

**EFEKTIVITAS INOVASI SABER MEMPRO
(SATU BERKAS MINIMAL EMPAT PRODUK) PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PELALAWAN
PROVINSI RIAU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : MUHAMMAD KARIM
NOMOR MAHASISWA : 207122154
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau

TESIS

Oleh :

MUHAMMAD KARIM

NPM : 207122154

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si

Anggota I

Dr. H. Herdi Salioso, SE., M.A

Anggota II

Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

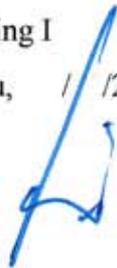
Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau

TESIS

Nama : MUHAMMAD KARIM
NPM : 207122154
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

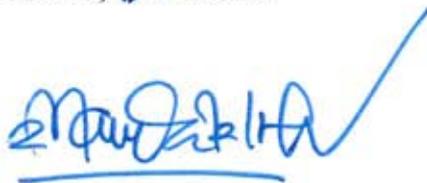
Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru, / /2022



Dr. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si

Pembimbing II
Pekanbaru, 13 / 14 /2022



Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau



Dr. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD KARIM
NPM : 207122154
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehendif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah - kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan ini butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada;

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Desember 2022

Pelaku Pernyataan,



MUHAMMAD KARIM

**EFEKTIVITAS INOVASI SABER MEMPRO (SATU BERKAS MINIMAL
EMPAT PRODUK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
DI KABUPATEN PELALAWAN PROVINSI RIAU**

ABSTRAK

Muhammad Karim

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dan informasi yang jelas dalam hal persyaratan untuk mendapatkan pelayanan tersebut dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan. Saber mempro merupakan terobosan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, rendahnya cakupan Akta Kelahiran merupakan salahsatu alasan dibentuknya inovasi ini. Inovasi ini berjalan melalui perjanjian kerjasama dengan Bidan, Klinik dan RS inovasi dengan tujuan untuk meningkatkan cakupan akta kelahiran. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Hasil penelitian efektivitas Inovasi saber mempro pada penelitian ini adalah dari keseluruhan indikator dapat dilihat bahwa inovasi Saber Mempro belum sepenuhnya terlaksana dengan efektif sebagai salah satu inovasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat melalui Bidan, Klinik dan Rumah Sakit yang telah melakukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Dikarenakan ada 1 (satu) indikator yang belum memenuhi kriteria efektif berdasarkan teori. Kurangnya sarana dan prasarana seperti laptop dan mobil operasional. Dalam hal ini, laptop untuk mendukung operator melakukan pekerjaan secara maksimal dan mobil operasional digunakan untuk mengantar berkas yang sudah selesai.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Saber Mempro, Akta Kelahiran, Inovasi

EFFECTIVENESS OF INNOVATION SABER MEMPRO (MINUTE ONE DOCUMENT OF FOUR PRODUCTS) AT THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN PELALAWAN DISTRICT RIAU PROVINCE

ABSTRACT

Muhammad Karim

Public service is an activity to fulfill basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident to goods, services and or administrative services provided by service providers related to public interests. Services must be completed within the time specified by the service delivery unit and clear information regarding the requirements for obtaining these services with service procedures that are easy to understand, not complicated and there is a need for certainty on service costs. Saber mempro is an innovation breakthrough from the Pelalawan Regency Population and Civil Registration Office, the low coverage of Birth Certificates is one of the reasons for the establishment of this innovation. This innovation runs through cooperation agreements with midwives, clinics and innovation hospitals with the aim of increasing birth certificate coverage. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of Innovation Saber Mempro (One File Minimum of Four Products) at the Department of Population and Civil Registration in Pelalawan Regency, Riau Province. This research method is a descriptive method with qualitative data analysis. The results of the research on the effectiveness of Innovation Saber Mempro in this study are that from all indicators it can be seen that the Saber Mempro innovation has not been fully implemented effectively as one of the innovations that provide benefits to the community through Midwives, Clinics and Hospitals who have collaborated with the District Population and Civil Registration Service Pelalawan. Because there is 1 (one) indicator that does not meet the criteria of effectiveness based on theory. Lack of facilities and infrastructure such as laptops and operational cars. In this case, laptops are used to support operators in carrying out their work optimally and operational cars are used to deliver completed files.

Keywords: Public Service, Saber Mempro, Birth Certificate, Innovation

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau”.

Tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Ilmu Administrasi bidang kajian unit Administrasi Publik. Penulis menyadari dalam tesis ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., S.H, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau sekaligus dosen pembimbing I yang berkenan menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini;

4. Ibu Dr. Annisa Mardatillah, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
5. Seluruh dosen di Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi mata kuliah Program Pascasarjana Ilmu Administrasi sebagai bekal penyusunan tesis ini;
6. Kepala Dinas dan seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sebagai tempat saya meneliti dan menemukan ide-ide dalam pembuatan tesis ini;
7. Orang tua, Istri, dan saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini;

Penulis menyadari penulisan tesis ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan dikembangkan lebih lanjut.

Pelalawan, November 2022

Penulis,



MUHAMMAD KARIM
NPM. 207122154

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Administrasi	13
2.2 Organisasi	14
2.3 Efektivitas	14
2.3.1 Pengertian Efektivitas	14
2.3.2 Kriteria/Indikator Efektivitas	16
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	18
2.4 Pelayanan	19
2.4.1 Pengertian <i>New Public Service</i>	19
2.4.2 Prinsip-prinsip <i>New Public Service</i>	20
2.4.3 Dimensi Pengukuran Keberhasilan Penerapan <i>New Public Service</i>	21
2.5 Konsep Good Governance	22

2.5.1	Pengertian Good Governance	22
2.5.2	Prinsip <i>Good Governance</i>	23
2.6	Teori Inovasi	29
2.6.1	Jenis-Jenis Inovasi	31
2.6.2	Level Inovasi	34
2.7	Inovasi Pelayanan Publik	36
2.7.1	Faktor-Faktor Penghambat Inovasi	39
2.8	Pelayanan Publik	39
2.9	Pengertian Administrasi Kependudukan	40
2.9.1	Jenis-Jenis Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan	41
2.10	Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk)	45
2.10.1	Tujuan Pelaksanaan Inovasi Saber Mempro.	46
2.10.2	Manfaat Pelaksanaan Inovasi Saber Mempro	46
2.10.3	Tata Cara Pelaksanaannya	48
2.11	Penelitian Terdahulu	52
2.12	Kerangka Pemikiran	57
2.13	Konsep Operasional	57

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian	60
3.2.	Lokasi Penelitian	60
3.3.	Informan Penelitian	61
3.4.	Jenis dan Sumber Data	62
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	63
3.6.	Teknik Analisis Data	65
3.7.	Jadwal Kegiatan Penelitian	67

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	69
4.1.1	Tugas	69

4.1.2	Fungsi	69
4.1.3	Kewenangan	70
4.1.4	Struktur Organisasi	70
4.1.5	Uraian Tugas dan Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	72
4.2	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	90
4.3	Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	95
4.3.1	Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	95
4.4	Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan .	98
4.4.1	Tantangan	98
4.4.2	Peluang	98
4.5	Jumlah Penduduk	99
4.6	Standar Operasional Prosedur Saber Mempro	101

BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1	Gambaran Subjek Penelitian	103
5.2	Analisis Data dan Hasil Penelitian	105
5.2.1	Konsep Inovasi Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Publik	106
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian	120

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	131
6.2	Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Produk Dokumen Disdukcapil	4
2.1 Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik	38
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	52
2.3 Operasional Variabel	59
3.1 Tabel Informan Penelitian	62
3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	67
4.1 Jumlah Personil Dirinci Menurut Jabatan Struktural	91
4.2 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	92
4.3 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin	92
4.4 Asset dan Modal.....	93
4.5 Pencapaian Kinerja Pelayanan	96
4.6 Penentuan Alternatif Strategi	99
4.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan	100
5.1 Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
5.2 Distribusi Jumlah Informan.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Segitiga Pelayanan Publik	37
2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	57
4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja	71



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik ialah suatu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pada saat ini masyarakat kian sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini pelayanan publik harus dapat memberikan suatu pelayanan yang efektif.

Kegiatan pelayanan harus mampu diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan oleh unit terkait penyelenggaraan pelayanan dan informasi yang jelas dalam hal persyaratan untuk mendapatkan pelayanan tersebut dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan. Pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang di butuhkan masyarakat yaitu pemerintah harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan dengan menyediakan pelayanan yang tepat.

Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama merupakan pembangunan (*development*). Pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi Pelayanan (*servicing*) dan salah satunya adalah hak identitas diri dan kewarganegaraan. Masyarakat kian sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan

aspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini pelayanan publik harus dapat memberikan suatu pelayanan yang efektif. Pelayanan harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dan informasi yang jelas dalam hal persyaratan untuk mendapatkan pelayanan tersebut dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami tidak berbelit serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan. Pelayanan publik harus sesuai dengan apa yang di butuhkan masyarakat yaitu pemerintah harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan dengan menyediakan pelayanan yang tepat.

Dalam memenuhi hak identitas diri dan kewarganegaraan tersebut diterbitkanlah Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data negara melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pemberdayaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan dibidang yang lain.

Dengan adanya administrasi kependudukan sebagai bentuk pemberian hak identitas kepada setiap warga negara diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang optimal. Dimana dalam pelayanan publik yang optimal diperlukan tertib administrasi dalam hal ini adalah tertib Administrasi Kependudukan. Tertib Administrasi Kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai wujud reformasi administrasi.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparat sangat rumit dan berbelit atau tidak efisien dan efektif. Kedudukan suatu administrasi penting dalam suatu Negara yang sudah maju apalagi bagi Negara yang sedang berkembang. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data mengenai masalah penertiban dokumen, data kependudukan dan masalah pencatatan sipil, penggolongan administrasi kependudukan serta hasil pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tuntutan penduduk terhadap pelayanan publik semakin tinggi untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, murah dan mudah serta dekat. Pelayanan administrasi kependudukan hakikatnya adalah bagaimana Pemerintah Daerah bisa memberikan pelayanan *new public service management* kepada penduduk yang lebih baik dan membahagiakan, sehingga semua penduduk memiliki dokumen kependudukan secara lengkap sesuai yang dibutuhkannya.

Adapun prinsip dari *new public service management* berdasarkan Denhart & Denhart (2003) adalah (1) Melayani Warga Negara, bukan customer (*serve citizens, not customer*), (2) mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the public interest*), (3) Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*), (4) berpikir strategis, bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*), (5) tahu kalau akuntabilitas bukan hal sederhana (*recognize that accountability is not simple*), (6) melayani ketimbang

mengarahkan (*serve rather than steer*) (7) menghargai manusia bukan sekedar produktivitas (*value people, not just productivity*).

Namun demikian pada saat sekarang, penduduk masih menganggap bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan selama ini sulit, berbelit-belit, mahal dan lama serta jauh yang membuat mereka harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan, sehingga mereka harus mengeluarkan biaya transportasi yang banyak untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Sedangkan disisi lain penduduk belum mengajukan permohonan pelayanan jika belum dibutuhkan, sehingga pada saat dibutuhkan menjadi terkendala karena persyaratan tidak lengkap, data yang kurang akurat yang mengakibatkan penduduk tidak terlayani sesuai waktu yang diharapkan.

Pemerintah atau dinas terkait apabila memahami betul akan pentingnya reformasi administrasi pastilah pelayanan publik akan terlaksana dengan baik. Begitu pula dengan keberlangsungan tertib administrasi dalam hal ini adalah tertib administrasi kependudukan. Apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tertib administrasi kependudukan dengan baik pastilah terciptanya *Good Governance* yang baik.

Secara garis besar adapun produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari 24 (dua puluh empat) dokumen diantaranya adalah :

Tabel 1.1 Produk dokumen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

NO	BIDANG	PRODUK DOKUMEN
1.	Pendaftaran Penduduk	1. Biodata Penduduk 2. Kartu Keluarga 3. KTP-EI 4. KIA 5. Suket Pindah

NO	BIDANG	PRODUK DOKUMEN
		6. Suket Pindah Datang 7. Suket Pindah ke Luar Negeri 8. Suket Datang Dari Luar Negeri 9. Suket Tempat Tinggal 10. Suket Pengganti Tanda Identitas
2.	Pencatatan Sipil	1. Suket Kelahiran 2. Suket Lahir Mati 3. Suket Pembatalan Perkawinan 4. Suket Pembatalan Perceraian 5. Suket Kematian 6. Suket Pengangkatan Anak 7. Suket Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia 8. Suket Pencatatan Sipil 9. Akta Kelahiran 10. Akta Kematian 11. Akta Perkawinan 12. Akta Perceraian 13. Akta Pengakuan Anak 14. Akta Pengesahan Anak

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pelalawan 2022

Salah satu pelayanan administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kelahiran. Seperti yang kita tahu akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Setiap warga negara di Indonesia diwajibkan untuk memiliki akta kelahiran dikarenakan dengan akta kelahiran menandakan bahwa seseorang telah menjadi bagian dari warga negara yang sah menurut hukum. Selain itu, pentingnya memiliki akta kelahiran adalah bayi yang dilaporkan kelahirannya akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya.

Akta kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan Negara atas status kependataan seseorang, pentingnya mencatat identitas atau kelahiran warga adalah untuk melindungi melindungi warga dari bahaya atau ancaman baik itu melalui serangan dalam atau luar negeri. Pentingnya akta kelahiran tersebut tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya akta kelahiran yang terlambat. Dalam realitanya, pencatatan akta kelahiran di Indonesia masih terdapat beberapa permasalahan.

Dalam observasi awal oleh penulis, fenomena dari penelitian ini menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan bahwa permasalahan dalam pencatatan akta kelahiran bisa disebabkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Disebabkan oleh masyarakat artinya (1) Adanya ketidakpedulian dari masyarakat untuk membuat akta kelahiran tersebut. (2) Adanya ketidaktahuan dari masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran, hal ini biasanya dirasakan oleh masyarakat dalam kategori Rumah Tangga Miskin (RTM). Dengan adanya ketidaktahuan dan ketidakpedulian dari masyarakat ini yang menyebabkan pemerintah harus berupaya penuh untuk memenuhi kepemilikan akta kelahiran secara menyeluruh. (3) Jarak yang ditempuh masyarakat terlalu jauh menuju kantor Disdukcapil. (4) Penyebab yang keempat adalah dari pemerintah artinya permasalahan pencatatan akta kelahiran yang terjadi karena ada kesalahan di Pemerintah baik dari sosialisasi maupun administrasinya. Hal ini haruslah dapat dikurangi dan menjadi tugas penting bagi Pemerintah terkait. dengan melaksanakan tugas pembuatan akta kelahiran secara maksimal maka dari itu ketidaktahuan dan ketidakpedulian dari masyarakat bisa

teratasi oleh solusi dari pemerintah.

