasi negara dan dijadikan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan pemerintah dan juga sebagai sub mata kajian dalam konteks ilmu administrasi negara.
  - b) Manfaat Praktis diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan akta kelahiran.
2. Manfaat Akademis.

- a. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah berjalan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dalam memberikan pelayanan akta kelahiran yang terbaik kepada masyarakat.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.
3. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
    - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi kantor dinas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan pembuatan akta kelahiran online.

Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat menentukan langkahlangkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

## **KONSEP TEORI**

### **2.1. Inovasi Pelayanan**

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik didefinisikan **Mirnasari (2013)** sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar,

berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi.

**Menurut Oslo dalam Zuhul (2013)** inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Adapun definisi inovasi menurut **Rogers dalam Suwarno(2008)** adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh **Elitan dan Anatan (2009)** sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

**Green, Howells & Miles (Thenint, 2010)** mendefenisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan. Inovasi yang berhasil merupakan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu padakombinasi

perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

## 2.2. Faktor – Faktor Inovasi

Menurut Rothwell dalam Parna (2007), faktor keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah peningkatan kompetensi di semua fungsi, dan keseimbangan serta koordinasi di antara fungsi-fungsi tersebut. Rothwell juga menyebutkan faktor-faktor dari sisi operasional yang dapat mempengaruhi inovasi seperti kemampuan untuk menarik dan mempertahankan, dinamis dan keterbukaan, komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komunikasi internal dan eksternal, kesediaan untuk mengambil ide-ide eksternal, kehati-hatian dalam proses perencanaan, dan penekanan pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pelanggan melalui membangun hubungan pelanggan yang efisien. Sedangkan dari sisi yang lebih strategis, Rothwell menekankan pentingnya komitmen pimpinan, adanya strategi jangka panjang dalam berinovasi, komitmen terhadap kelancaran kegiatan, fleksibilitas terhadap perubahan, serta penerimaan terhadap resiko pelaksanaan inovasi.

Fontana (2011) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi:

1. Organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi, sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.

2. Faktor budaya, dimana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain: adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus pada perspektif sistem terbuka.
3. Faktor manusia, dimana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan coaching dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja, sehingga organisasi dapat mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif.

## 2.3. Atribut Inovasi

Rogers dalam Suwarno, (2008) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain yaitu:

1. Relative advantage atau keuntungan relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain
2. Compability atau kesesuaian. Inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja

selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat,

3. Complexity atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting,
4. Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi,
5. Observability atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

#### 2.4. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
(KEPMENPAN) Nomor 63/ KEP/  
M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Alamsyah dikutip dari **Dharmanu (2017)** mendefinisikan pelayanan public sebagai bentuk setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi dan uang lainnya yang berhubungan dengan kepentingan keseluruhan penduduk.

Menurut (**Albury, dalam Khairul Muluk 2008**) Inovasi sektor publik merupakan kreasi dan implementasi baru pada aspek proses, produk, pelayanan dan metode penyampaian yang memiliki implikasi dampak yang signifikan pada efektivitas, efisiensi.

##### 1. Inovasi Produk atau layanan.

Bentuk inovasi ini berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan dari yang sudah ada sebelumnya.

##### 2. Inovasi Proses layanan.

Inovasi yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

##### 3. Inovasi metode pelayanan/ Penyampaian.

Bentuk perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

##### 4. Inovasi Kebijakan.

Jenis inovasi ini dapat pula disebut sebagai inovasi strategi, sebagaimana inovasi ini mengacu pada visi, misi, tujuan dan

strategi baru beserta alasannya yang1.1. berangkat dari realitas yang ada.

### 5. Inovasi Sistem.

Bentuk pembaharuan yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor aktor lain. Atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelolah pemerintahan dan kualitas.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis Penelitian

Untuk mencapai tujuan dan dapat memperoleh hasil penelitian yang sistematis dan baik, peneliti sebagai instrument dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif yaitu didalam penelitian yang akan diteliti dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pelalawan, sesuai dengan pengertian metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang beralamat di Daerah Perkantoran, Pangkalan kerinci barat, Kecamatan Pangkalan Kerinci, Provinsi Riau. Alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan online (daring) yang diberikan Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

### 3.3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung. Dalam penelitian ini pemilihan informannya mnegggunakan teknik Purposive sampling (sampel bertujuan). Purposive sampling yaitu informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena mereka akan (informan) dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan permasalahan yang sedang peneliti teliti.

