

**OPTIMALISASI PELAYANAN MELALUI PROGRAM SEDERHANA  
SEKALI URUS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (NASI UDUK)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2021**

**Oleh : Febri Wahyuni**

Email : [febri.wahyuni2183@student.unri.ac.id](mailto:febri.wahyuni2183@student.unri.ac.id)

**Pembimbing : Wazni S.IP., M.Si.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec.Tampan,

Kota Pekanbaru, Riau 28293

Telp/Fax.0761-63277

**ABSTRACT**

*Digital-based public services are one of the efforts to overcome the limitations of direct public services as well as a solution in order to prevent the transmission of Covid-19, so that digital innovation is needed in public services to remain effective and efficient. This research was conducted to find out and describe the implementation of the Simple Program for Managing Population Administration (NASI UDUK) in optimizing services at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency in 2021. This research is a descriptive qualitative research. The data collection techniques in this study are using interviews, observation and documentation.*

*This research analysis uses five indicators of public service innovation according to Rogers, namely: relative advantage, compability, complexity, triability and observability. The results of the study show that Optimizing Services Through the Simple Program for Managing Population Administration (NASI UDUK) in general has been going well and is acceptable to the community, but timeliness, socialization and how to use services are obstacles in implementing this innovation, so that this innovation cannot be said effective and efficient.*

**Keywords :** *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability*

## PENDAHULUAN

Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Disisi lain juga masyarakat menuntut untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan karena seperti yang diketahui rendahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi yakni prosedur berbelit-belit, persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh, maka dalam hal ini penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan jawaban atas permasalahan tersebut.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu dari sekian banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dalam rangka memenuhi kebutuhan publik, dan meningkatkan pelayanan terkait Administrasi Kependudukan dibutuhkan adanya inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu Pemerintah Daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik di bidang kependudukan yakni Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Indragiri Hilir membuat suatu inovasi pelayanan melalui program yang bernama Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK), ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir No 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Nasi Uduk dan Petunjuk Teknisnya.

Sebelumnya adanya layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK), masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir memiliki kendala dalam hal akses pelayanan. Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang memiliki luas wilayah mencapai 13.525,10 km<sup>2</sup> dengan total 31 pulau dan jumlah penduduk yang tercatat pada tahun 2021 yaitu sebesar 652,342 jiwa. Bentuk geografis Kabupaten Indragiri Hilir yang berbentuk pulau dan merupakan daerah pasang surut yang berada di sekitar aliran sungai juga mengakibatkan untuk menjangkau daerah satu dengan daerah yang lain harus melalui sungai dengan sarana perhubungan yang dominan adalah menggunakan kendaraan air berupa speedboat, pompong dan perahu.

Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara optimal dan menjadi salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat terkendala dalam mengurus dokumen kependudukan yaitu dikarenakan besarnya modal transportasi yang harus dikeluarkan dan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk sampai kepusat pelayanan yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang ada

di Tembilahan. Maka dari itu untuk mengatasi problematika tersebut Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir mendekatkan pelayanan Administrasi Kependudukan sampai di Tingkat Desa/Kelurahan dengan bekerja sama dengan Perangkat Desa/Kelurahan melalui Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK).

Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) merupakan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis aplikasi. Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) ini juga telah diintegrasikan dengan pelayanan Mak Wo (Mengurus Administrasi dengan *Whatsapp Online*). Masyarakat bisa mengakses layanan ini melalui Aplikasi Dukcapil INHIL. Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) mulai digunakan masyarakat sejak bulan Desember tahun 2020. Aplikasi Disduk Capil INHIL telah di unduh sebanyak 10.000 lebih pengguna, namun aplikasi ini hanya dapat di unduh di playstore melalui perangkat android dan belum dapat digunakan di perangkat iOS. Layanan Nasi Uduk telah diterapkan pada 197 Desa dan 39 Kelurahan yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir. Hingga tahun 2021 Layanan Nasi Uduk sudah dilaksanakan di 20 Kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir, dan tercatat telah digunakan sebanyak 19.347 pengguna layanan.