Apabila seorang anak tidak memiliki akta kelahiran pastilah akan sulit dalam mendapatkan pelayanan masyarakat seperti halnya pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan administrasi dan lain-lain. Akta kelahiran sangat penting fungsinya, yaitu sebagai identitas warga Negara. Sehingga urgensinya apabila banyak anak tidak mempunyai identitas yang terdaftar atau diakui Negara, maka akan sangat rentan terjadi pemalsuan identitas, banyak kasus perdagangan anak, memperkerjakan anak dibawah umur dan kasus sosial lainnya yang melibatkan anak serta data kependudukan di kabupaten Pelalawan akan bermasalah.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Untuk mendukung target nasional cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak usia 0-18 tahun 90%. Sementara Kabupaten Pelalawan pada akhir tahun 2018 cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak usia 0-18 tahun jauh dibawah target nasional, yaitu 53,49%. Serta mewujudkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berkualitas, dan dapat memenuhi harapan masyarakat yang berharap: “*Dokumen Kependudukanku, ku Terima di depan Pintu Rumahku*” maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan perlu melakukan terobosan atau Inovasi yang dapat mewujudkan harapan masyarakat tersebut, dengan melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa dalam bidang Administrasi Kependudukan dalam paket “SABER MEMPRO” (*S*ATu *B*ERkas *M*inimal *E*Mpat *P*ROduk).

Paket “SABER MEMPRO” (*SA*tu *BER*kas *Minimal* *EM*pat *PRO*duk) adalah layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaan pendaftarannya secara sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp (WA) dan pengambilannya di Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan atau Bidan Desa tempat bayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perjanjian Kerja Sama (PKS) ini pada prinsipnya merupakan serangkaian proses perencanaan kedepan yang berlanjut secara berkesinambungan (*continue*) sampai tercapainya Visi dan Misi Kabupaten Pelalawan. Adapun arah kebijakan dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui intensifikasi dan ekstensifikasi sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung.
2. Pembangunan database Kependudukan dengan penerapan SIAK (*Sistim Informasi Administrasi Kependudukan*) pada pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Pembangunan database Kependudukan yang tunggal melalui pembangunan NIK (*Nomor Induk Nasional*) tunggal nasional.
4. Optimalisasi pendayagunaan data hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil guna mendukung kebijakan Pemerintah Kabupaten Pelalawan.
5. Intensifikasi dan ekstensifikasi pembangunan jaringan.
6. Pembangunan relasi dengan lembaga terkait dalam rangka percepatan perluasan cakupan akta kelahiran.

7. Pembangunan relasi dengan lembaga terkait dalam rangka pemanfaatan data kependudukan.
8. Pembangunan Layanan dengan Sistem Paket “SABER MEMPRO” (*SAtu BERkas Minimal EMpat PROduk*) melalui kerjasama dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa.

Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa yang telah melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dibuat suatu group WhatsApp (WA), dimana setiap Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa mempunyai hak untuk mengirimkan data masyarakat yang mau melahirkan melalui aplikasi WA tersebut berupa: Foto Kartu Keluarga (KK), Foto Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) atau Surat Keterangan (Suket) pengganti KTP-el, Foto Surat Nikah atau Akta Perkawinan serta foto Surat Keterangan Kelahiran yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa.

Dengan satu berkas bahan tersebut, biasanya hanya untuk membuat akta kelahiran saja, tetapi melalui paket “Saber Mempro” satu berkas minimal memperoleh empat produk dokumen kependudukan seperti: 1). Anak diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK); 2). KK baru yang mencatumkan anak tersebut dicetak; 3). Dibuatkan Akta Kelahirannya; dan 4). Diberikan Kartu Identitas Anak (KIA), pemberian KIA ini berdasarkan Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.

Perjanjian kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pelalawan dengan pengguna Inovasi Saber Mempro banyak dilakukan seperti dengan Bidan Desi Sandra, A.Md.,Keb praktek mandiri Kelurahan Pangkalan Bunut dengan Nomor 470/DISDUKCAPIL.KS/2020/461 dan dengan Bidan Wiwik Sri Rahayuningsih, A.Md.,Keb praktek mandiri Kelurahan Uku dengan Nomor 470/DISDUKCAPIL.KS/2020/487. Sesuai data yang diambil dari Tim Saber Mempro bahwa masyarakat yang telah dilayani oleh Tim Saber Mempro sejak tahun 2019-2021 berjumlah 322 orang laki – laki sebanyak 184 orang dan perempuan sebanyak 138 orang.

Secara geografis Kabupaten Pelalawan terbagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu: daerah dataran, daerah pesisir dan daerah perairan sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik, khususnya di wilayah pesisir dan perairan yang aksesibilitas dan jarak tempuh ke pusat kota menjadi suatu kendala bagi penduduk untuk bisa mendapatkan pelayanan. Khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada pada saat sekarang, jika pelayanan tersentral di ibukota Kabupaten maka akan menjadi sangat mahal ketika penduduk harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan ataupun menyasikan data yang tidak sama.

Belum lagi kondisi empiris-obyektif menunjukkan bahwa banyak daerah otonom belum memperlihatkan secara signifikan suatu pelayanan publik yang dapat memberikan kemanfaatan yang prima bagi masyarakat. Kecendrungan yang terjadi adalah bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah otonom belum sepenuhnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat daerah melalui suatu manajemen pelayanan yang bermutu,

bertanggungjawab, efektif dan efisien. Kondisi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik belum berjalan secara baik, bahkan terkesan masih jauh dari harapan masyarakat dan tuntutan normatif diberlakukannya otonomi daerah yakni mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat. Kondisi tersebut disebabkan oleh tiga hal pokok yakni: besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat. (Mulyadi, Dedy., dkk. 2018: 58).

Melihat banyaknya permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan terkait pelayanan Inovasi Saber Mempro sehingga peneliti mengangkat judul “Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : “Bagaimana Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran utama yang ingin dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian. Sebab tanpa tujuan, kegiatan yang ingin dilaksanakan tidak akan mempunyai arah yang jelas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk menganalisis bagaimana efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan Ilmu Administrasi
- b. Secara Praktis: Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam rangka melakukan inovasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pengertian Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi adalah penataan dari kegiatan dari individu – individu, eksekutif dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan sarana dan prasarana bagi upaya –upaya kerjasama sekelompok individu – individu untuk merealisasikan beberapa tujuan yang telah ditentukan. (dalam Zulkifli dan Moris A. Yogya, 2014;10)

Menurut Gie (2001) administrasi adalah segala rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama . Hal tersebut menyelesaikan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya pemidahan manusia.

Administrasi mempunyai ciri-ciri yang menjadi dasar dalam proses kegiatan administrasi, yaitu:

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut.

3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha.
4. Adanya bimbingan dan kepemimpi

2.2 Organisasi

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Organisasi berasal dari bahasa latin *organum* yang berarti alat atau badan. Menurut Mills & Mills dalam Desmawangga (2013), mendefinisikan organisasi sebagai kolektivitas khusus manusia yang aktivitas-aktivitasnya terkoordinasi dan terkontrol dalam dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Pasolong (2007), kata efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan untuk istilah ini sebagai kata hubungan sebab akibat. Efektivitas bisa dipandang sebagai suatu sebab direncanakan sebelumnya bisa tercapai atau dengan kata lain sasarannya tercapai karena adanya proses kegiatan.

Menurut Sondang P. Siagian (2013), Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan

yang dijalankannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Mahmudi dalam Enita (2019) mengemukakan bahwa efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Efektivitas menurut E. Mulyasa dalam jurnal Fitrianti (2021) menyatakan bahwa “Efektiveness means different to different people” sehingga efektivitas ialah kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas atau wewenang dengan sasaran yang dituju atau bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan serta memanfaatkan sumber daya dalam mewujudkan tujuan.

Menurut Steers (Hendrawan 2016) efektivitas merupakan semakin rasional suatu organisasi maka semakin besar pula upayanya dalam kegiatan yang mengarah pada sebuah pencapaian tujuan dan semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan maka organisasi menjadi semakin efektif. Efektivitas dalam organisasi dipandang sebagai tujuan akhir suatu organisasi. Efektivitas adalah sebuah unsur yang menjadi harapan setiap organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya. Terdapat 5 (lima) kriteria pengukuran efektivitas organisasi, yaitu : 1)

Produktivitas, 2) Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, 3)Kepuasan Kerja, 4) Kemampuan berlabar, 5) Pencarian sumber daya

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan salah satu unsur yang utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi itu sendiri, kegiatan maupun program. Dapat dikatakan efektif jika tercapai tujuan ataupun sasaran.

2.3.2 Kriteria/Indikator Efektivitas

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Indikator ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian (2013) yang terdiri dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah mutu pelayanan yang dihasilkan, batas waktu, tata cara pelayanan yang harus ditempuh.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2013), yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Menurut Mardiasmo, Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Berdasarkan Gie (2001), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a) Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
- b) Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugastugas yang dilegalisasikan kepada mereka.
- c) Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Demikian pula sebaliknya.
- d) Motivasi, pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- e) Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak.

- f) Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.
- g) Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja.
- h) Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian *New Public Service Management*

Menurut Nurlela dan Andriani dalam bukunya tahun 2018 bahwa Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep "*The New Public Service (NPS)*" menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya.

Akar dari *New Public Service* dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl, dan Waldo. NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi:

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan

Perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.

2. Model komunitas dan masyarakat sipil

Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun sosial *trust*, kohesi sosial, dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.

3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru

Administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

4. Administrasi negara postmodern

Mengutamakan dialog (dirkursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

2.4.2 Prinsip-Prinsip *New Public Service*

Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan Denhart & Denhart (2003) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan *customer* (*Serve Citizens, Not Customer*).
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*).
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*).
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*).

5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*).
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

2.4.3 Dimensi Pengukuran Keberhasilan Penerapan *New Public Service*

Adapun dimensi Pengukur Keberhasilan dari diterapkannya *New Public Service*. Keberhasilan penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas dalam mengelola sektor-sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel.. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut :

1. **Tangible** → Menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. **Reability** → Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
3. **Responsiveness** → Kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. **Competence** → Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. **Courtesy** → Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. **Credibility** → Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. **Security** → Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. **Access** → Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. **Communication** → Kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. **Understanding Customer** → Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.5 Konsep *Good Governance*

2.5.1 Pengertian *Good Governance*

Menurut UNDP arti good dalam good governance mengandung pengertian nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, kemandirian, berdayaguna dan berhasilguna dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan, serta aspek fungsional dan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Sedangkan menurut FCGI (Forum for Corporate Governance in Indonesia) good governance didefinisikan sebagai seperangkat peraturan yang menetapkan hubungan antara pemegang saham, pengurus, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta para pemegang kepentingan intern dan ekstern lainnya sehubungan dengan hak-hak dan kewajiban mereka, atau dengan kata lain sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan.

Menurut UNDP (<http://www.scribd.com/doc/4606676/Good-Governance>), tentang definisi *good governance* adalah sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat, dalam prinsip-prinsip; partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsesus,

kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab serta visi stratejik. Good governance dimaknai sebagai praktek penerapan kewenangan penerapan pengelolaan berbagai urusan penyelenggaraan negara secara politik, ekonomi dan adminstratif di semua tingkatan.

Ada tiga pilar good governance yang penting, yaitu :

1. Economic governance atau kesejahteraan rakyat
2. Political governance atau proses pengambilan keputusan
3. Administrative governance atau tata laksana pelaksanaan kebijakan.

Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka good governance adalah suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan cita-cita terbentuknya suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri.

2.5.2 Prinsip *Good Governance*

Setiap perusahaan atau entitas usaha harus memastikan bahwa prinsip good governance diterapkan pada setiap aspek bisnis dan di semua jajaran. Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) memaparkan prinsip-prinsip good governance yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kesetaraan dan kewajaran diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan dengan tetap memperhatikan pemangku kepentingan.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing prinsip tersebut :

1. Transparansi (*Transparency*)

Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan atau entitas usaha harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara

yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.

Pedoman pokok dalam pelaksanaan prinsip Transparansi ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.
2. Informasi yang harus diungkapkan meliputi, tetapi tidak terbatas pada, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan good governance serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.
3. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
4. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Pedoman pokok dalam pelaksanaan prinsip Akuntabilitas ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan.
2. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan Good Governance.
3. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.
4. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan nilai-nilai perusahaan, sasaran utama dan strategi perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment system).
5. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (code of conduct) yang telah disepakati.

3. **Responsibilitas (*Responsibility*)**

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai good corporate citizen.

Pedoman pokok dalam pelaksanaan prinsip Responsibilitas ini adalah sebagai berikut :

1. Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (by-laws).
2. Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

4. **Independensi (*Independency*)**

Untuk melancarkan pelaksanaan asas good governance, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Pedoman pokok dalam pelaksanaan prinsip Independensi ini adalah sebagai berikut:

1. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.

2. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundangundangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian internal yang efektif.

5. Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*)

Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan bersama berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran. Pedoman pokok dalam pelaksanaan prinsip Kesetaraan dan Kewajaran ini adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing.
2. Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.
3. Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, jender, dan kondisi fisik.

Sedangkan menurut OECD (Organization for Economic Co-operation and Development), menyebutkan ada empat unsur penting dalam good governance, yaitu:

1. Fairness (Keadilan).

Prinsip keadilan dapat diartikan sebagai perlakuan yang sama terhadap para pemegang saham, terutama untuk menjamin perlindungan hak-hak para pemegang saham, termasuk hak-hak pemegang saham minoritas dan para pemegang saham asing, serta menjamin terlaksananya komitmen dengan para investor.

Good governance dimaksudkan untuk mengatasi masalah yang timbul dari adanya perbedaan kepentingan antara pemegang saham sebagai principal, dengan manajemen sebagai agen.

2. Transparency (Transparansi).

Prinsip dasar transparansi menunjukkan tindakan perusahaan untuk dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh Stakeholders. Prinsip ini diwujudkan antara lain dengan mewajibkan adanya suatu informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas, dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, dan kepemilikan perusahaan.

3. Accountability (Akuntabilitas).

Prinsip dasar Akuntabilitas menekankan kepada pentingnya penciptaan sistem pengawasan yang efektif berdasarkan pembagian kekuasaan antara Dewan Komisaris, Direksi dan Pemegang Saham yang meliputi monitoring, evaluasi dan pengendalian terhadap manajemen untuk meyakinkan bahwa manajemen bertindak sesuai dengan kepentingan pemegang saham dan pihak yang berkepentingan lainnya. Prinsip Akuntabilitas juga menjelaskan peran dan tanggung jawab, serta mendukung usaha untuk menjamin keseimbangan

kepentingan manajemen dan pemegang saham, sebagaimana yang diawasi oleh Dewan Komisaris.

4. Responsibility (Pertanggungjawaban).

Prinsip Responsibility diartikan sebagai tanggung jawab perusahaan untuk memastikan dipatuhinya peraturan serta ketentuan yang berlaku sebagai cerminan dipatuhinya nilai-nilai sosial.

2.6 Teori Inovasi

Kata "innovation" (bahasa Inggris) sering diterjemahkan segala hal yang baru atau pembaharuan, tetapi ada yang menjadikan kata innovation menjadi kata Indonesia yaitu "inovasi". Inovasi kadang-kadang juga dipakai untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan. Kata penemuan juga sering digunakan untuk menterjemahkan kata dari bahasa Inggris "discovery" dan "invention". Ada juga yang mengaitkan antara pengertian inovasi dan modernisasi, karena keduanya membicarakan usaha pembaharuan.

Inovasi menurut Schumpeter memiliki arti, usaha mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu menjadi satu kombinasi sehingga, dengan inovasi seseorang dapat menambahkan nilai dari produk, pelayanan, proses kerja, dan kebijakan tidak hanya bagi lembaga pendidikan tapi juga Stakeholder dan masyarakat. Wina Sanjaya dalam bukunya kurikulum dan pembelajaran, inovasi diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu dan digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan.

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani dalam Hermawan (2018: 23), "inovasi dalam konsep yang

luas sebenarnya tidak terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami”.