Jadi ,informan sudah ditentukan terlebih dahulu berdasarkan focus penelitian. Informannya yaitu intansi terkait. Adapun informan dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala (ketua) Sub Bagian Inovasi SABERMEMPRO (Joni Naidi S.Sos)
2. Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ardayanti, S.Ag)
3. Masyarakat yang menerima pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pelalawan (random Sampling) (Pak Junaidi & pak Masril)
4. Bidan yang Bekerjasama dengan Sinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Bidan Karni)

Pemilihan informan dalam penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Administrasi Lependudukan di Kabupaten Pelalawan terdiri dari Kepala Sub Bagian umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Staff Bidang Pelayanan Rumah Sakit, serta penerima

layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pelalawan.

## 1.2. 3.4. Jenis dan Sumber Data

### 3.4.1. Data Primer

Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan para responden yang diawali dengan pembuatan daftar pertanyaan, selanjutnya dilakukan pencatatan hasil wawancara. Dilakukan terhadap instansi terkait. Selain melalui wawancara data ini diperoleh juga melalui pengamatan langsung (observasi).

### 3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, posisi peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian dan dapat menjadi penunjang dalam penelitian.

## 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yang berjudul Inovasi Administrasi Penduduk di Kabupaten Pelalawan adalah :

### 3.5.1. Observasi (Pengamatan)

Observasi yang peneliti lakukan yaitu peneliti mencatat dan atau merekam proses observasi berupa aktivitas-aktivitas dalam lokasi penelitian baik terstruktur maupun semistruktur yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden sebagai proses pengumpulan data, atau hanya

menjadi nonpartisipan (pengamat). Sebagai sebuah aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Hal ini digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden yang dijadikan sampel penelitian.

### 3.5.2. Interview (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok informan tertentu.

Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openended*) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari pada *informan* wawancara. Agar proses pengumpulan informasi melalui wawancara berlangsung sistematis dan menyeluruh maka peneliti menggunakan suatu metode dalam melakukan wawancara dengan informan penelitian.

### 3.5.3. Dokumentasi

Data yang diambil melalui dokumentasi dibutuhkan untuk melengkapi data dari penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pelalawan. Data yang diambil berupa file, foto dan lain sebagainya. Dalam proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan data dari dokumen-dokumen yang berupa dokumen public maupun dokumen (seperti koran, makalah, dan laporan kantor) ataupun dokumen *private* (seperti buku harian, diary, surat, e-mail).

### 1.3. 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dilakukan saat penelitian telah mendapatkan data dari informan ataupun sumber data lainnya. Model analisis data menurut Huberman dan Miles dalam Idrus (2009) disebut sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga proses utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### a. Reduksi Data

Reduksi data dapat didefinisikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibuang, pola-pola mana yang meeringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analistis.

#### b. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data. Penyajian data menurut Miles dan Huberman Idrus (2009) sebagai informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian disajikan

dalam bentuk catatan hasil wawancara, catatanobservasi lapangan dan catatan dokumentasi kemudian disusun agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi sesuai dengan fenomena dana apa yang harus dilakukan oleh peneliti serta agar peneliti dapat melakukan analisis dengan cepat dan mudah.

#### c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap akhir dari model interaktif adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Tahap ini dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan yang didukung dengan hasil dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan yang ditarik adalah jawaban dari pertanyaan mengenai inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Kemudian kesimpulan yang ditarik oleh peneliti melalui proses verifikasi agar kesimpulan yang ditarik benar-benar merupakan kesimpulan final.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Inovasi SABERMIMPRO (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Pelalawan

Pada bab ini peneliti menganalisa data dan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan Inovasi yang telah di terapkan oleh instansi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam melakukan inovasi pencatatan sipil di kabupaten Pelalawan

terkhususnya di kecamatan sekijang. Dari riset yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui proses wawancara kepada informan penelitian dan melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Data yang telah diperoleh oleh peneliti nantinya akan dijelaskan sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Indikator ini akan membantu peneliti untuk melihat permasalahan penelitian Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui terlaksana dengan baik atau tidaknya Inovasi SABERMIMPRO dan baik atau tidaknya Inovasi yang ada dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, serta untuk mengetahui factor-faktor dari penerapan inovasi yang sudah diterapkan.