Melihat pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir yang terus berbenah menjadi lebih baik, pelayanan publik sudah

diupayakan agar memudahkan dan menyederhanakan mekanisme pelayanan publik di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir melalui Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK). Akan tetapi inovasi yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan ini masih mengalami kendala yaitu:

- a. Proses pelayanan yang tidak tepat waktu.
- b. Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir membuat masyarakat belum mengetahui tentang perosedur pelayanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK), proses pengenalan inovasi kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir masih terkendala dalam hal edukasi cara kerjanya, pengenalan inovasi dilakukan 1 kali dan dilakukan secara online dan untuk bimbingan teknis dilakukan pada tanggal 10 sampai 15 juni 2021.
- c. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan penggunaan layanan karena adanya keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam mengoperasikan teknologi komunikasi melalui *smartphone*, sehingga membuat masyarakat harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi terbaru.

Demikian permasalahan yang ada pada saat penerapan sistem pelayanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK), yang seharusnya mempermudah pelayanan namun justru kondisi pelayanan publik masih berjalan kurang lancar dan terlaksana belum efektif bagi masyarakat dalam pelaksanaannya, dalam hal ini organisasi pemerintah (birokrasi) yang baik harus mampu menyesuaikan kebijakan yang dikeluarkan dengan kebutuhan masyarakat dalam menghadapi perubahan lingkungan. Fenomena ini mengharuskan pemerintah wajib memberikan sistem layanan yang inovatif sehingga mudah dimengerti dan diakses oleh masyarakat secara umum.

Dalam melakukan proses inovasi, inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi. Dengan ini untuk mengukur sebuah keberhasilan inovasi pelayanan dalam menangani permasalahan administrasi kependudukan, peneliti memakai teori milik Rogers dalam buku (Nurdin, 2019) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi dapat diukur dengan 5 indikator, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan), dan *observability* (dapat diamati).

Peneliti menggunakan teori utama atribut inovasi menurut Rogers dengan alasan bahwa dari adanya indikator inovasi pelayanan menurut Roger yang disebut dengan atribut inovasi, dapat menjawab optimal atau

tidaknya sebuah inovasi secara lebih mendalam.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, maka peneliti memutuskan melakukan penelitian terkait dengan bagaimana Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dalam memudahkan dan menyederhanakan mekanisme pelayanan publik serta memberikan manfaat secara signifikan bagi terciptanya mekanisme pelayanan yang semakin baik dan mudah diakses oleh masyarakat dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Melalui Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021”**

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menfokuskan pada Optimalisasi Pelayanan Melalui Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Indragiri Hilir melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Penetapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir menjadi lokasi penelitian agar dapat melihat bagaimana pelaksanaan Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dalam optimalisasi pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir pada Tahun 2021.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu :

a. Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono adalah Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara. Data primer dapat berupa opini dari subjek (orang) secara individu maupun kelompok. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap orang-orang yang terlibat dalam penelitian:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir
2. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan
3. Staff Analis Data dan Informasi
4. Masyarakat pengguna layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK)

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumber pertama namun sumber kedua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder bisa berupa media sebagai pendukung data primer. Data sekunder dapat berupa artikel dan data kepustakaan. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a. Data penggunaan Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir
- b. Surat Keputusan Terkait penggunaan layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK)
- c. Media massa yang memuat berita

Sumber data diperoleh dari informan penelitian dengan menanyakan permasalahan yang terjadi terhadap penerapan program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dalam optimalisasi pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021. Informan penelitian yang diambil merupakan informan yang mengetahui apa permasalahan serta memberikan data yang tepat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menggunakan wawancara, dokumentasi (Adlin, 2013).

a. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara kedua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut dengan *interviewee*. Wawancara berguna untuk mendapatkan data-data dari tangan pertama (*primer*), pelengkap teknik pengumpulan data lainnya (Usman & Akbar, 2008).

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menelusuri data historis dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, berita, Undang-Undang dan sebagainya.

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan lain yang dapat mudah dipahami dan bisa di beritahukan kepada orang lain (Sugiarto, 2017).

Data yang sudah didapat selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yaitu suatu penelitian yang

bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat beserta hubungan antar fenomena yang diteliti. Fenomena yang diteliti secara deskriptif tersebut dicari informasi mengenai hal-hal yang dianggap memiliki relevansi dengan tujuan penelitian. Inti dari analisis ini terletak pada tiga proses yang berkaitan yaitu: mendeskripsikan fenomena, mengklasifikasikannya, dan melihat bagaimana konsep-konsep yang muncul serta saling keterkaitan (Anggito, 2018).