Menurut Supriyanto (2017: 13) “Inovasi adalah proses kreatif dalam menemukan hal-hal atau cara baru yang berbeda. Memodifikasi hal yang sudah ada juga termasuk dalam bagian inovasi”. Menurut Supriyanto (2017: 14) “Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang menciptakan nilai besar untuk konsumen, untuk komunitas, dan lingkungan pada saat yang sama atau berangsur-angsur”.

Menurut Makmur, (2012:9), Kata inovasi berasal dari bahasa Inggris *innovation* berarti perubahan. Inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan baru. Adapun inovasi yang berkaitan dengan dengan proses banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Selanjutnya, inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut lebih ditujukan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.

Menurut Hermawan (2018: 24) Inovasi Organisasi didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi

untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses, atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berfikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan.

Menurut Hamijoyo dalam Kusnadi (2017) Inovasi berasal dari kata latin, innovation yang berarti pembaruan dan perubahan. Kata kerjanya inovo yang artinya memperbaharui dan mengubah.

Sehingga inovasi adalah suatu perubahan yang baru yang menuju kearah perbaikan; yang lain atau berbeda dari yang ada sebelumnya, yang dilakukan dengan sengaja dan berencana (tidak secara kebetulan).

2.6.1 Jenis-Jenis Inovasi

Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Hermawan (2018: 27) sebagai berikut :

1) Inovasi Terus Menerus

Inovasi terus menerus adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.

2) Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Inovasi ini mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau

perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk.

3) Inovasi Terputus

Inovasi ini melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Albary dalam Sangkala (2013:31), memperkenalkan tipe inovasi yaitu:

- 1) Inovasi kebijakan : arah dan inisiatif kebijakan baru.
- 2) Inovasi dalam proses pembuatan keputusan kebijakan untuk mempercepat inovasi dan penggabungan.
- 3) Inovasi *top-down* dimana perubahan spesifik didorong melalui penerapan sistem dengan preskripsi, regulasi dan dukungan, serta inovasi *bottom-up* dimana pemerintah memberikan kemungkinan dan memfasilitasi pengembangan dan penggabungan (difusi) inovasi yang berasal dari organisasi atau jaringan di dalam sistem. Adapun *diffusion* adalah sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu terus menerus antar anggota sistem sosial. Patut dicatat dalam literatur bahwa fokus pada mekanisme dan proses dimana inovasi diterapkan dan diadopsi oleh organisasi lain (difusi atau disseminasi) adalah penting sebagai fokus pada aslinya dan kelahiran inovasi.

Menurut Wibisono dalam Hermawan (2018: 28) “cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan didapatkan nya

pelanggan baru (*akuisisi pelanggan*), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan marjin keuntungan”.

Nugroho dalam Hermawan (2018: 28) “berpendapat bahwa kebanyakan produk baru berasal dari bentuk terus menerus, pada tahun-tahun belakangan adalah modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen”.

Menurut Roger dalam Hermawan (2018: 29) menyatakan inovasi mempunyai beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut:

1) *Relative advantage* (kemanfaatan)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan orang lain.

2) *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan factor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3) *Complexity* (Kompleksitas)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat

kerumitan yang boleh jadi 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 penting.

4) *Triability* (aplikasi)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi 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* (pengamatan)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

2.6.2 Level Inovasi

Level *innovative governance* dilihat dari sejauh mana pelaksanaan dari *best practices* menurut *United Nations Development Programme* dalam Sangkala, (2013:8) terdiri atas:

- 1) Dampak (*Impact*), sebuah *best practice* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat miskin dan tidak beruntung.
- 2) Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practice* harus didasarkan pada

kemitraan antara aktor yang terlibat, setidaknya melibatkan dua pihak.

- 3) Keberlanjutan (*sustainability*), sebuah best practice harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut :
 - a) Legislasi, kerangka peraturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi.
 - b) Kebijakan sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensi bagi adanya replikasi dimanapun.
 - c) Kerangka Institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran kebijakan dan tanggung jawab beragam tingkatan dan kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM, dan organisasi masyarakat.
 - d) Efisien, transparan dan sistem manajemen yang akuntabel dapat membawa lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.
- 4) Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership dan community empowerment*) yakni:
 - a) Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik.
 - b) Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainnya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan warga masyarakat tersebut.
 - c) Penerimaan dan tanggung jawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.

- d) Kemungkinan bagi adanya transfer (*transferability*) pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
- e) Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.
- 5) Kesetaraan Gender dan pengecualian sosial (*gender equality* dan *social inclusion*) yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia dan kondisi fisik/mental serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.
- 6) Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*innovation with in local content dan transferability*) yakni bagaimana pihak lain dapat belajar atau memperoleh keuntungan dari inisiatif serta cara yang digunakan untuk membagi dan mentransfer pengetahuan, keahlian untuk dapat dipelajari.

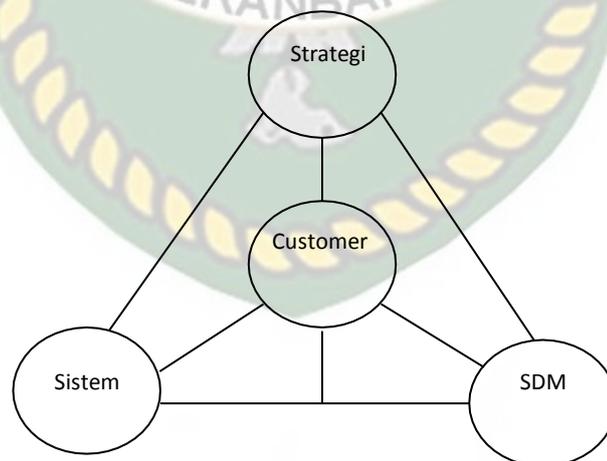
2.7 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam Hermawan (2018: 34-35), Inovasi disektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi disektor publik. Karakteristik dari system disektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan disektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sector publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi public. Selain itu perubahan

dimasyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sector public dapat menjadi sector yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan terjadi.

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi.

Menurut Hermawan (2018: 36)“ inovasi pelayanan publik adalah sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat”. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.



Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan Publik

Halversen dalam Hermawan (2018: 36) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

- a) *Incremental innovation to radical innovation* (di tandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
- b) *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi didalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja ditingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- c) *Need led innovations* and *efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Tabel 2.1 Tipe Inovasi Dalam Sektor Publik

No	Tipe Inovasi	Contoh
1	Layanan baru atau perbaikan layanan	Perawatan kesehatan dirumah
2	Inovasi proses	Perubahan dalam membuat layanan atau produk
3	Inovasi administrasi	Penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari sebuah perubahan kebijakan
4	Inovasi sistem	Sistem baru atau perubahan fundamental dari sistem yang ada dengan menetapkan organisasi baru atau pola kerjasama atau interaksi baru
5	Inovasi konseptual	Perubahan didalam memandang actor seperti perubahan dicapai dengan menggunakan konsep baru, misal pengintegrasian pengelolaan sumberdaya
6	Perubahan radikal yang bersifat rasional	Cara pandang atau pergeseran matrik mental pegawai dari sebuah organisasi

Sumber : Halversen dalam Hermawan (2018: 36)

2.7.1 Faktor-Faktor Penghambatan Inovasi

Dalam pelaksanaannya menurut Albury dalam Hermawan (2018: 38-39), inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain :

- 1) Budaya yang tidak menyukai risiko (*risk aversion*).
- 2) Secara kelembagaan, karakter unit kerja disektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- 3) Keengganan menutup program yang gagal
- 4) Ketergantungan terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai disektor public hanya menjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.
- 5) Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.
- 6) Hambatan admnisitratif yang membuat system dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- 7) Penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit.
- 8) Budaya organisasi yang belum siap menerima system yang sebenarnya memangkas pemborosan dan *inefisiensi* kerja.

2.8 Pelayanan Publik

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan

masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh.

Pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan pelayanan menurut Ndraha dalam Faisal (2013) dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh *provider* dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya.

Sebagai pelayan masyarakat, aparatur Pemerintah diharapkan bekerja dalam melayani sesuai dengan standar dan pedoman yang telah ditetapkan sebagaimana yang termaktub dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, agar dapat diketahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Adapun menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M/M.PAN/2/2004 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.9 Pengertian Administrasi Kependudukan

Di dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa pengertian Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan

Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sehingga diharapkan kepada aparat pemerintah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melaksanakan tugas pelayanan secara prima khususnya dalam hal penanganan administrasi kependudukan karena pada hakikatnya negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.9.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan

Jenis-jenis pelayanan yang disampaikan pemerintah kepada masyarakat sangat beragam, mulai dari yang sangat sederhana seperti retribusi pedagang kaki lima, sampai yang sangat rumit seperti rancangan perubahan konstitusi. Mulai dari yang nyaris tanpa teknologi seperti parkir di pasar tradisional, sampai yang bernuatan teknologi canggih seperti komunikasi lewat satelit dan produksi pesawat udara.

Untuk memudahkan upaya kita mempelajari ciri karakteristik pelayanan prima, keragaman itu dapat disederhanakan menjadi beberapa pola penggolongan pelayanan. Supriyanto, dkk (2001) menggolongkan jenis-jenis pelayanan publik menurut klasifikasi pelanggan, berdasarkan tahapan dalam proses pelayanan, dan menurut prioritas pengembangannya.

A. Berdasarkan Klasifikasi Pelanggan

Untuk organisasi yang memiliki pelanggan eksternal dan internal, maka sebaiknya jenis-jenis pelayanannya dibedakan menjadi :

- a. Pelayanan eksternal adalah kegiatan pelayanan bagi pelanggan eksternal yaitu pihak-pihak diluar organisasi kita.
- b. Pelayanan Internal adalah kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal, yaitu teman-teman sesama karyawan.

Jika kedua golongan pelanggan ini memerlukan jenis layanan yang sama maka sebaiknya disediakan pelayanan yang terpisah, karena pelanggan internal cenderung menuntut untuk lebih diistimewakan. Tindakan untuk mengistimewakan Pelanggan internal merupakan tindakan yang paling tidak disukai oleh pelanggan eksternal. Padahal justru pelanggan eksternal ini yang harus kita utamakan, karena daya beli mereka sangat menentukan kelangsungan hidup organisasi. Sebagai contoh poliklinik gigi di sebuah rumah sakit dapat melayani masyarakat dari luar, maupun para karyawan. Sebaiknya kedua kelompok ini tidak dilayani pada waktu yang sama atau di lokasi yang sama.

B. Berdasarkan Tahapan Pelayanan

Jika kita memperhatikan lebih cermat, proses pelayanan bukan hanya meliputi kegiatan-kegiatan pada saat pelanggan bertatap muka secara langsung dengan petugas pelayanan. Melainkan juga meliputi kegiatan-kegiatan sebelum dan sesudahnya. Sebuah pelayanan tidak akan menjadi

prima jika tidak secara tuntas mencakup semuanya. Pelayanan prima adalah pelayanan paripurna. Sebelum petugas bertatap muka langsung dengan pelanggan mereka sudah harus mempersiapkan banyak hal, seperti menata ruang, menyiapkan bahan atau peralatan, menyiapkan arsip pelanggan, dan lain sebagainya.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan petugas pada ketiga tahapan proses pelayanan ini berbeda satu dengan yang lain, oleh karenanya kita memiliki 3 (tiga) jenis pelayanan menurut tahapan proses pelayanannya yaitu :

- a. Pelayanan transaksi adalah kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilakukan sebelum bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini ditujukan untuk mengurus keperluan pelanggan sebelum mereka bertatap muka langsung dengan petugas pelayanan.
- b. Pelayanan saat transaksi adalah kegiatan pelayanan pada saat bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini diharapkan dapat berlangsung secara mudah, cepat, lancar, tertib, dan nyaman. Khususnya jika sudah didukung oleh pelayanan pra transaksi.
- c. Pelayanan pasca transaksi adalah kegiatan pelayanan sesudah selesai bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu pelanggan agar dapat memanfaatkan hasil-hasil pelayanan secara maksimum. Sebagai contoh : pemantauan efek samping penggunaan obat, pemantauan kiriman barang, pengurusan jenazah yang meninggal di rumah sakit, rekomendasi dan referensi kepada pihak ketiga, dll.

Ketiga jenis pelayanan ini memiliki peran yang sama pentingnya

dalam menciptakan citra keprimaan dari seluruh rangkaian proses pelayanan kita. Sebagai contoh seorang wajib pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk menyerahkan SPT Tahunan. Citra keprimaan pelayanan pajak ini bukan hanya ditentukan saat bertemu muka dengan petugas pelayanan pajak saja, melainkan juga mulai sejak bagaimana niereka dilayani untuk parkir mobil, diterima resepsionis, dipersilahkan menunggu giliran sampai pada penyampaian hasil validasi bahwa telah terjadi kelebihan atau kekurangan jumlah pembayarannya.

C. Berdasarkan Prioritas Pengembangan

Kita semua memahami bahwa memuaskan pelanggan itu memang tidak mudah, dan untuk dapat merebut hati pelanggan kita perlu melakukan pengembangan dengan menambah beberapa jenis layanan bare yang lebih menarik. Hanya saja pengembangan ini tentu hares terencana dengan bail agar diperoleh basil yang optimum. Pengembangan jenis-jenis peayanan baru tanpa terencana akan berakhir dengan pemborosan sumber daya. Pelayanan memiliki tingkat-tingkat prioritas pengembangan sebagai berikut :

- a. Pelayanan Utama adalah jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas pengembangan tertinggi yaitu yang langsung berkaitan dengan upaya pencapaian visi dan misi organisasi. Sebagai contoh kita simak dunia perhotelan, jenis pelayanan utamanya adalah menyediakan kamar-kamar penginapan.
- b. Pelayanan Pendukung adalah jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas kedua yaitu yang sangat dibutuhkan para pelanggan pada saat

mereka sedang memanfaatkan pelayanan utama. Di dunia perhotelan pelayanan semacam ini meliputi antara lain : restoran, laundry, saluran telepon ke luar hotel langsung dari kamar, dan hiburan dalam kamar. Pelayanan utama biasanya tidak dapat diselenggarakan tanpa adanya pelayanan pendukung

- c. Pelayanan Tambahan adalah jenis-jenis pelayanan yang memiliki prioritas paling rendah yaitu yang mungkin dibutuhkan para pelanggan pada saat mereka sedang memanfaatkan pelayanan utama atau pelayanan pendukung. Kelompok ini meliputi antara lain : kolam renang, ruang konferensi, bar, ruang musik, toko obat, toko buku, toko cinderamata,
 - d. agen perjalanan, musholla, ruang kebugaran, dan lain-lain sebagainya.
- Tanpa adanya pelayanan tambahan ini, pelayanan utama masih tetap dapat diselenggarakan, namun adanya pelayanan tambahan akan semakin memberikan nilai tambah kepada para pelanggan.