Inovasi sabermimpro ini merupakan sebuah program pelayanan daring yang dapat memudahkan dalam mengurus administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan antusias masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan meningkatkan pencetakan administrasi kependudukan di kabupaten pelalawan. Inovasi Sabermimpro di Kabupaten Pelalawan yang sedang diteliti saat ini dikelompokkan berdasarkan Hasil dari inovasi pelayanan publik, adapun inovasi Sabermimpro muncul nya didasari karena ingin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta menjangkau seluruh masyarakat untuk memiliki dokumen pencatatan sipil, dan menumbuhkan minat dan antusias akan pentingnya dokumen

pencatatan sipil, serta dapat mewujudkan target pemerintah daerah untuk mencetak sebesar 90% dokumen pencatatan sipil. Berdasarkan wawancara bersama informan, penulis mendapatkan informasi dan data terkait pelaksanaan pelayanan terhadap ibu hamil setelah adanya inovasi alarm persalinan.

Dalam penelitian ini penulis mengkaji serta menganalisis terkait Inovasi Sabermimpro (Satu Berkas Minimal Empat Produk), yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Indikator penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu indikator keberhasilan inovasi di sector public menurut Albury, diantaranya yaitu:

1. Proses,
2. Produk,
3. Pelayanan,
4. dan Metode Penyampaian.

#### **4.1.1. Aspek Proses**

Aspek Proses merupakan upaya memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan cara mempermudah pelayanan dengan menggunakan system daring. Seperti memperbaiki aspek proses dalam melakukan pelayanan baik itu secara daring maupun secara offline. Tugas pokok dan fungsi bidang pencatatan sipil mempunyai tugas pokok yaitu Pengkoordinasian berkaitan dengan kelahiran dan kematian, Pembinaan dan perumusan pencatatan dan penerbitan akte perkawinan, Perumusan pencatatan dan penerbitan dokumen, Pencatatan dan penerbitan status kewarganegaraan, Perubahan dan pembatalan akta pencatatan peristiwa penting lainnya.

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya baik dari segi Proses, Pelayanan, Produk dan sebagainya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan, kemudahan, dan efektif yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Keunggulan dari aspek proses menjadi salah satu factor untuk melihat inovasi Sabermimpro di Kabupaten Pelalawan memiliki nilai lebih dari setiap proses pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya. Nilai lebih yang dimaksud merupakan suatu keunggulan yang dihadirkan untuk menjangkau masyarakat luas yang ingin mengurus pencatatan sipil di Kabupaten Pelalawan serta memudahkan masyarakat untuk dapat memiliki dokumen pencatatan sipil.

#### **4.1.2. Inovasi Produk**

Inovasi Produk yaitu segala sesuatu hal yang diharapkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dapat terpenuhi. Upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat kabupaten pelalawan khususnya, yaitu membuat inovasi multi produk yang dapat mengurus segala produk pencatatan sipil. Pelayanan di Kabupaten Pelalawan yang ada saat ini tentu karena semakin kurangnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan, dan untuk menjawab target dari PEMDA untuk membuat inovasi, selain itu dengan semakin pesatnya era globalisasi dan digitalisasi juga mempengaruhi munculnya inovasi-inovasi pelayanan bagi masyarakat.

Menyadari kurangnya antusias masyarakat yang kurang untuk membuat administrasi kependudukan dan jumlah penduduk yang semakin bertambah setiap tahunnya membuat pemerintah mencari solusi untuk menumbuhkan minat masyarakat. Dengan adanya inovasi dari segi produk dimana produk yang diterima masih sama seperti sebelumnya namun, yang diterima saat kepengurusan beberapa produk administrasi kependudukan yang dibutuhkan dimana ini memudahkan masyarakat untuk membuat seluruh dokumen administrasi kependudukan yang dinamai SABERMIMPRO.

#### **4.1.3. Pelayanan**

Dalam sebuah inovasi aspek pelayanan berpengaruh dalam sebuah inovasi yang dimaksud pelayanan yaitu memberikan suatu pelayanan yang efektif dan efisien dalam bentuk proses sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada masyarakat merupakan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dan pelayanan yang menyenangkan tersebut sudah dapat diraskan oleh masyarakat luas terkhusus Kabupaten Pelalawan.

Dimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini menjangkau seluruh daerah Kabupaten Pelalawan baik diperairan, daratan, dan pesisir sehingga seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan dari Disdukcapil, dan Disdukcapil juga telah bekerjasama dengan

pihak ketiga yaitu Bidan-bidan yang ada di kabupaten Pelalawan, dimana telah dibuat kerjasama (MOU) antara Disdukcapil dengan Bidan, dengan adanya kerjasama ini dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan.

#### **4.1.4. Metode Penyampaian**

Penyebaran informasi suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan inovasi dimana seberapa luas informasi itu disebarkan seluas itu jangkauan yang dapat dirangkul oleh disdukcapil sehingga bertujuan agar inovasi tersebut dapat diketahui masyarakat terkhususnya Kabupaten Pelalawan untuk menyebarkan bahwa kepengurusan administratif kependudukan telah memiliki inovasi dimana inovasi tersebut memberikan pelayanan yang menyenangkan kepada masyarakat.

### **4.2. Faktor Penghambat dan Tantangan dalam inovasi SABERMINPRO di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil**

#### **4.2.1. Kurangnya Dana**

Faktor yang menjadi penghambat dalam inovasi SABERMINPRO salah satunya yaitu kekurangan biaya untuk sarana dan prasarana. Nyatanya agar mendapat hasil yang lebih maksimal dalam Inovasi SABERMINPRO sarana dan prasarana sangat dibutuhkan. Untuk melaksanakan inovasi yang lebih baik, dan mengikuti perkembangan zaman tentunya membutuhkan anggaran dana untuk pelaksanaannya seperti pembuatan aplikasi

dalam kepengurusan agar lebih efektif dan efisien, pembukaan lapangan kerja untuk estimasi atau bagian pengantaran produk, serta transportasi untuk penunjang turun kelapangan.

sarana dan pra sarana diyakini sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana dengan adanya pra sarana yang memadai diyakini dapat membantu dalam pencapaian tujuan suatu Inovasi dalam hal ini untuk tercapainya Inovasi SABERMINPRO. Karena dengan terbatasnya biaya untuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan maka kegiatan akan menjadi tertunda dan terkendala.

#### **4.2.2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Dalam inovasi pelayanan diperlukan perubahan dari masyarakat yang telah terbiasa dalam mengurus secara manual (sebelum adanya inovasi) berpindah ke system online atau daring. Karena belum terbiasa bahkan belum mengetahui mengurus secara online tidak sedikit masyarakat mengurus dokumen kependudukan dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikarenakan belum mengerti bahkan belum mengetahui adanya inovasi tersebut, namun tidak sedikit pula masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara online namun kepengurusan tersebut melalui pihak yang bekerjasama dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu bidan.

Selain itu kurangnya antusias masyarakat akan pentingnya administrasi Kependudukan, disebabkan oleh jarak,

jarak juga membuat antusias masyarakat Kabupaten Pelalawan berkurang untuk mengurus administrasi kependudukan dikarenakan Kabupaten Pelalawan terbagi atas daerah daratan, Pesisir, dan Perairan. Dimana transportasi menuju disdukcapil banyak mengeluarkan biaya karena jauhnya jarak antara pemukiman masyarakat dengan kantor disdukcapil khususnya masyarakat yang tinggal di perairan, dan kendala juga ditemukan di kantor disdukcapil seperti terjadinya system down sehingga memperlambat dalam pencatatan sipil. Sehingga antusias masyarakat berkurang untuk mengurus administrasi kependudukan.

#### **4.2.3. Menumbuhkan Antusias Masyarakat serta Menjangkau ke seluruh Daerah**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kab. Pelalawan memiliki slogan “ Memberikan Pelayanan Yang Menyenangkan” dan memiliki motto “ Dokumen Kependudukanku Ku terima didepan pintu rumahku” memiliki tantangan untuk merubah pandangan masyarakat serta membuat pelayanan yang dapat menyenangkan masyarakat sehingga untuk mewujudkan hal tersebut terbentuklah inovasi Sabermimpro. Namun inovasi ini masih dalam pengembangan untuk kedepannya dan mengingat masyarakat di Kab. Pelalawan telah terbiasa mengurus dokumen secara langsung sehingga sulit untuk merubah kebiasaan tersebut, dan inovasi ini juga masih terbilang baru sehingga informasi untuk inovasi sabermimpro ini masih belum

tersebar luas.