Dalam analisis kualitatif proses tersebut diuraikan secara spiral interaktif. Langkah pertama yaitu mengembangkan deskripsi yang komprehensif dan teliti dari hasil penelitian. Deskripsi memuat tentang konteks suatu Tindakan intensitas, dan maknanya yang mengorganisasikan Tindakan itu, dan perkembangannya secara evolusi. Langkah kedua yaitu klasifikasi yang dimaksudkan agar peneliti bisa mengetahui apa yang dianalisis. Sehingga peneliti dapat membuat perbandingan yang bermakna antara setiap bagian dari data. Selanjutnya, landasan konseptual yang mana interpretasi dan penjelasan berdasarkan hal tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Optimalisasi Pelayanan Melalui Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021**

Letak Geografis Desa /Kelurahan di Kabupaten Indragiri Hilir serta dinamika kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat Desa /Kelurahan pada umumnya harus mampu pula diikuti oleh penyedia layanan Administrasi Kependudukan maupun Perangkat Desa/Kelurahan. Kondisi ini merupakan salah satu problematika dalam menjaga hak atas Warga Negara untuk memperoleh Dokumen Kependudukan. Salah satu upaya untuk mengatasi problematika yang dimaksud, Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir mendekatkan pelayanan Administrasi Kependudukan sampai di tingkat Desa/Kelurahan melalui kerja sama dengan Perangkat Desa/Kelurahan.

Langkah tersebut dipilih dikarenakan jarak tempuh masyarakat desa/kelurahan yang jauh untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yaitu Dinas Dukcapil dan Program Bupati Indragiri Hilir yaitu Desa Maju Inhil Jaya (DMJ) Plus Terintegrasi. Selain hal tersebut diatas, adanya permasalahan pandemi Covid-19 juga menjadi kendala dalam mendapatkan pelayanan, sehingga dibutuhkan inovasi dalam jenis online untuk menjamin pelayanan tetap berfungsi dengan baik.

Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir memberikan sebuah inovasi layanan guna memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yaitu

melalui Inovasi Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK). Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) merupakan salah satu opsi dalam pengajuan dokumen kependudukan disamping masih dibukanya layanan pengajuan secara offline.

Keoptimalan Inovasi Pelayanan Publik berupa Inovasi Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir ini di analisis dengan teori atribut inovasi oleh Rogers dalam (Nurdin, 2019) sebagai jawaban atas permasalahan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir dalam kemudahan akses pelayanan dan kebutuhan pelayanan publik. Adapun atribut inovasi yang ada dalam Inovasi Program Nasi Uduk adalah sebagai berikut:

### **1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

*Relative advantage* atau keuntungan relatif merupakan salah satu atribut dari inovasi dengan menganalisis sejauh mana inovasi memiliki keuntungan bagi penerimanya. Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. Tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat prestise atau status sosial, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja, serta kepuasan masyarakat.

Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir selaku instansi yang mengeluarkan Inovasi Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) tentunya berharap dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat pengguna Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK).

Pada indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya, dimana dengan adanya Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dilihat dari segi nilai ekonomisnya masyarakat akan lebih diuntungkan dengan adanya pelayanan ini. Masyarakat tidak perlu bolak-balik ke Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga dapat menghemat biaya dan waktu masyarakat selaku pemohon, selain itu kehadiran Inovasi Nasi Uduk ini dapat menghindarkan masyarakat dari calo yang biasa memungut biaya untuk membantu pengurusan dokumen administrasi kependudukan serta pemerintah dapat meminimalisir kerumunan di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir dalam rangka pencegahan Covid-19 sehingga warga tidak harus datang lagi ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir yang terletak di Tembilahan (Ibu Kota Kabupaten). Berikut data jarak dari Ibu Kota Kabupaten ke Ibukota Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir. :