2. 10 SABER MEMPRO (Satu Berkas Minimal Empat Produk)

Paket “SABER MEMPRO” (*Satu BERkas Minimal EMpat PROduk*) adalah layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaan pendaftarannya secara sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp (WA) dan pengambilannya di Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan atau Bidan Desa tempat bayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.10.1 Tujuan Pelaksanaan Inovasi Saber Mempro

Biasanya untuk memperoleh 1 (*satu*) dokumen kependudukan misalnya KK (*Kartu Keluarga*), masyarakat harus melengkapi bahan-bahan yang dipersyaratkan untuk memiliki 1 (*satu*) dokumen kependudukan tersebut, begitu juga apabila masyarakat ingin mengurus Akta Kelahiran, harus melengkapi bahan-bahan yang dipersyaratkan untuk memiliki 1 (*satu*) dokumen kependudukan yang baru lagi, begitu seterusnya dengan arti kata, 1 (*satu*) berkas untuk 1 (*satu*) dokumen kependudukan yang diperlukan masyarakat.\

Melalui Paket “SABER MEMPRO” ini: masyarakat bisa mendapatkan beberapa dokumen kependudukan dengan satu berkas untuk minimal empat produk sejak dini. Artinya masyarakat ingin mengurus Akta Kelahiran, dengan berkas bahan-bahan yang dipersyaratkan: Foto Copy KK (*Kartu Keluarga*), Foto Copy KTP-el/Suket (*Kartu Tanda Penduduk Elektronik/Surat Keterangan*), Foto Copy Surat Nikah/Akta Perkawinan dan Surat Keterangan Kelahiran yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan atau oleh Bidan Desa tempat bayi dilahirkan.

Sedangkan tujuan Outcome dari kegiatan ini adalah: Meningkatnya cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak usia 0-18 tahun.

2.10.2 Manfaat Pelaksanaan Inovasi Saber Mempro

Pemerintah berkewajiban untuk melindungi segenap warganya terutama perlindungan dari belum adanya dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga Negara. Untuk itu organisasi harus adaptif merespon perkembangan jaman, tidak harus menunggu di kantor namun harus pro aktif menjemput ke

masyarakat di daerah pesisir sungai dan perairan untuk membantu mereka mempermudah dalam menjalankan aktivitasnya di kehidupan sehari-hari. Dengan tingkat kesulitan geografis daerah rasanya tidak mungkin masyarakat mampu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukannya. Jika hal itu memang tidak benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat karena mahal biaya dan waktu yang diperlukan diperlukan untuk sewa pompong menuju ibukota kabupaten, karena transportasi umum adanya cuma satu kali dalam sehari melewati dari pesisir dan perairan tersebut.

Oleh karena itu manfaat dari inovasi atau terobosan ini tentu sangat bermanfaat untuk menekan biaya keuangan yang dikeluarkan masyarakat dan waktu, serta upaya pendekatan Saber Mempro adalah sebuah jawaban yang logis dan tepat. Manfaat yang paling mendasar adalah semua masyarakat Kabupaten Pelalawan terutama yang baru lahir, sudah memiliki dokumen kependudukan sebagai identitas diri sehingga dapat digunakan untuk keperluan yang mendasar bagi kehidupan selanjutnya serta terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Adapun manfaat yang diperoleh dari inovasi atau terobosan ini, dapat dilihat dari:

1. Manfaat bagi Organisasi

Bagi organisasi manfaat Saber Mempro adalah meningkatnya kinerja organisasi dan tertibnya administrasi kependudukan serta tercapainya target nasional penerbitan cakupan akta kelahiran.

2. Manfaat bagi Masyarakat

Manfaat Saber Mempro bagi masyarakat adalah, dengan satu berkas akan memperoleh minimal empat produk dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat, tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. *Manfaat bagi Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas dan Bidan Desa*

Bagi Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa yang ikut paket Saber Mempro melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS), adalah semakin meningkatnya kredibilitas dan kepercayaan masyarakat (masyarakat) terhadap lembaga yang membantu persalinan mereka.

2.10.3 Tata Cara Pelaksanaannya

Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa yang melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka dimasukkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO” yang telah dibuat. Setiap anggota berhak dan berkewajiban untuk:

1. Memposting atau mengirimkan foto Kartu Keluarga (KK), foto KTP-el/Suket suami-istri, foto Buku Nikah atau Akta Perkawinan masyarakat waktu berobat/konsultasi/sebelum masyarakat melahirkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO”.
2. Sekretariat “SABER MEMPRO”, mengecek atau memverifikasi keabsahan KK dan KTP-el yang diterima melalui Seksi Pengolahan Data

(ADB = *Administrasi Data Base*) di server atau data senter Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

3. Setelah masyarakat melahirkan, Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa mengeluarkan Surat Keterangan Kelahiran Anak untuk di posting atau mengirimkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO”.
4. Sekretariat “SABER MEMPRO”, membawa ke Seksi Kependudukan untuk di input ke server SIAK, guna:
 1. Bayi diberi NIK (Nomor Induk Kependudukan).
 2. Bayi sudah terdaftar ke dalam KK Orangtuanya
 3. Diterbitkan KK baru
 4. Akta Kelahiran.
 5. KIA kemudian membawa ke Kepala Dinas dokumen kependudukan yang telah diterbitkan/dicetak, untuk ditanda tangani selanjutnya ke Seksi dokumentasi, untuk didokumentasikan.
5. Sekretariat “SABER MEMPRO”, membawa ke Seksi Lapangan (*Antar Jemput*), untuk diserahkan ke Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa dimana masyarakat melahirkan (*bayi dilahirkan*).

Perjanjian Kerja Sama (PKS) ini pada prinsipnya merupakan serangkaian proses perencanaan kedepan yang berlanjut secara berkesinambungan (*continue*) sampai tercapainya Visi dan Misi Kabupaten Pelalawan. Adapun arah kebijakan dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui intensifikasi dan ekstensifikasi sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung.

2. Pembangunan database Kependudukan dengan penerapan SIAK (*Sistim Informasi Administrasi Kependudukan*) pada pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Pembangunan database Kependudukan yang tunggal melalui pembangunan NIK (*Nomor Induk Nasional*) tunggal nasional.
4. Optimalisasi pendayagunaan data hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil guna mendukung kebijakan Pemerintah Kabupaten Pelalawan.
5. Intensifikasi dan ekstensifikasi pembangunan jaringan.
6. Pembangunan relasi dengan lembaga terkait dalam rangka percepatan perluasan cakupan akta kelahiran.
7. Pembangunan relasi dengan lembaga terkait dalam rangka pemanfaatan data kependudukan.
8. Pembangunan Layanan dengan Sistem Paket “SABER MEMPRO” (*SAtu BERkas Minimal EMpat PROduk*) melalui kerjasama dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa.

Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kewenangan dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu didominasi untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi, kependudukan adalah rangkaian kegiatan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Akta kelahiran dijadikan bukti bagi seorang anak sebagai pemenuhan hak anak oleh Negara. Serta memiliki manfaat:

- a. Memudahkan anak mengikuti kegiatan pendidikan formal, berbagai macam kompetisi yang didasarkan pada kelompok usia serta memperoleh ijazah legal.
- b. Untuk mendapatkan dokumen yang berdasarkan pada usia seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- c. Sebagai bukti hubungan secara hukum antara anak dan orang tua kandung. Berdasarkan hukum dapat dijadikan bukti sebagai permasalahan yang menyangkut hukum waris dan hukum keluarga.
- d. Menjamin kepastian hukum nama, kewarganegaraan, asal usul serta usia anak.
- e. Memastikan data hubungan silsilah keluarga yang berguna untuk mencegah pernikahan sedarah dan memperkuat dokumen medis anak.

Akta Kelahiran adalah dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan Negara. Akta Kelahiran kemudian di catat dan di simpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak tersebut tentang kepastian hukum anak itu sendiri. Akta

Kelahiran seorang anak mempunyai beberapa fungsi, antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai wujud pengakuan Negara mengenai status individu, status perdata, dan status kewarganegaraan seseorang.

2. Sebagai dokumen/bukti sah mengenai identitas seseorang.
3. Sebagai bahan rujukan penetapan identitas dalam dokumen lain, misalnya ijazah.
4. Masuk sekolah TK sampai perguruan tinggi.
5. Melamar pekerjaan, termasuk menjadi anggota TNI dan POLRI
6. Pembuatan passport
7. Pengurusan beasiswa
8. Pengurusan pensiun bagi pegawai.
9. Melaksanakan pencatatan perkawinan
10. Melaksanakan ibadah haji

2.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema yang sama berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Dinamika Pelaksanaan Dana Swakelola di Efektivitas Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu Terkait Judul Efektivitas Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau

No	Nama Pengarang	Judul	Variabel	Nama Jurnal	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Dhea Chandra Dewi, Vidya Yanti Utami, Siti	Re-Modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai	Integrasi Inovasi Pelayanan	JRAPIK Vol I No. 1 Tahun 2021	Permasalahan Pandemi Covid-19 dan perubahan kebijakan menjadi faktor pendorong bagi Dinas	Pelayanan terintegrasi (dipenelitian ini layanan terintegrasi pada

	Yulianah	Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)			Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram untuk mengatasi permasalahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mencari solusi dengan cara melakukan re-modeling inovasi pelayanan	masyarakat yang sudah menikah mendapatkan KTP dan KK). Perbedaan penelitian ini objek nya pada masyarakat yang sudah menikah mendapatkan KK dan KTP, sedangkan pada penelitian saya objeknya pada masyarakat yang baru melahirkan anaknya mendapatkan empat produk.
2.	Nila Kurnia Wati	Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi	Inovasi dan Tipologi inovasi	Jurnal of Government Volume 6 No 2 Tahun 2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dimasa pandemi adalah inovasi 3 O yaitu pemberian layanan melalui Online, Offline dan Ojek Online (Ojol).	Persamaan dari penelitian ini adalah pelayanan dilakukan secara online dan jemputbola. Namun perbedaan penelitian ini adalah tidak adanya mengukur keberhasilan dari inovasi itu sendiri.
3.	Rianandita 'Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani, Melani Putri	Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung	Inovasi Pelayanan Publik	Jurnal Caraka Prabu Vol.5 No. 1 Juni 2021	Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan banyak keuntungan dan juga manfaat bagi masyarakat Kota	Persamaan dari penelitian ini adalah inovasinya sama-sama via online. Pada penelitian ini masyarakat cukup chat an sistem ini bekerja selama

					Bandung. yang paling banyak memberikan manfaat bagi masyarakat adalah e-SPASI karena sistem dapat bekerja selama 24 jam, namun masih tetap terkontrol dengan sistem booking.	24 jam namun pada penelitian saya via online, jejaring akan mengirimkan berkas melalui whatsapp dan dilayani sesuai jam kerja.
4.	Vani Pebriani, Abdul Rohman	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Geesit Aktif Meraknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang	Penerapan Inovasi Pelayanan Publik	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 1 Tahun 2019	Pelaksanaan inovasi GAMPIL yang diterapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain: Pelayanan PaHe (Pake Hemat), PaHE tersebut antara lain PaHe 1 (KK & KTP), PaHe 2 (Akta Lahir & KK), PaHe 3 (Akte Lahir & KTP), PaHe 4 (Akta Lahir, KK & KTP), PaHe 5 (Akta Kematian & KK), PaHe 6 (Akta Kematian, KK &KTP), PaHe VII (Akta Cerai, KK & KTP).	Persamaan pada penelitian ini pengurusan berkas kependudukan produk yang dihasilkan terintegrasi, tidak hanya satu produk saja akan tetapi lebih dari satu, namun perbedaannya penelitian ini masih menggunakan sistem offline, yaitu masyarakat masih mengantar berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

5.	Viktoria Ndia, Cahyo Sasmita	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	Pelaksanaan Inovasi	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 2 Tahun 2019	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA)	Persamaan penelitian ini sama-sama menghasilkan produk KK, KIA, dan Akta Kelahiran tapi pada penelitian ini tidak membahas mengenai efektivitas dari inovasi itu sendiri sehingga belum adanya evaluasi terhadap penelitian tersebut.
6.	Robi Cahyadi Kurniawan	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah	Inovasi Pelayanan	Jurnal Nasional 1 Tahun 2016	Berdasarkan uraian hasil pembahasan, maka kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata.	Persamaan penelitian ini terdapat pada pelayanan publik. Namun perbedaannya penelitian terdahulu dengan yang sekarang ada pada inovasi pelayanan sedangkan penelitian sekarang efektivitas pelayanan.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

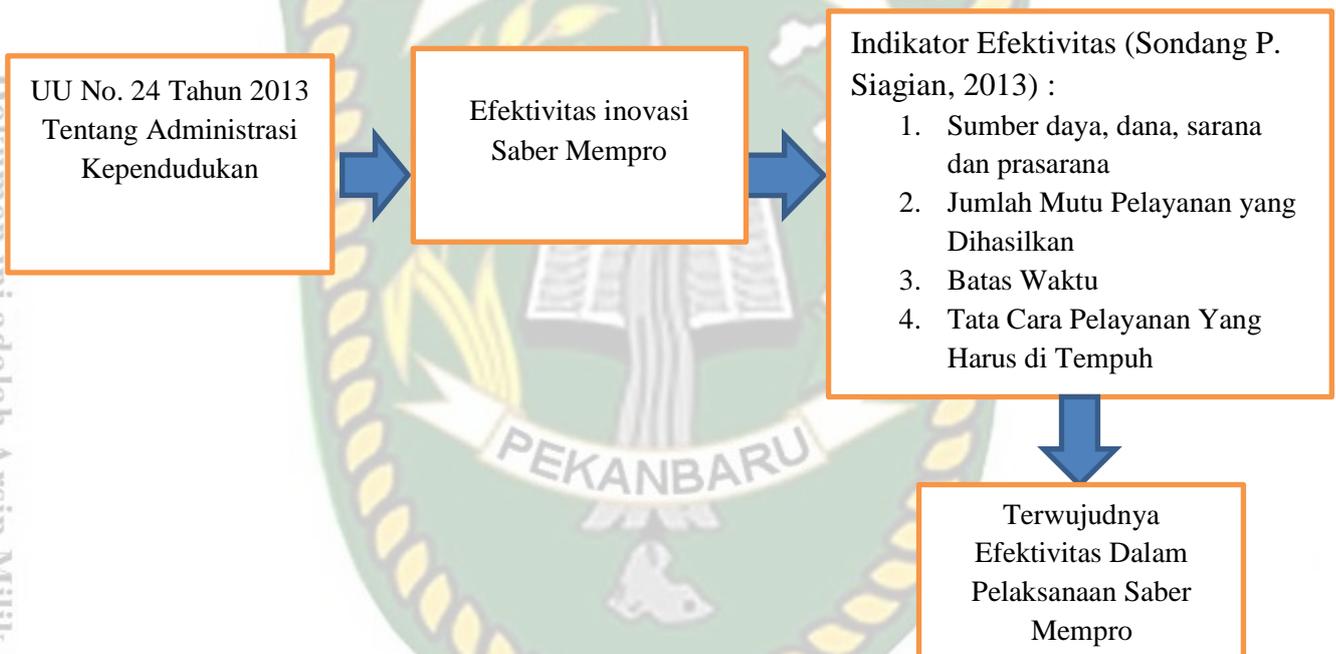
Perpustakaan Universitas Islam Riau

7.	Sastrio Mansyur	Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Konsep Administrasi	Efektivitas Pelayanan Publik	Jurnal Nasional 1 Tahun 2013	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara teoritis terjadi perubahan pelayanan publik dalam rangka pelayanan untuk masyarakat, namun di sisi lain pengimplementasiannya masih begitu memprihatinkan, birokrasi masih cenderung lambat dalam melaksanakan proses pelayanan.	Persamaannya adalah penelitian ini sama-sama meneliti tentang efektivitas khususnya mengenai pelayanan publik dengan menggunakan metode kualitatif. Namun perbedaannya pada penelitian terdahulu meneliti tentang administrasi publik sedangkan penelitian saat ini membahas tentang inovasi administrasi publik
8.	Ana Wahyu Nindari, Suhardiman	Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda	Analisis Efektivitas Pelayanan	Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 1 Tahun 2018	Berdasarkan hasil penelitian terdahulu ada beberapa indikator yang dirasakan masyarakat kurang yaitu mengenai pelayanan petugas yang hanya dijelaskan saat ditanya, namun tidak menjelaskan secara rinci. Penelitian pelayanan publik ini lebih spesifik pada penilaian SDM.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan publik dengan metode kualitatif. Penelitian terdahulu fokus pada analisisnya sedangkan penelitian sekarang fokus pada efektivitas pelayanan publik.