Adapun penyebab inovasi ini belum tersebar luas ke seluruh lapisan masyarakat dikarenakan beberapa factor seperti: masyarakat belum mengerti perkembangan teknologi, keseharian masyarakat berkebun, nelayan dan lain sebagainya sehingga informasi mengenai inovasi tersebut tidak diperdulikan, terlebih lagi masyarakat yang berada jauh di pusat kota.

## **PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Kecamatan Pangkalan Kerinci, serta faktor yang menghambat dan tantangan dalam pelaksanaan optimalisasi yang sudah diterapkan, maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Inovasi Sabermimpro di Kabupaten Pelalawan terkhususnya di kecamatan Sei Kijang sudah berjalan, namun belum berjalan dengan optimal dikarenakan banyak masyarakat belum antusias dalam mengurus administrasi kependudukan, sementara itu masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dengan bidan, camat, maupun secara langsung dapat berjalan dengan semestinya dari apa yang direncanakan, meskipun satu tahun terakhir terhalang oleh pandemic sehingga untuk berkas selain KK maupun Akte masih sulit untuk diantar ataupun di jemput sementara untuk kepengurusan

datanya masih bisa untuk dilakukan secara daring.

2. Factor penghambat yang mempengaruhi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pertama yaitu dana untuk melaksanakan inovasi secara keseluruhan satu kabupaten butuh dana yang besar terutama untuk dibidang sarana dan prasarana, kurangnya SDM untuk turun kelapangan atau bagian logistic masih kurang atau belum ada, sehingga masyarakat tidak dapat seluruhnya untuk diantar melainkan ada yang melalui bidan, ada yang jemput sendiri, sehingga masyarakat tidak seluruhnya dapat untuk dihantarkan terlebih lagi dengan adanya social distancing.

## 5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian dan mencermati upaya dari pelaksanaan Inovasi Sabermimpro di Kabupaten Pelalawan, dan telah dipaparkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat diketahui untuk seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Pelalawan terkhusus nya sei kijing. Pengawasan dan sosialisasi yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lingkungan masyarakat, agar jika terdapat masyarakat yang kurang paham dapat menanyakan langsung kepada pelaksana.
2. Perlunya dana yang besar untuk menambah kendaraan dinas/operasional dan menambah jumlah tim serta pelatihan terhadap anggota yang belum paham agar pelaksanaan kegiatan yang

dilaksanakan dapat berjalan lancar seperti yang diharapkan. Serta inovasinya dapat ditingkatkan sehingga berbasis digital agar dapat lebih mempermudah masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan agar system daring lebih dapat dirasakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Pelalawan, B. P. S. K. (2020). *Kabupaten Pelalawan Dalam Angka 2020*. 298.

Pengantar, K. (2019). *Tahun 2017-2019*.

Tetais, B. P., Bsiit, P., Peraturan, A., Kabupaten, D., & Twait, P. (2017). *i3 Taiiurr 20ii*.

Muluk, Khairul M. R. (2008), *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Bayumedia Publishing, Malang.

### Jurnal

Mu, A. (2019). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, & I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 265–276.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v1i3.705>

- Widya, M. A. A., Agustiawan, Y., Fibrian, I. D., & Muttaqin, Z. (2016). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Teknologi Informasi: Rancang Bangun Sistem Informasi di Desa Sumbermulyo Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 51. <https://doi.org/10.26594/r.v2i2.547>
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services ( Bpmpt ) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2), 214–234.
- Rahman, Z. A. (2020). Inovasi Layanan di Perpustakaan Umum Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 7, 5–24.
- Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH Innovation Quality Public Services Local Government. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management*. 8(2), 77–83
- Desa Talang Perigi Kecamatan Rakit Kulim Kabupaten Indragiri Hulu: *Jurnal FISIP UNRI*
- Situmeang , Debora (2018). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pasca Konflik Lima Desa Di Kabupaten Kampar*: *Jurnal FISIP UNRI*
- Al-Qadr ,Je. Raufur Rahim (2017). *Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk* : *Jurnal FISIP UNRI*
- P. Nainggolan ,Monica (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*: *Jurnal FISIP UNRI*
- Dilando, Arfan (2017). *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Rumbai Pesisir*: *Jurnal FISIP UNRI*

### Website

<https://pelalawankab.bps.go.id> diakses tanggal 14 Juli 2020

### Skripsi

- Difa Kartini ,Wika (2019). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Komunitas Adat Terpencil (Kat) Di*