No	Kecamatan	Jarak ke Ibukota Kecamatan (Tembilahan)
1.	Keritang	53,8
2.	Kemuning	85,0
3.	Reteh	41,7
4.	Sungai Batang	37,4
5.	Enok	21,4
6.	Tanah Merah	34,0
7.	Kuala Indragiri	17,5
8.	Concong	54,3
9.	Tembilahan	0,9
10.	Tembilahan Hulu	2,6
11.	Tempuling	29,7
12.	Kempas	45,3
13.	Batang Tuaka	15,4
14.	Gaung Anak Serka	26,8
15.	Gaung	34,0
16.	Mandah	49,6
17.	Kateman	83,9
18.	Pelangiran	60,0
19.	Teluk Belengkong	90,0
20.	Pulau Burung	92,0

Dari tabel di atas dapat dilihat jarak tiap kecamatan ke Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir yaitu Tembilahan. Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah yang sangat dipengaruhi oleh pasang surut air sungai/parit, dimana sarana perhubungan yang dominan untuk menjangkau daerah satu dengan daerah lainnya adalah melalui sungai/parit-parit menggunakan kendaraan *speed boat* maupun pompong dan perahu, sehingga untuk

mengurus dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir harus mengeluarkan biaya lebih untuk biaya tiket menuju ke Tembilahan.

Berikut harga tiket dari tiap Kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten Indragiri Hilir (Tembilahan) menggunakan mobil dan *boat*:

No	Kecamatan	Harga Tiket Mobil	Harga Tiket Boat
1.	Keritang	Rp.75.000	Rp.110.000
2.	Kemuning	Rp.80.000	-
3.	Reteh	Rp.75.000	Rp.120.000
4.	Sungai Batang	Rp.60.000	-
5.	Enok	Rp.80.000	-
6.	Tanah Merah	-	Rp.70.000
7.	Kuala Indragiri	-	Rp.85.000
8.	Concong	-	Rp.120.000
9.	Tembilahan	-	-
10.	Tembilahan Hulu	-	-
11.	Tempuling	Rp.20.000	-
12.	Kempas	Rp.120.000	-
13.	Batang Tuaka	Rp.80.000	-
14.	Gaung Anak Serka	Rp.30.000	Rp.60.000
15.	Gaung	-	Rp.100.000

16	Mandah	-	Rp.80.000
17	Kateman	-	Rp.120.000
18	Pelangiran	-	Rp.90.000
19	Teluk Belengkon	-	Rp.280.000
20	Pulau Burung	-	Rp.260.000

Dari tabel di atas dapat dilihat biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dari tiap kecamatan untuk dapat mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang ada di Tembilahan baik dari jalur darat menggunakan mobil maupun jalur laut menggunakan boat.

Dari data tersebut dapat disimpulkan dengan adanya Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) ini maka masyarakat akan diuntungkan karena tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk memperoleh dokumen kependudukan, dan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir sudah dipermudah dengan sistem pelayanan online dengan hanya mengurus melalui aplikasi Dukcapil Inhil.

Dapat disimpulkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir menghadirkan Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) secara umum merupakan sebagai alternatif layanan bagi masyarakat di tengah pandemi Covid-19. Inovasi Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) merupakan upaya dalam memperkuat

layanan terhadap perubahan yang terjadi di tengah masyarakat. Dengan demikian Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) tidak hanya menjadi solusi agar pelayanan tetap optimal meski adanya pembatasan aktivitas tetapi juga memangkas biaya transportasi bagi masyarakat dan memangkas waktu lebih cepat dalam struktur birokrasi dalam Pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir. Sehingga dapat disimpulkan keuntungan relatif suatu inovasi terdapat pada Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK).

## 2. *Compability* (Kesesuaian)

Adapun di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, inovasi bukanlah suatu hal yang secara menyeluruh adalah baru. Namun inovasi bagi pemerintah adalah suatu hal yang bisa diadopsi dari inovasi di daerah lain atau kelanjutan dari inovasi sebelumnya. Dalam indikator ini, dapat dikatakan bahwa Inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan inovasi sebelumnya. Jika sebelumnya pelayanan dilakukan secara langsung dengan berbagai pilihan layanan, maka inovasi secara *online* ini hadir sebagai penyempurna inovasi sebelumnya. Hal yang membedakan hanya dalam mekanisme pelayanan yang menjadi lebih sederhana dan efektif.

Inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan nilai yang ada di Dinas Dukcapil

Kabupaten Indragiri Hilir karna layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan. Selain itu Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) juga mendukung tercapainya visi misi Bupati Indragiri Hilir poin pertama yaitu Memantapkan tata kelola pemerintahan yang makin responsiv, partisipatif, inovatif, efektif dan berketataan hukum, dan Inovasi Nasi Uduk juga sesuai dengan Permendagri tentang pelayanan adminduk secara daring Nomor 7 tahun 2019.

Dengan demikian Inovasi Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) merupakan bentuk nyata birokrasi dalam mendukung tercapainya visi misi kepala daerah sekaligus amanat dari aturan pemerintah pusat dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif.

Berdasarkan definisi menurut Rogers dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas Inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir memiliki indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada serta memiliki tanggapan, pandangan, dan penilaian yang baik terhadap inovasi pelayanan yang mana dalam hal ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mempermudah akses pelayanan serta menjadi alternatif pelayanan di masa pandemi covid-19. Adapun keluhan dari beberapa masyarakat yaitu mengenai masalah ketepatan waktunya, kedepannya masyarakat berharap terhadap

pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir agar lebih memperhatikan masalah ini. Dengan demikian, dari pembahasan di atas mengenai *Compatibility* atau kesesuaian menurut pengertian Rogers pada Inovasi pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir belum berjalan optimal.

### **3. Complexity (Kerumitan)**

Pada pelaksanaan pelayanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK), tidak ada kerumitan yang berarti, karena pada dasarnya tidak ada perbedaan tata cara atau prosedur terkait pelayanan karena perbedaan yang ada hanyalah pelayanan yang menjadi lebih sederhana dan efektif. Dengan pemberlakuan secara *online*, hal yang menjadi fokus perubahannya yaitu ketika melakukan pendaftaran, mekanisme antre, dan efisiensi dokumen yang harus dikumpulkan secara paper based dapat disederhanakan menjadi bentuk digital.

Hambatan yang ditemukan di indikator ini yaitu masih terdapat masyarakat yang kurang memahami pelayanan secara online sehingga merasa kebingungan mengakses Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK). Kemampuan dalam hal ini adalah dimana penyelenggaraan Layanan Nasi Uduk mampu memberikan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis

pelayanannya. Dengan demikian, dari pembahasan di atas mengenai complexity menurut pengertian Rogers pada Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir sudah berjalan optimal.

#### **4. Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Sebelum diluncurkan dan diperkenalkan kepada masyarakat, Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) telah dilakukan uji coba terlebih dahulu di Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir. Uji coba layanan Nasi Uduk dilakukan di antara pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir untuk melihat apakah inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) sudah layak untuk diterapkan dan digunakan. Selain melakukan uji coba juga dilakukan bimbingan teknis yang diikuti oleh perangkat desa maupun operator Kecamatan sekabupaten Indragiri Hilir yang terdiri dari 20 Kecamatan dengan 197 Desa atau Kelurahan. Bimbingan Teknis ini dilakukan pada tanggal 10 sampai 15 Juni tahun 2021 dan dilaksanakan sebanyak empat sesi.

Inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dalam menarik perhatian masyarakat melalui kemampuan layanan yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online dan sudah bisa dicetak secara mandiri tanpa harus mengurus ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) telah memenuhi aspek *triability* yaitu sudah dilakukan uji untuk Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dan inovasi ini mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya secara *offline*.

#### **5. Observability (Kemudahan Diamati)**

Agar inovasi Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) mudah diamati, dipahami, dan dikenal oleh masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir melakukan berbagai upaya salah satunya dengan melakukan sosialisasi melalui media sosial yaitu instagram, facebook, youtube, dan lain-lain.

Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) ini telah ditetapkan pada Desember tahun 2020, namun pengenalan layanan ini baru dipublikasikan pada tanggal 28 April tahun 2021, dan telah dilihat sebanyak 9,499 kali. Pengenalan Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir telah menciptakan inovasi pelayanan yang memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi pelayanan yang telah ada sebelumnya. Sehingga masyarakat akan dapat merasakan bahwa Inovasi Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI

UDUK) dapat membantu masyarakat di tengah adanya pembatasan aktivitas maupun yang terkendala untuk datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

Melihat sosialisasi hanya dilakukan pada awal pengenalan Layanan Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) dan tidak melakukan sosialisasi secara langsung ke beberapa Kecamatan yang berada di Kabupaten Indragiri Hilir karena terkendala kondisi pandemi dan tidak tersedianya anggaran untuk itu, maka sosialisasi kepada masyarakat masih perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui adanya layanan ini. Dari masalah tersebut, dapat dikatakan bahwa proses komunikasi yang merupakan proses dimana pesan-pesan yang dioperkan dari sumber Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir kepada penerima dalam hal ini masyarakat kabupaten Indragiri Hilir terkait Inovasi Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) ini masih belum optimal. Sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap bagaimana inovasi tersebut diterima oleh sistem sosial yakni masyarakat.

Dari pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan program Nasi Uduk telah memenuhi aspek *observability* dimana pelaksanaan pelayanan Nasi Uduk dapat dengan mudah dilihat atau diamati oleh masyarakat dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang terkendala akses pelayanan dan mempermudah pelayanan pada masa covid-19. Dengan demikian masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan di Dinas

Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir karena kesiapan pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Indragiri Hilir berdampak positif bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Optimalisasi Pelayanan Melalui Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan (NASI UDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021, mencakup 5 indikator menurut Rogers. Pertama, Keuntungan Relatif yaitu keuntungan dari segi biaya dan waktu. Kedua, sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, sesuai dengan peraturan yang sudah ada, dan penilaian yang baik terhadap inovasi pelayanan. Ketiga, memiliki kerumitan yaitu pada tingkat pemahaman serta kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan inovasi. Keempat, Sudah dilakukan uji coba untuk layanan. Kelima, dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat yang mana dalam hal ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengakses pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Adlin. (2013). *Metode Penelitian Sosial*. Alaf Riau.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Indragiri Hilir. (2021). *Kabupaten Indragiri Hilir Dalam Angka 2021*. BPS Kabupaten Indragiri Hilir.

- Larasati, E. (2015). *Inovasi pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang : Undip Law Press.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayu Media & FIA UB.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York : The Free Press.
- Siyonto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial Budaya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jurnal**
- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2), 0–2.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Gustiana, R., Sukamto, M.D. (2019). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Studi Kasus di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*
- Husnayaini, D.S., Subektie, R.W. (2019). Evaluasi Inovasi Sistem Pelayanan Publik Provinsi Yogyakarta Untuk Menghadapi Masa New Normal. *Jurnal Civil Service*. 14(2). 41-52.
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124.
- Sumartono, A.M., Sampe, S., Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (Sitasya) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1-12.
- Arrijal, A., Mashur, D., (2022) Efektifitas Pelayanan Online Pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Election and Leadership (JOELS)*, 1-14.
- Syaswadita, Z., Bachtiar, R. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. *Journal Of Governance Innovation*, 4(1), 84-100.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(1), 1–18.
- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(2), 1–17.

### **Media Online**

- HaluanRiau.co. 4 Agustus 2021. Tekan Penyebaran Covid-19, Disdukcapil Inhil Hanya Terima Layanan Online. Diakses Pada 6 Desember 2021, dari <https://riau.harianhaluan.com/daerah/amp/pr-11579018/tekan-penyebaran-covid-19-disdukcapil-inhil-hanya-terima-layanan-online?page=all>
- KoranIndragiriPos.com. 12 Juni 2021. Disdukcapil Inhil Sosialisasikan Nasi Uduk. Diakses pada 6 Desember 2021, dari <https://koranindragiripos.com/daerah/12/06/2021/disdukcapil-inhil-sosialisasikan-nasi-uduk.html>
- SiberOne.com. 30 Juni 2021. Di Inhil Urus Dokumen Kependudukan Tanpa Harus Keluar Rumah Begini Caranya. Diakses Pada 20 Agustus 2021, dari <https://siberone.com/news/cetak/8534/di-inhil-urus-dokumen-kependudukan-tanpa-harus-keluar-rumah-begini-caranya%C2%A0>

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Nomor : Kpts.24/Disduk dan Pencapil/Xii/2020 Tentang *Pelayanan Nasi Uduk Inhil (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan) dan Petunjuk Teknisnya di Kabupaten Indragiri Hilir.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan*

### *Secara Daring.*

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 30 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.*