Sumber : Olahan Penulis, 2022

2.12 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah abstraksi dari suatu realitas agar dapat dikomunikasikan dan membetuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antar variabel (Nursalam, 2017). Berdasarkan landasan teori yang dimiliki sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori maka kerangka pemikiran yang dapat digunakan dan disusun model teoritis sebagai berikut :



Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian

2.13 Konsep Operasional

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran.

3. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya
4. Inovasi adalah suatu perubahan yang baru yang menuju kearah perbaikan; yang lain atau berbeda dari yang ada sebelumnya, yang dilakukan dengan sengaja dan berencana (tidak secara kebetulan).
5. Pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.
6. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
7. Saber Mempro adalah layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaan pendaftarannya secara sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp (WA) dan pengambilannya di Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan atau Bidan Desa tempat bayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
8. Masyarakat adalah pasien yang mengurus dokumen melalui Saber Mempro di Disdukcapil.

Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel Efektivitas Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Sondang P. Siagian (2013)	Efektivitas Inovasi Saber Mempro	Sumber daya, dana, sarana dan prasarana	1. Kinerja/ Kemampuan Petugas 2. Biaya Operasional 3. Perlengkapan Pelayanan
		Jumlah dan Mutu Pelayanan yang Dihasilkan	1. Jumlah produk 2. Kualitas Pelayanan
		Batas Waktu	1. Kesesuaian Waktu
		Tata Cara Pelayanan Yang Harus di Tempuh	1. Proses Pelayanan

Sumber : Modifikasi Penulis, 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian. Lokasi penelitian adalah dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jl. Bhakti Praja Kabupaten Pelalawan. Penentuan lokasi dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan karena sudah menerapkan beberapa inovasi pelayanan pembuatan akte kelahiran, dengan bertujuan mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran tanpa memikirkan biaya yang besar serta menghemat waktu. Waktu penelitian adalah Bulan Agustus 2022 – Oktober 2022.

3.3 Informan Penelitian

Berkenaan dengan tujuan penelitian kualitatif, maka dalam prosedur sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci (key informan) atau situasi sosial yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan narasumber dalam kualitatif naturalistik bertujuan untuk mengoptimalkan ruang lingkup dan informasi yang dibutuhkan. Narasumber dipilih dalam konteks penelitian, melalui kasus- kasus terpilih sesuai dengan fokus dan data yang dibutuhkan untuk dianalisis. Penentuan narasumber bergantung pada unsur-unsur sebelumnya, dipilih menurut kaidah purposif. Karakteristik utama pemilihan narasumber adalah berkembang dan berkelanjutan, senantiasa disesuaikan dan diarahkan untuk mencapai kejenuhan (redundance) data.

Dalam menentukan Informan, menurut Moleong (2014:90) harus ada beberapa kriteria informan yaitu, “harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertentangan dalam latar penelitian dan mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi”.

Dalam proposal ini dibutuhkan beberapa informan yang dijadikan sumber informasi guna mendukung rampungnya penelitian. Adapun yang diwawancarai pada penelitian ini sebagai Informan adalah subyek yang diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi tentang hal-hal yang akan diteliti dan dipandang sebagai informan. Sebagaimana terlihat dalam tabel ini :

Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Dinas Disdukcapil	1 Orang
2	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1 Orang
3	Ketua Tim Saber Mempro	1 Orang
4	Tenaga Kesehatan RS/Bidan/Klinik yang melakukan PKS	3 Orang
5	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		9 (Sembilan) Orang

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Adapun jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber utama yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Ini diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dianggap tahu mengenai masalah dalam penelitian.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2015: 88) adalah “data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview, observasi”. Data primer ini juga berupa hasil observasi ke lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang situasi

dan kejadian, dan data-data dari informan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2015: 89) adalah “data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain”. Biasanya sumber tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Data ini berasal dari tinjauan kepustakaan berupa data tentang Inovasi Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Di sisi lain, data sekunder juga diperoleh melalui hasil penelitian terdahulu dan literatur--literatur ilmiah lain yang terkait.

3. 5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dengan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menentukan sendiri informan yang bisa untuk diwawancarai sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan dalam penelitian guna menggali informasi-informasi yang menjadi dasar rancangan teori terhadap Inovasi Saber Mempro pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Dengan demikian hakekatnya tujuan terpilihnya sampel guna mendapatkan informasi-informasi dan memilih orang-orang yang memungkinkan peneliti mempelajari isu-isu sentral sehingga memenuhi syarat *good informants*

yakni menyampaikan data apa adanya, jujur, enak berbicara dan dapat berkomunikasi dengan baik, disukai orang lain, bertanggungjawab dan memahami objek penelitian termasuk menguasai informasi maupun bersedia membagikan pengetahuannya serta menjunjung tinggi sikap saling percaya. Wawancara ini dilakukan dengan pihak terkait hanya untuk menunjang studi dokumen.

Menurut Moleong (2014: 186) wawancara adalah, “Percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu Pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2014: 186), antara lain : “mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian serta memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*) dan memverifikasi, mengubah atau memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti”.

Observasi langsung, merupakan proses kegiatan keseharian dengan menggunakan panca indra mata dan telinga sebagai alat bantu utama. Sehingga memperoleh informasi dan data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Data Primer yaitu data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian, langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap responden yang berhubungan dalam penelitian.

1. Wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

B. Data Sekunder yaitu pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada yang diteliti dan diperoleh dari buku, untuk mendukung penelitian ini.

1) Penelitian Keperustakaan Dengan penelitian keperustakaan ini dimaksudkan usaha mempelajari buku-buku, majalah, bahan perkuliahan dan Litiratur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

2) Penelitian Lapangan (Field Research) yaitu pengumpulan data yang meliputi kegiatan survey di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Humberman dalam Saldana (2014: 31-33) menyebutkan bahwa “Didalam analisis data kualitatif terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam aktifitas data yaitu *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*”. Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu:

1. *Data condensation* merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransportasikan data yang mendekati keseluruhan bagian data catatan lapangan secara tertulis transtip wawancara, dokumen-dokumen dan materi empiris lainnya;
2. *Data Display* setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.
3. *Penyajian Data*, penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut. Dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat

membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar-pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak mendasar. Untuk display data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

4. Penarikan Kesimpulan, penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada bulan April-September 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan melibatkan informan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Jadwal penelitian akan dijabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian Efektivitas Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke - Tahun 2022																											
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Penyusunan Proposal Tesis																												
2.	Seminar Proposal Tesis																												
3.	Revisi Proposal Tesis																												

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Pemerintah Kabupaten Pelalawan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

4.1.1 Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pecatatan Sipil.

4.1.2 Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Penyelenggaraan Urusan pemerintah dan Pelayanan umum dibidang kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaantugas pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil;
4. Penyelenggaraan urusan penatausahaan Dinas;
5. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.3 Kewenangan

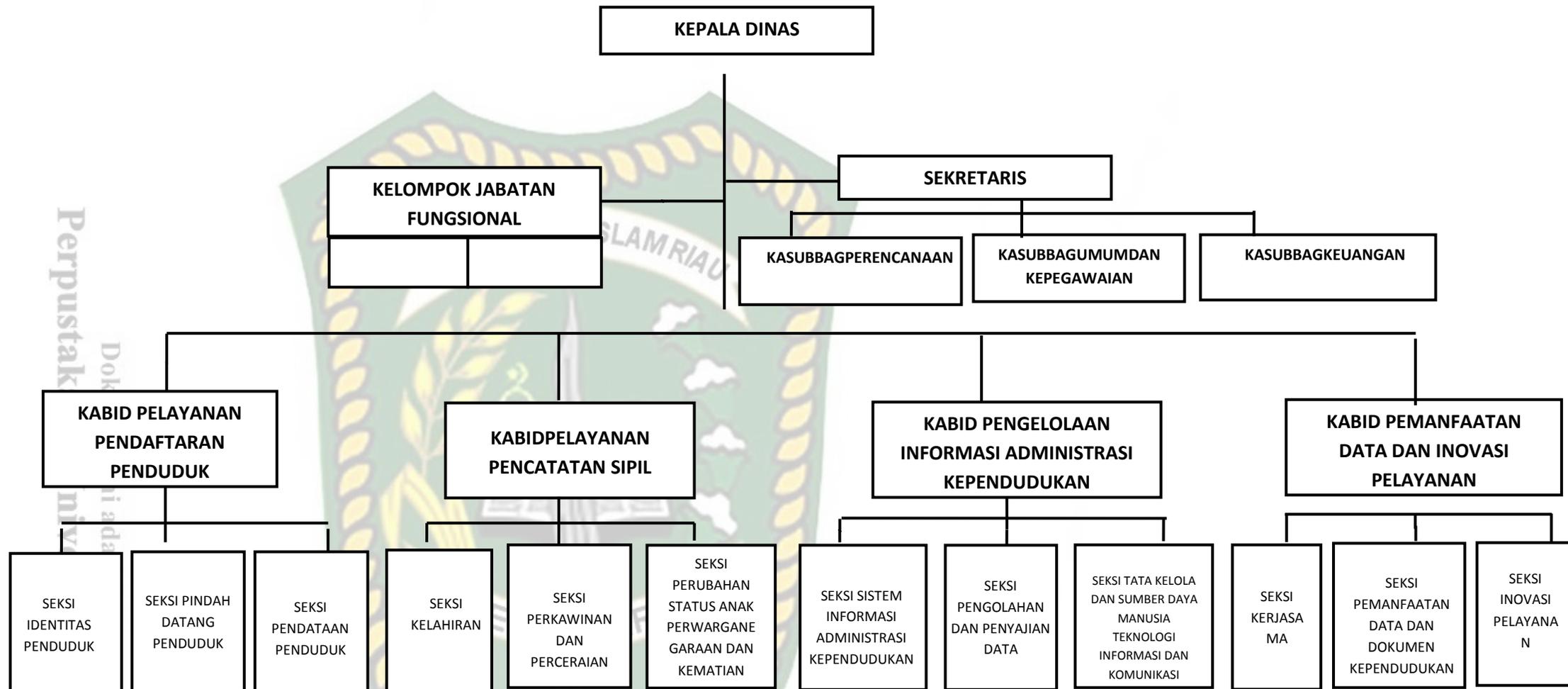
Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan sebagai berikut ;

1. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
2. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
3. Pengaturan teknis penyelenggara Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
4. Pembinaan dan Sosialisasi penyelenggara Administrasi Kependudukan;
5. Pelaksana kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan;
6. Penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
7. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kabupaten/Kota; dan
8. Koordinasi dan pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

4.1.4 Struktur Organisasi

Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dilengkapi dengan perangkat organisasi yang secara struktural dengan susunan organisasi sebagai berikut:

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN



4.1.5 Uraian Tugas dan Jabatan Struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Pada Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, uraian tugas jabatan struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

A. Kepala Dinas

Kepala Dinas selaku Kepala Perangkat Daerah mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan seluruh kegiatan Dinas sesuai dengan kewenangannya.

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan program dan anggaran ;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN);
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Sekretariat

Sekretariat Dinas mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

Sekretariat yang dimaksudkan diatas dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana dan Program Kerja Pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- b. Perumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas semua bidang secara terpadu.
- c. Perumusan kebijakan pelayanan Administrasi Dinas.
- d. Pelaksanaan pembagian tugas, memberikan arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Sekretariat Dinas.
- e. Perumusan kebijakan pengelolaan Administrasi umum dan Rumah tangga Dinas.
- f. Perumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat.
- g. Penginventarisasian permasalahan-permasalahan guna menyiapkan petunjuk pemecahan masalah.

- h. Perumusan kebijakan pengelolaan administrasi pengelolaan pegawai
- i. Perumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan.
- j. Perumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas.
- k. Perumusan kebijakan Pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.
- l. Penetapan rumusan kebijakan Pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Dinas.
- m. Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- n. Pelaksanaan Evaluasi pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- o. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja / instansi Lembaga dibidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- p. Pelaksanaan pambagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
- q. Pelaksanaan tugas lain dari Atasan sesuai dengan Bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari :

1. Sub Bagian Perencanaan
2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Sub Bagian Keuangan

1. Sub Bagian Perencanaan

- a. Menyusun rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program kerja Dinas;
- b. Menyiapkan rencana, pelaksanaan anggaran dalam bentuk rencana kerja dan anggaran (RKA) dan rencana perubahan anggaran dinas

- c. Menyusun rencana operasional dan mengkoordinasikan kegiatan dan program kerja dinas;
- d. Melaksanakan penyusunan rencana strategis dinas;
- e. Melaksanakan penyusunan rancangan peraturan perundangan-undangan penunjang pelaksanaan tugas;
- f. Menyiapkan dan menyusun rencana kebutuhan barang milik daerah di lingkungan dinas
- g. Menyiapkan bahan laporan realisasi anggaran dinas
- h. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i. Menyiapkan bahan koordinasi penyusunan rencana dan program kerja dengan Sub unit kerja lain dilingkungan dinas;
- j. Menyiapkan bahan penyusunan RENSTRA, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan Tahunan, dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD);
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
- m. Melaksanakan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- n. Melaksanakan tugas lain dari Atasan sesuai dengan bidang tugasnya;

2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas

Melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik Negara. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi umum dan rumah tangga serta administrasi kepegawaian;
- b. Melaksanakan tertib administrasi naskah dinas;
- c. Melaksanakan pengelolaan dokumentasi dan kearsipan pada unit kerja di lingkungan dinas;
- d. Menyiapkan surat tugas perjalanan dinas dan administrasi perjalanan dinas;
- e. Melaksanakan pelayanan keprotokolanan dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
- f. Melaksanakan hubungan pelayanan masyarakat;
- g. Menyiapkan dan menyusun rencana kebutuhan barang milik daerah dilingkungan dinas;
- h. Melaksanakan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, dan inventarisasi barang milik daerah dilingkungan dinas;
- i. Melaksanakan urusan rumah tangga, keamanan, ketertiban dilingkungan dinas;
- j. Melaksanakan pemeliharaan dan pengelolaan barang milik daerah dilingkungan dinas;
- k. Menyiapkan bahan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pelaksanaan diatas;
- l. Mengelola bahan bacaan dan aturan perundang-undangan;
- m. Menyiapkan dan menyusun bahan rencana kebutuhan formasi dan mutasi pegawai;
- n. Menyiapkan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi daftar hadir, cuti, kenaikan pangkat, gaji berkala, DP-3, DUK, sumpah/janji pegawai, laporan pajak-pajak pegawai (LP2P), Pensiunan, kartu pegawai, karis/karsu, taspen, askes, dan pemberian penghargaan peningkatan kesejahteraan pegawai;

- o. Menyiapkan bahan usulan pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan struktural, teknis, fungsional, ujian dinas, dan ujian penyusuaian ijazah;
- p. Menyiapkan bahan pembinaan umum kepegawaian dan pengembangan karir serta disiplin pegawai;
- q. Melaporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- r. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasn sesuai dengan bidang tugas;
- s. Melaksanakan pembagian tugas, arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- t. Melaksanakan pembagian tugas lain dari atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sub. Bagian Keuangan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rincian kerja sub bagian keuangan berdasarkan program kerja sekretariat;
- b. Menyiapkan bahan pelaksana anggaran dalam bentuk Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) dan Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) dinas;
- c. Melaksana pengawasan laporan administrasi keuangan bendahara pengeluaran dan bendahara penerimaan;
- d. Menyiapkan bahan laporan realisasi anggaran dinas;
- e. Menyelenggarakan administrasi pembukuan, pertanggungjawaban dan laporan keuangan;
- f. Menyelenggarakan pembukuan daftar gaji pegawai;

- g. Menyelenggarakan pembayaran gaji pegawai;
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugas;
- j. Melaksanakan pembagian tugas, arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Melaksanakan tugas lain dari atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

C. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan melaksanakan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan dokumentasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas :

1. Seksi Identitas Penduduk;
2. Seksi Pindah datang Penduduk;
3. Seksi Pendataan Penduduk.

1. Seksi Identitas Penduduk,

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Identitas Penduduk;
- b. Melaksanakan Penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA);
- c. Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penerbitan NIK;
- d. Menatausahakan perubahan biodata penduduk;
- e. Membina dan memberdayakan sumber daya manusia pengelola Administrasi Kependudukan;
- f. Menginventarisir permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- g. Melakukan penertiban identitas kependudukan;
- h. Membantu menverifikasi dan validasi dokumen pindah datang penduduk;
- i. Melaksanakan tugas – tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pindah Datang Penduduk

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Pindah Datang;
- b. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah RI;
- c. Mendaftarkan warga Negara Indonesia tinggal sementara;

- d. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap;
- e. Mendaftarkan pindah datang penduduk antar daerah;
- f. Mendaftarkan penduduk yang tinggal di perbatasan antar Negara;
- g. Mendaftarkan penduduk rentan Administrasi Kependudukan;
- h. Menginventarisir penduduk pindah datang;
- i. Membantu memverifikasi dan validasi dokumen pendaftaran penduduk;
- j. Melaksanakan tugas – tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Pendataan Penduduk

Mempunyai tugas : melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pendataan penduduk.

Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Pendataan Penduduk
- b. Membangun bank data kependudukan
- c. Membangun dan menyebarkan tempat perekaman data kependudukan kecamatan
- d. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutahiran data penduduk dengan menggunakan program SIAK;
- e. Menyediakan sarana dan prasarana perekaman di kecamatan;
- f. Pemeliharaan jaringan komunikasi database;
- g. Pendataan dan pelaporan dokumen kependudukan;
- h. Membina dan meningkatkan sumber daya aparatur pelayanan dan pencetakan dokumen kependudukan;
- i. Membantu memverifikasi dan validasi dokumen pindah datang penduduk dan dokumen pendaftaran penduduk;
- j. Monitoring dan pendataan dokumen kependudukan;

- k. Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk;
- l. Menyuluh dan membina pengelolaan dokumentasi Administrasi Kependudukan;
- m. Melaksanakan tugas – tugas lain yang di berikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagaimana, mempunyai tugas melaksanakan peyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. Memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta pencatatan sipil dengan berkas pemohon dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri atas :

1. Seksi Kelahiran;
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

1. Seksi Kelahiran

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi kelahiran;
- b. Melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran;
- c. Memverifikasi dan validasi keabsahan data pencatatan sipil;
- d. Mencatat dan membukukan pendaftaran pelayanan akta kelahiran;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- b. Melaksanakan pelayanan pembuatan akta perkawinan dan perceraian;
- c. Memverifikasi dan validasi keabsahan data akta perkawinan dan perceraian;
- d. Mencatat dan membukukan pendaftaran pelayanan akta perkawinan dan perceraian;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan

elayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian;
- b. Melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian;
- c. Memverifikasi dan validasi keabsahan data akta kematian;
- d. Mencatat dan Membukukan pendaftaran akta kematian;
- e. Melakukan catatan pinggir pada register akta catatan sipil;
- f. Melakukan catatan pinggir pada kutipan akta pancatatan sipil;
- g. Mencatat pengesahan, pengangkatan anak, dan perubahan nama akta catatan sipil;
- h. Mencatat perubahan dan pembatalan akta catatan sipil;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

E. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administratif kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri atas;

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan. Dengan tugas :

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Sistem Informasi Kependudukan;
- b. Melakukan publikasi, informasi dan sosialisasi tentang data kependudukan melalui media cetak dan elektronik;
- c. Melakukan sosialisasi kebijakan kependudukan melalui aparat pemerintah;
- d. Mendata dan membukukan data kependudukan;
- e. Melakukan evaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- f. Menyediakan perangkat keras / lunak serta penyediaan perangkat SIAK;
- g. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

Mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Dengan tugas :

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
- b. Menyusun kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data;
- c. Mengumpulkan dan mengolah data kependudukan dan catatan sipil;
- d. Melakukan updating database kependudukan;
- e. Pengantrian data penduduk yang hilang;
- f. Menyajikan statistic kependudukan;

- g. Melaporkan data Kependudukan kepada Kabupaten, Propinsi dan Depdagri;
- h. Melakukan pendaftaran, pembukuan dan penyelesaian duplikate record;
- i. Melakukan menyajikan data dalam bentuk elektronik;
- j. Pemutakiran database kependudukan;
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi dan Informasi dan Komunikasi

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Tata Kelola Sumber Daya Manusia;
- b. Membina dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;
- c. Penataan arsip dokumen kependudukan dan pencatatan sipil system manual dan elektronik;
- d. Peningkatan Kapasitas Aparatus Sumber Daya Manusia;
- e. Memberikan Pelayanan Informasi Kepada masyarakat ;
- f. Melaksanakan Sosialisasi Kebijakan Kependudukan;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

F. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri atas:

1. Seksi Kerjasama;
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
3. Seksi Inovasi Pelayanan;

1. Seksi Kerja Sama

Mempunyai tugas melakukan persiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan. Dengan uraian tugas:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Kerjasama;
- b. Mengumpulkan dan melengkapi bahan-bahan perumusan kebijakan teknis kerjasama administrasi kependudukan;
- c. Menyusun bahan rekomendasi kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah;
- d. Menyusun bahan rekomendasi kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga non pemerintah;
- e. Melaksanakan perencanaan, pembinaan, pengendalian dan pengembangan kerjasama;
- f. Mengumpulkan, mengelola dan menganalisa data pelayanan kerjasama untuk menentukan kerjasama untuk memilih prioritas program administrasi kependudukan;
- g. Menggali potensi kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka tertib administrasi kependudukan;
- h. Melaksanakan kerjasama dengan media cetak dan elektronik;
- i. Memberi petunjuk, mengawasi dan mengevaluasi dalam rangka pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Melaksanakan tertib administrasi dalam penyusunan laporan pelaksanaan tugas di seksi kerjasama;
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. Menganalisa permasalahan data kependudukan;
- c. Melakukan kajian dampak perkembangan kependudukan;
- d. Pembuatan profil kependudukan;
- e. Pembuatan proyeksi kependudukan;
- f. Pembuatan tipologi kependudukan;
- g. Melakukan pemetaan kependudukan;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Inovasi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan Seksi Inovasi Pelayanan
- b. Pemberian penghargaan terhadap perangkat daerah yang berprestasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Meningkatkan mutu pelayanan tertib dan lancar;
- e. Menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat, tepat dan akurat;

- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

G. Kelompok Jabatan Fungsional

1. Terdiri dari sejumlah tenaga Fungsional yang terbagi dalam kelompok tenaga fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.
2. Masing-masing kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh tenaga pejabat senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas
3. Jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional dimaksud diatur sesuai perundang-undangan yang berlaku.
5. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

4.2 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumberdaya manusia merupakan salah satu unsur penting yang harus dimiliki oleh instansi/badan usaha, karena kinerja para pegawai akan menentukan tingkat kinerja instansi/badan usaha tersebut.

a. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas pokok maupun fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu didukung oleh tenaga profesional, jumlah aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan yang tersedia dirinci menurut jabatan struktural termasuk staf (non jabatan) dapat dilihat dalam tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1

JUMLAH PERSONIL DIRINCI MENURUT JABATAN STRUKTURAL

No	JABATAN	PANGKA T/GOL	JABATAN TERSEDI A	JUMLAH (Orang)		KET
				Terisi	Tidak Terisi	
A.	Jabatan Struktural					
1	Kepala Dinas	IV.c	1	1		
2	Sekretaris	IV.b	1	1		
3	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	IV.b	1	1		
4	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	IV.a	1	1		
5	Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil	III.d	1	1		
6	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	III.d	1	1		
7	Kepala Sub Bagian	III.d	1	1		
8	Kepala Sub Bagian	III.c	2	2		
9	Kepala Seksi	IV.a	2	2		
10	Kepala Seksi	III.d	6	6		
11	Kepala Seksi	III.c	4	4		
	Jumlah Jabatan Struktural			21		
B.	PNS Non Jabatan (Staf)			14		
C.	PTT			41		
Jumlah Personal Seluruhnya				76		Orang

Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

Tingkat pendidikan terakhir Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dirinci menurut status kepegawaian dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2
JUMLAH PEGAWAI MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN

No	Pendidikan Terakhir	Status		Jumlah Orang	Ket
		PNS	Honorer		
1	SD	-	-	-	
2	SLTP	-	-	-	
3	SLTA	5	33	39	
4	DIPLOMA	3	3	6	
5	STRATA 1	21	4	25	
6	STRATA 2	6	-	6	
	Jumlah	35	40	76	

Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

Tabel 4.3
JUMLAH PEGAWAI MENURUT JENIS KELAMIN

No	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin		Jumlah Orang	Ket
		Laki-laki	Perempuan		
1	SD	-	-	-	
2	SLTP	-	-	-	
3	SLTA	6	33	38	
4	DIPLOMA	1	5	6	
5	STRATA 1	15	10	25	
6	STRATA 2	5	1	6	
	Jumlah	26	49	75	

Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2021

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan didominasi oleh kaum Perempuan yaitu sebanyak 49 orang (65%) dengan tingkat pendidikan SLTA.

b. Sarana Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memiliki beberapa sarana dan prasarana pendukung yang jumlahnya masih belum memadai, baik dari segi jenis maupun jumlahnya ditinjau menurut kebutuhan saat ini. Sarana dan prasarana yang telah dimiliki antara lain

Tabel 4.4

**ASSET DAN MODAL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PELALAWAN**

No	Nama/Jenis Barang	Jumlah	Kondisi
1	Bangunan Gedung Kantor	4	Baik
2	Sepeda Motor	4	Baik
3	Mini Bus (Kijang Inova)	1	Baik
4	Station Wagon (Toyota Hilux)	1	Baik
5	Station Wagon (Toyota Rush)	1	Baik
6	Mesin Ganset	28	Baik
7	Mesin Ketik Elektronik	1	Baik
8	Meja Kerja, Meja Komputer	63	Baik
9	Kursi Tamu, kursi kerja	50	Baik
10	Mesin Laminating	1	Baik
11	Fillling Besi/Metal	6	Baik
12	Tempat Tidur (Spring Bed)	1	Baik
13	Note Book	15	Baik
14	PC Unit	51	Baik
15	Papan Pengumuman	4	Baik
16	Papan Nama Instansi	1	Baik
17	Unit Power Supply	1	Baik
18	Printer	72	Baik
19	Scanner	13	Baik
20	Lemari Besi, Lemari kayu, Lemari Arsip	25	Baik
21	Alat Pemotong Kertas	13	Baik
22	Mesin Laminating	13	Baik

23	CPU Unit	4	Baik
24	Sofa	1	Baik
25	AC Unit	19	Baik
26	Dispenser	3	Baik
27	UPS/Stabilizer	14	Baik
28	Kipas Angin	6	Baik
29	Display	1	Baik
30	Kotak Dokumen	2	Baik
31	Gorden	1	Baik
32	Vertical Blind	1	Baik
33	Mesin Foto Copy dengan Kertas Folio	1	Baik
34	Bangku Tunggu	7	Baik
35	Hard Disk	3	Baik
36	Televisi	3	Baik
37	Camera + Attachment	16	Baik
38	Radio All Band	5	Baik
39	MegahPhone	2	Baik
40	Facsimile	1	Baik
41	Bangunan Tower Jaringan	10	Baik
42	Perlengkapan Bangunan Tower Jaringan	5	Baik
43	Gedung Garasi / Pool Semi Permanen	7	Baik
44	Jaringan Tower Internet	3	Baik
45	Jaringan Listrik SIAK	1	Baik

Sumber Data : Kartun KIB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021

4.3 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pada bagian ini di sajikan capaian kinerja dan anggaran yang telah direalisasikan dalam mencapai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.3.1 Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tingkat capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan bidang urusan terbagi menjadi capaian kinerja urusan bidang pelayanan administrasi kependudukan yang disajikan pada tabel berikut:



Tabel 4.5
Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pelalawan

No	Indikator Kinerja sesuai Tugas dan Fungsi	Target Renstra SKPD Tahun ke					Realisasi Capaian Tahun ke					Rasio Capaian pada Tahun ke (%)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
1	Maturitas penyelenggaraan SPIP	91	93	95	96	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Penyusunan dokumen perencanaan dan laporan kinerja tepat waktu	80	86	92	96	100	78,36	88,32	100	100	100	78,36	88,32	100	100	100
3	Cakupan kepemilikan dokumen Kartu Keluarga (%)	90	91	93	95	96	87,03	89,1	89,5	97	98,5	87,03	89,1	89,5	97	98,5
4	Cakupan kepemilikan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) (%)	75	80	82,5	85	87,5	46,21	59,14	89,85	95	99,3	46,21	59,14	89,85	95	99,3



5	Cakupan kepemilikan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) (%)	0	0	20	50	75	0	0	2,9	14,6	30	0	0	2,9	14,6	30
6	Cakupan kepemilikan dokumen Akta Kelahiran (%)	75	80	82,5	85	87,5	46,74	51,49	59,14	57,4	61,94	46,74	51,49	59,14	61,94	96
7	Cakupan kepemilikan dokumen Akta Kematian (%)	40	50	60	70	80	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



4.4 Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan

Tantangan dan peluang pengembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam 5 (lima) tahun kedepan untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai salah satu instansi pemerintah daerah antara lain:

4.4.1 Tantangan

Berdasarkan kinerja pelayanannya, teridentifikasi tantangan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- a. Masih kurangnya aksesibilitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan, yang disebabkan jarak yang jauh, khususnya untuk wilayah Kuala Kampar, Teluk Meranti, Kerumutan dan Ukui;
- b. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan;
- c. Kurang adanya koordinasi antara Dinas dengan PD/instansi lain dan Pemerintah Desa/Kelurahan;
- d. Masih tersentralisasinya penyediaan KTP-el di Pusat

4.4.2 Peluang

Sedangkan peluang bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjawab tantangan di atas dalam rangka pengembangan pelayanannya adalah:

- a. Adanya dukungan anggaran dari pusat sebagaipendanaan tugas pembantuan (DAK);
- b. Adanya regulasi untuk pengurusan Adm Kependudukan : tidak dipungut biaya / gratis dan peran birokrasi dari Stelsel Pasif menjadi Stelsel Aktif;
- c. Adanya perkembangan tehnologi IT.

Tabel 4.6
Penentuan Alternatif Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun
2021 -2026

Faktor Eksternal Faktor Internal	STRENGTHS : 1. Adanya struktur organisasi dan Tupoksi yang jelas; 2. Tersedianya anggaran APBD; 3. Adanya dukungan dan komitmen pimpinan; 4. Adanya UU tentang Administrasi Kependudukan;	WEAKNESSES : 1. Terbatasnya jumlah dan kompetensi teknis SDM; 2. Budaya kerja yang masih lemah; 3. Belum optimalnya pengembangan kinerja organisasi; 4. Belum adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai.
OPPORTUNITIES : 1. UU ttg Adm. Kependudukan menyatakan pengurusan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan berlaku asas stelsel aktif untuk birokrasi 2. Tersedianya anggaran tugas pembantuan APBN dari pusat; 3. Adanya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan;	STRATEGI SO : 1. Meningkatkan kinerja pelayanan dg secara aktif, memperbanyak koord. dg Pem. Kec, dan Desa/Kel. Serta memanfaatkan perkembangan teknologi IT; 2. Memperbanyak kegiatan operasi penertiban thd pelanggar UU Kependudukan.	STRATEGI : WO 1. Meningkatkan kompetensi dan budaya kerja dengan pelatihan/pembinaan; 2. Mengoptimalkan kinerja organisasi dengan perkembangan teknologi IT yang ada
THREATS : 1. Kurangnya aksesibilitas masyarakat dg tempat pelayanan; 2. Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen adm. kependudukan; 3. Kurangnya koord. antara dinas dg SKPD lain & Perangkat Desa/Kel.; 4. Masih tersentralisasinya penyediaan blanko dan tinta KTP-el kerja terkait.	STRATEGI : ST 1. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat ke tempat pelayanan; 2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan; 3. Meningkatkan koord. dan kerjasama dengan SKPD/- instansi terkait	STRATEGI : WT 1. Meningkatkan dan mengoptimalkan SDM yang ada dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan; 2. Meningkatkan peran serta masyarakat, Pem. Desa/Kel dan instansi terkait dalam penyusunan data kependudukan dan validasi data penduduk.

4.5 Jumlah penduduk

Berdasarkan Data Kependudukan Bersih yang diberikan oleh Direktorat Jendral Kependudukan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan

NO	NAMA KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH PENDUDUK
1	2	3	4	5
1	KEC. UKUI	20,469	19,019	39,488
2	KEC. PANGKALAN KERINCI	50,258	47,441	97,699
3	KEC. PANGKALAN KURAS	32,790	30,902	63,692
4	KEC. PANGKALAN LESUNG	15,065	14,148	29,213
5	KEC. LANGGAM	17,612	16,228	33,840
6	KEC. PELALAWAN	10,363	9,416	19,779
7	KEC. KERUMUTAN	12,344	11,800	24,144
8	KEC. BUNUT	7,863	7,454	15,317
9	KEC. TELUK MERANTI	8,805	8,243	17,048
10	KEC. KUALA KAMPAR	9,101	8,522	17,623
11	KEC. BANDAR SEI KIJANG	10,858	10,165	21,023
12	KEC. BANDAR PETALANGAN	8,606	8,174	16,780
	JUMLAH	204,134	191,512	395,646

Sumber data : Data DKB Semester II 2021

4.6 Standar Operasional Prosedur Saber Mempro

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</p>	Nomor SOP	1.1.2	
	Tanggal Pembuatan	01 Juli 2019	
	Tanggal Revisi		
	Tanggal Efektif	04 Juli 2019	
	Disahkan oleh		
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL		Nama SOP	Inovasi: Saber Mempro
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :		
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak	1. Meningkatkan Cakupan Akte Kelahiran 2. Memberikan Kemudahan Pelayanan		
Keterangan :	Peralatan/Perlengkapan :		
1. SOP tentang Inovasi Saber Mempro.	1. Komputer dan kelengkapannya 2. Mobil Operasional		
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :		
1. Agar memperhatikan alur pelaksanaan inovasi: saber mempro	1. Mendukung tercapainya target Nasional Cakupan Akte Kelahiran		

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PEMOHON	SEKRETARIAT SABER MEMPRO	BIDANG DAFDUK	BIDANG CAPIL	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET.
1	Pemohon Memposting atau mengirimkan foto Kartu Keluarga (KK), foto KTP-el/Suket kedua suami-istri, foto Buku Nikah atau Akta Perkawinan pasien waktu berobat/konsultasi/sebelum pasien melahirkan ke group WhatsApp (WA) "SABER MEMPRO".						Kartu Keluarga (KK), foto KTP-el/Suket kedua suami-istri, foto Buku Nikah atau Akta Perkawinan	2 menit	Berkas Permohonan diterima	
2	Sekretariat "SABER MEMPRO", mengecek atau memverifikasi keabsahan KK dan KTP-el yang diterima melalui Seksi Pengolahan Data (ADB = Administrasi Data Base) di server	Tidak Lengkap					KK dan KTP-el	15 menit	Berkas	
3	Setelah pasien melahirkan, Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, atau Bidan Desa mengeluarkan Surat Keterangan Kelahiran Anak untuk di posting atau mengirimkan ke group WhatsApp (WA) "SABER MEMPRO".		Lengkap				Surat Keterangan Lahir	3 menit	Berkas	
4	Sekretariat "SABER MEMPRO", membawa ke Seksi Kependudukan untuk di input ke server SIAK, guna: (1) bayi diberi NIK (Nomor Induk Kependudukan); (2) bayi sudah terdaftar ke dalam KK Orangnya; (3) diterbitkan KK baru.						Berkas	60 menit	Kartu Keluarga	
5	Sekretariat "SABER MEMPRO", membawa ke Seksi Pencatatan Sipil untuk diterbitkan: (4) Akta Kelahiran						Berkas	60 menit	Akte Kelahiran	

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PEMOHON	SEKRETARIAT SABER MEMPRO	BIDANG DAFDUK	BIDANG CAPIL	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6.	Sekretanat "SABER MEMPRO", membawa ke Kepala Dinas dokumen kependudukan yang telah diterbitkan/dicetak, untuk ditanda tangan.						Berkas KK dan Akte Lahir	30 menit	KK dan Akte Lahir	
7.	Sekretanat "SABER MEMPRO", membawa ke Seksi KIA (Kartu Identitas Anak), untuk diterbitkan (5) KIAnya.						Akte Lahir dan KK	30 menit	KIA	
8.	Sekretanat "SABER MEMPRO", membawa ke Seksi dokumentasi, untuk didokumentasikan						Akte Lahir, KK, KIA, dan lainnya	15 menit	Foto	
9.	Sekretanat "SABER MEMPRO", membawa ke Seksi Lapangan (Antar Jemput), untuk diserahkan ke Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, atau Bidan Desa dimana pasien melahirkan (bayi dilahirkan).						Dokumen	120 menit	Dokumen	

Dipindai dengan CamScanner

CS Dipindai dengan CamScanner



BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif, yang menjadi pilar utama adalah informan sebagai sumber untuk memperoleh data (keterangan) yang akan dibutuhkan. Informan yang terpilih menjadi subjek penelitian merupakan orang-orang yang sudah menjadi pertimbangan yang cukup rasional berdasarkan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, karena penelitian ini termasuk kedalam studi pelaku, maka yang menjadi informan adalah mereka yang secara langsung terlibat sebagai pelaku.

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari informan berupa data mengenai jenis kelamin, umur informan, dan tingkat pendidikan, Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristiknya jenis kelamin ini dibagi menjadi dua, yakni laki – laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1 Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	2	15%
2.	Perempuan	7	85%
Total		9	100%

Sumber : Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas pada penelitian Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sebagian besar informan berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 2 (dua) orang atau sebesar 15% sedangkan informan berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 (tujuh) orang atau sebanyak 85%.

2. Umur Informan

Untuk mengetahui jumlah informan yang dikelompokkan berdasarkan umur dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2 Distribusi Jumlah Informan

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	<30 Tahun	1	11%
2.	30-40 Tahun	4	44,5%
3.	41-50 Tahun	1	11%
4.	>50 Tahun	3	33,5%
Jumlah		9	100%

Sumber : Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan data diatas diketahui umur informan yang berada dibawah 30 tahun adalah 1 orang dengan persentase 11%, kemudian yang berumur 30 sampai 40 tahun adalah 4 orang dengan persentase 44,5%, lalu dengan rentang 41 sampai 50 tahun adalah 1 orang dengan persentase 11%. Dan informan yang berusia lebih

dari 50 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 33,5%. Sehingga gambarannya bahwa mayoritas informan berada di rentang umur 30-40 tahun.

3. Pendidikan Informan

Untuk mengetahui jumlah informan yang dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.3 Distribusi Jumlah Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	SLTA/Sederajat	2	22%
2.	D3-Strata 1	4	44,5%
3.	Strata 2	3	33,5%
	Total	9	100%

Sumber : Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jumlah informan berdasarkan tingkat pendidikan yang dimulai dari tingkatan SLTA/ sederajat berjumlah 2 (dua) orang dengan persentase 22%, untuk pendidikan D3-strata 1 adalah 4 (empat) orang dengan persentase 44,5%, sedangkan untuk pendidikan Strata 2 adalah 3 (tiga) orang dengan persentase 33,5%.

5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Paragraf ini akan menguraikan terkait hasil penelitian dari data yang telah diperoleh secara langsung di lapangan dimulai dengan melakukan observasi, kemudian melakukan wawancara dengan informan terkait efektivitas inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Paket “SABER MEMPRO” (Satu Berkas Minimal Empat Produk) adalah layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaan pendaftarannya secara sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp (WA) dan pengambilannya di Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan atau Bidan Desa tempat bayi dilahirkan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5.2.1 Konsep Inovasi Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Publik

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu diketahui bagaimana efektifitas inovasi pelayanan publik. Sebagaimana dinyatakan dalam Klein & Knight dalam Lolita (2018) argumen berikut *“In the absence of effective implementation, the benefits of innovation adoption are likely to be nil”*. Jika efektifitas tidak terjadi, maka tidak ada keuntungan yang bisa diperoleh dari inovasi kebijakan. Pada kondisi ideal, keuntungan yang ingin ingin dicapai adalah pelayanan publik yang berkualitas.

Innovation-values fit adalah kesesuaian nilai-nilai inovasi. Nilai-nilai inovasi yang sesuai dengan lingkungan akan menghasilkan *commitment* (komitmen) yang tinggi untuk menerapkan inovasi. Faktor tersebut yang

mempengaruhi efektifitas dan bermuara pada efektifitas inovasi. Efektifitas merujuk pada konsistensi dan kualitas yang diterima pengguna layanan inovasi (Klein & Knight dalam Lolita (2018)). Kemudian, ketepatan strategis dari adopsi inovasi juga mempengaruhi bagaimana efektifitas inovasi. Dalam hal ini, efektifitas inovasi diartikan oleh Klein & Sorra dalam Lolita (2018) sebagai manfaat yang diterima organisasi atas inovasi yang dilakukan, misalnya peningkatan keuntungan (pada organisasi swasta disebut profit sedangkan pada organisasi publik pada efisiensi sistem birokrasi), produktifitas, moral pegawai, dan pelayanan publik.

Berdasarkan kerangka konsep penelitian yang sudah dituangkan dalam Bab II ada beberapa indikator yang menjadi dasar pertanyaan kepada informan berdasarkan Sondang P. Siagian (2013) yaitu sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah mutu pelayanan yang dihasilkan, batas waktu, tata cara pelayanan yang harus ditempuh.

Efektivitas pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintahan diukur seberapa cepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, harus adanya kepastian yang jelas mengenai persyaratan, waktu, dan keputusan yang diberikan, dan juga tidak dapat ditinggalkan yaitu kemudahan memproses dokumen yang mereka urus akan menimbulkan rasa nyaman dan percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pelalawan berikut diuraikan hasil penelitian dengan beberapa informan berdasarkan uraian indikator dibawah ini :

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

Dalam hal ini mengenai sumber daya salah satunya adalah sumber daya manusia pada Tim Saber Mempro. Sumber daya manusia erat kaitannya dengan kinerja/kemampuan petugas pelayanan yang meliputi kecakapan dalam memberikan informasi terkait pelayanan. Dana yaitu berhubungan dengan biaya operasional dalam pelaksanaan saber mempro yang dilaksanakan oleh Disdukcapil. Sedangkan sarana dan prasarana yaitu berhubungan dengan kebutuhan IT dan kendaraan operasional yang mendukung pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan SH selaku Ketua Tim Saber Mempro adalah :

“Ya, untuk petugas saber mempro yang seadanya kami tetap mengusahakan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu selesainya pengurusan dokumen. Sampai saat ini, belum ada masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas saber mempro. Mengenai sumber dana penyelenggaraan saber mempro ini belum ada anggaran dana dari APBD Kabupaten Pelalawan dan seluruh pelayanan kepada masyarakat tidak dipungut biaya sedikitpun alias gratis, kalau masalah sarana dan prasarana kita belum memadai, seperti mobil operasional untuk mengambil dan menyerahkan dokumen masyarakat. Begitu juga komputer dan lainnya. Sedangkan tempat bekerja petugas sudah memadai karena petugas bekerja di tempat masing-masing dan tidak ada ruangan khusus”. (Hasil wawancara dengan SH pada tanggal 2 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menggambarkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan inovasi saber mempro berusaha untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin dan belum ada keluhan dari masyarakat. Sumber

dana saber mempro tidak berasal dari APBD serta sarana dan prasarana saat ini belum memadai seperti mobil operasional dan komputer.

Berdasarkan hasil wawancara kepada AY selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah :

“Alhamdulillah sampai saat ini petugas kita bekerja dengan penuh semangat dan melayani dengan baik. Petugas akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat sehingga pelayanan yang cepat, tepat dan akuntabel dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan saber mempro ini masyarakat tidak dibebankan untuk membayar karena semua pelayanan di Disdukcapil gratis. Tapi untuk sumber dana penyelenggaraan saber mempro ini tidak ada menggunakan APBD ataupun APBN. Alat-alat yang ada kita maksimalkan sesuai yang sudah ada dan untuk tempat petugas saber mempro sudah cukup memadai”. (Hasil wawancara dengan AY pada tanggal 2 November 2022)

Lanjutan wawancara yang sama juga dilakukan kepada NA selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan hasil wawancaranya adalah :

“Setiap bulan biasanya kita mengadakan rapat pembinaan dan evaluasi bagi perangkat atau petugas yang bekerja di saber mempro. Kami disini berusaha pelayanan dan memberikan informasi yang jelas agar petugas yang melakukan kerjasama seperti bidan/klinik/rs dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat secara jelas. Sehingga tidak terjadi kesalahan dalam dokumen yang akan dibuat. Proses pelayanan dilakukan secara gratis sama sekali tidak dipungut biaya. Mengenai sumber anggaran dari inovasi saber mempro tidak dianggarkan dari APBD/APBN, untuk saat ini kami tetap mencoba agar dapat dianggarkan di tahun yang akan datang. Saat ini fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan sudah memadai akan tetapi masih terbatas. Mengenai tempat petugas sudah nyaman karena bekerja di tempat masing-masing”. (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 4 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menggambarkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi focus utama dalam melaksanakan pelayanan pada inovasi saber mempro. Selain itu, tidak hanya bentuk pelayanan yang terus

dioptimalkan, akan tetapi dalam hal kutipan kepada masyarakat juga sama sekali tidak dibebankan. Mengenai pendanaan dalam kegiatan ini belum ada anggaran dari APBD. Perangkat yang digunakan cukup memadai tapi masih perlu dioptimalkan dalam pengadaan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada V selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi adalah :

“Kualitas pelayanan dari disdukcapil sampai saat ini masih baik, kerjasama atau koordinasi berjalan dengan lancar. Petugas juga ramah dan cekatan saat berkomunikasi. Sehingga ketika memberikan informasi itu jelas, kamipun mudah memahami dan menyampaikan kepada masyarakat. Kalau untuk biaya sedikitpun kami tidak menambah diluar dari biaya persalinan. Intinya kamipun senang memudahkan dan melayani masyarakat sehingga mereka terbantu. Kalau sarana dan prasarana kami terkendala apabila harus mengambil dokumen yang sudah selesai ke kantor disdukcapil dikarenakan harus mengeluarkan biaya sendiri untuk menjemput dokumen”. (Hasil wawancara dengan V pada tanggal 1 November 2022)

Hal ini sepadan dengan hasil wawancara kepada HS selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi adalah :

“Sepengetahuan saya petugas saber mempro sekarang sudah bekerja dengan baik. Respon pegawai cepat dan tanggap saat komunikasi mengenai pemberkasan milik masyarakat. Akan tetapi, saat penjemputan dokumen terkadang petugas tidak ditempat sehingga saya masih menunggu terlebih dahulu. Masyarakat saat ini tidak dipungut biaya sedikitpun dalam pengurusan dokumen. Kendala saya saat ini untuk sarana dan prasarana tidak adanya printer jika petugas saber mempro meberikan dokumen berupa file, sehingga saya sebagai bidan berinisiatif untuk melakukan print sendiri”. (Hasil wawancara dengan HS pada tanggal 1 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menggambarkan bahwa respon petugas sudah baik namun ada hambatan saat penjemputan dokumen. Biaya dalam pelayanan saber mempro tidak dipungut/gratis. Dalam hal sarana dan prasarana seperti printer belum memadai.

Lanjutan wawancara kepada A selaku masyarakat adalah sebagai berikut :

“Alhamdulillah petugas capil baik kok pak, saat menghubungi saya untuk memastikan kebenaran nama anak saya petugasnya juga ramah. Saya juga tidak ada dimintai uang untuk mengurus dokumen ini, program ini sangat membantu saya sebagai masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor capil”. (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 3 November 2022)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas terkait dengan ketersediaan indikator sumber daya, dana, sarana dan prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sumber Daya dimaksud dalam hal ini adalah sumber daya manusia/ petugas pada pelayanan saber mempro telah memberikan pelayanan yang professional dan terbaik kepada masyarakat.
2. Dana dapat digambarkan bahwa untuk kegiatan pelaksanaan inovasi ini belum ada anggaran dari APBD Kabupaten Pelalawan. Namun untuk penerbitan dokumen masyarakat tidak dipungut biaya sedikitpun alias gratis.
3. Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan ini digambarkan bahwa masih memiliki kendala seperti belum tersedia mobil operasional untuk pengantaran dokumen serta komputer yang memadai.

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas kerja untuk membantu karyawan/pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan kantor. Menurut Suad (2002) tentang fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan/pegawai agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan/pegawai, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kinerja. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung dalam berkerja.

Hasil penelitian ini tidak ada kaitannya dengan kepuasan masyarakat seperti yang dijelaskan oleh Pramono (2019) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial sarana prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin lengkap sarana prasarana yang dimiliki oleh suatu instansi yang mengadakan pelayanan publik maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Jumlah dan Mutu Pelayanan yang dihasilkan

Jumlah dan mutu pelayanan ini berkaitan dengan jumlah rata-rata yang dihasilkan dari banyaknya jenis layanan saber mempro, sedangkan untuk mutu pelayanan yang dihasilkan adalah kemudahan dalam pelayanan, kecepatan pelayanan yang dihasilkan dan keakuratan produk yang dihasilkan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan SH selaku Ketua Tim Saber Mempro adalah :

“Kita berikan bayi yg baru lahir NIK baru, Kartu Keluarga, Akte Lahir dan KIA bahkan kita bisa berikan lebih ketika masyarakatnya butuh lebih misalnya KTP yg perlu diperbaharui atau yg lainnya. Produk yg kita hasilkan semuanya sudah sesuai tidak ada yg salah ketika diterima masyarakat”. (Hasil wawancara dengan SH pada tanggal 2 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada AY selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah :

“Jadi seperti yang kita ketahui sesuai dengan perjanjian kerjasama degan bidan/klinik/RS bahwa masyarakat yang mengurus dokumennya nanti akan mendapatkan produk NIK baru , Kartu Keluarga, Akte dan KIA tidak hanya itu saja dengan adanya program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat utk pengurusan dokumen. Kita sudah memberikan

dokumen sesuai dengan prosedur yg ada dan dokumen yang akan dicetak sebelumnya dikonfirmasi kepada pemilik apakah sudah sesuai apa belum”. (Hasil wawancara dengan AY pada tanggal 2 November 2022)

Lanjutan wawancara yang sama juga dilakukan kepada NA selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan hasil wawancaranya adalah :

“Banyak produk yg didapatkan oleh masyarakat ketika pengurusan dokumen melalui paket saber mempro. Layanan administrasi kependudukan ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang pelaksanaan pendaftarannya secara sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp (WA) kemudian selanjutnya bidan akan mengkonfirmasi ke dukcapil sehingga nantinya produk yang diberikan NIK , akte lahir,kartu keluarga, dan KIA. Bisa juga lebih kalau misalnya KTP ortu anak masih belum kawin jd kita cetakan KTP baru dengan status kawin”. (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 4 November 2022)

Berasarkan hasil wawancara kepada Ketua Tim Saber Mempro, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Dinas dapat digambarkan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan nama inovasi nya yaitu Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk). Masyarakat mendapatkan NIK anak baru, Kartu Keluarga, akte lahir, dan KIA. Kesesuaian identitas dalam hal ini sebagai mutu produk yang dihasilkan juga akan dicocokkan dengan cara menghubungi masyarakat secara langsung oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada V selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi adalah :

“Dokumen yang kami dapatkan KK, akte dan KIA utk diserahkan ke pasien. Alhamdulillah dokumen yg diterima tidak ada yg salah jd masyarakat menerima dengan senang hati”. (Hasil wawancara dengan V pada tanggal 1 November 2022)

Hal ini juga sependapat dengan HS selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi adalah :

“Kartu Keluarga, akte lahir , KTP dan KIA pak. Dokumennya sudah pas dan sesuai tidak ada yg salah pak. Hanya saja masih ada kendala pak, saat saya menjemput ke Disdukcapil terkadang petugas belum mencetak dokumennya, jadi saya masih menunggu lama untuk hasilnya. (Hasil wawancara dengan HS pada tanggal 1 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada V dan HS dapat digambarkan bahwa dokumen yang didapat berupa KK (Kartu Keluarga), Akte Lahir, KIA (Kartu Identitas Anak), dan NIK (Nomor Induk Kependudukan) anak. Serta produk yang diberikan sudah sesuai. Namun hambatannya, dokumen belum di cetak saat bidan menjemput ke Disdukcapil.

Lanjutan wawancara kepada A selaku masyarakat adalah sebagai berikut :

“Saya kan rumah di Kec. Pangkalan Lesung pak, cukup dibilang untuk mengurus dokumen ini agak jauh ke capil. Jadi, ini sangat membantu saya. Pelayanan juga tidak ribet atau berbelit-belit kami cukup berikan berkasnya aja melalui bidan dan saya terima KK, Akte Lahir, dan KIA pak. Dokumen sempat ada terjadi kesalahan pak karena nama anak saya masih ada yang berbeda ejaannya, tapi kemarin saya langsung kasih lagi bidannya untuk diubah lagi sama capil. Syukunya saya tidak menunggu lama, pelayanan juga cepat. Kualitasnya juga baik kami juga dapat filenya jd bisa cetak sendiri kalau hilang atau rusak”. (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 3 November 2022)

Berdasarkan wawancara kepada Bapak A selaku masyarakat penulis dapat menggambarkan bahwa dalam pengurusan dokumen masih adanya kesalahan input nama oleh petugas, namun berkas langsung direvisi dan dikirim berupa file ke bidan untuk diserahkan lagi ke masyarakat. Masyarakat juga merasa inovasi ini cukup efektif karena merasa terbantu tidak perlu jauh ke capil.

3. Batas Waktu

Batas waktu disini adalah jam kerja pelayanan yang telah ditentukan serta kesepakatan lamanya dokumen selesai pada saat perjanjian kerja sama dengan Klinik/Bidan/RS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan SH selaku Ketua Tim Saber Mempro adalah :

“Selama ini kita proses penyelesaian dokumen 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari tetapi terkadang dikarenakan lamanya klinik , bidan dan rumah sakit dalam pengiriman berkas jd masyarakat lama mendapatkan dokumennya. Kita juga inginnya ketika selesai bisa langsung mengantarkan dokumen masyarakat tersebut kerumahnya langsung agar pelayanan maksimal dan masyarakat bahagia tetapi kita tidak ada anggaran untuk itu. Jam kerja petugas kita sesuai jam kerja yaitu jam 08.00-16.00 tetapi klinik , bidan dan rs bisa mengirimkan berkas diwaktu libur hanya saja di proses oleh petugas kita saat masuk kerja”. (Hasil wawancara dengan SH pada tanggal 2 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada AY selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah :

“Sesuai prosedur kita selesaikan paling lama 3 (tiga) hari walaupun terkadang bisa lebih dengan beberapa kendala d lapangan. Petugas kita bekerja, sama dengan jam kantor jadi tidak ada pelayanan dihari libur. Tetapi proses pengiriman berkas boleh di hari apa saja”. (Hasil wawancara dengan AY pada tanggal 2 November 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh NA sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

“Kita proses semua dokumen yg masuk sesegera mungkin. Dokumen bisa selesai 1 (satu) hari. Apabila tidak ada kendala jaringan dan semua petugas ada di tempat. Kalau ada kendala kita usahakan maksimal selesaikan selama 3 (tiga) hari agar masyarakatnya tidak menunggu lama. Jam kerja petugas kita sesuai dengan jam kerja kantor biasa jam 08.00 sampai jam 16.00 senin sampai jumat”. (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 4 November 2022)

Dari hasil wawancara kepada beberapa informan didapatkan gambaran mengenai batas waktu yang ditetapkan dalam penyelesaian dokumen selama 1 (satu) hari jika tidak terkendala jaringan dan paling lama sampai 3 (tiga) hari. Pelayanan sabar mempro dengan waktu yang tepat sesuai jam kerja kantor dan pelayanan yang cepat sehingga akan memudahkan masyarakat. Petugas pelayanan mengutamakan kedisiplinan karena dapat bekerja dengan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada V selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi mengatakan bahwa :

“Selama ini sudah pas pak sekitar 3 hari udah siap dokumen masyarakat yg kami kirim. Cuma kendala dikami kadang masyarakat tidak langsung memberi nama anak setelah melahirkan jadi kami menunggu dulu untuk mengirimkan berkasnya. Bisa 7 (tujuh) hari sampai 10 (sepuluh) hari baru dibuat namanya. Kami kirim berkas masyarakat langsung ke grup wa setelah masyarakat menyerahkan ke kami”. (Hasil wawancara dengan V pada tanggal 1 November 2022)

Hal ini juga sependapat dengan HS selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi adalah :

“Sudah sesuai pak 3(tiga) hari dokumen selesai cuma ya kami jauh jadi kadang bisa lebih 2(dua) minggu baru diambil dokumen nya pak soalnya kan perlu biaya juga kekantor capil. Berkas dikirim tidak melihat waktu pak sesuai siapnya berkas kita saja”. (Hasil wawancara dengan HS pada tanggal 1 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada informan selaku bidan yang bekerjasama mengenai batas waktu bahwa kesesuaian waktu pelayanan petugas dapat menyelesaikan produk sudah sesuai dengan standard waktu pada saat perjanjian kerjasama yang telah ditetapkan yaitu 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari.

Lanjutan wawancara kepada A selaku masyarakat adalah sebagai berikut :

“Lumayan lama juga pak sekitar seminggu lah pak dikasih bu bidannya. Tapi syukurlah pak gak perlu kekantor capil lagi cukup dirumah aja kami menunggu. Kami kirim berkasnya kadang dah siap lahiran pak karena gak terbawa syarat-syaratnyanya”. (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 3 November 2022)

Berdasarkan wawancara kepada A selaku masyarakat dapat digambarkan dokumen selesai selama 1 (satu) minggu dikarenakan kendala bidan yang menjemput dokumen ke disdukcapil cukup lama.

Sesuai dengan SK perjanjian kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan praktik bidan/klinik/ RS dijelaskan pada Bab IV pasal 4 ayat 1 point a bahwa permohonan dan persyaratan pembuatan kependudukan dari pihak kedua bagi anak-anak yang akan dibuatkan dokumen kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan perubahan Kartu Keluarga yang diakibatkan oleh terjadinya peristiwa kependudukan dan peristiwa penting paling lambat 3 (tiga) hari setelah berkas persyaratan diterima.

4. Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh

Tata cara pelayanan yang harus ditempuh dalam hal ini berkaitan dengan kesederhanaan dalam proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan saber mempro.

Berdasarkan wawancara penulis kepada SH selaku Ketua Tim Saber Mempro dikatakan sebagai berikut :

“Prosedur pelayanan yg harus dilalui tidak ribet sangat memudahkan masyarakat. Masyarakat akan mengumpulkan berkas apa saja yang harus dilengkapi kemudian mengirim kebidan. Selanjutnya nanti bidan yang akan mengirim file pdf yang sudah disatukan ke grup wadan nantinya akan dilakukan pengentrian data kelahiran bagi anak yang baru lahir. Grup WA itu juga apabila ada yg ingin ditanyakan oleh klinik, bidan dan rs bisa langsung kita berikan jawaban dan solusi kepada masyarakat tersebut”. (Hasil wawancara dengan SH pada tanggal 2 November 2022)

Jawaban yang sama juga dilontarkan oleh informan NA sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

“Dengan adanya inovasi ini sangat banyak membantu masyarakat terutama bagi masyarakat yang jauh. Masyarakat hanya cukup memberikan berkas ke klinik bidan atau rs di mana mereka melakukan persalinan maka dokumennya sudah selesai tanpa harus ke kantor Disdukcapil. Ini merupakan terobosan kita agar dapat menjangkau pelayanan sampai ke tengah masyarakat. Syarat-syarat juga tidak memberatkan masyarakat jadi hanya berkas KK, Surat Nikah, KTP orangtuanya, dan surat lahir tidak perlu lagi ada pengantar dari RT/RW, desa dan kecamatan tempat mereka tinggal dan berkasnya tinggal di grup WA. Sekitar 1(satu) - 3 (tiga) hari berkas sudah selesai”. (Hasil wawancara dengan NA pada tanggal 4 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada AY selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil adalah :

“Kemudahan pelayanan yg diberikan kepada masyarakat menjadi salah satu cara kita agar cakupan akta kelahiran terpenuhi. Tapi bukan di mudahkan ya, harus dilengkapi juga persyaratan yang telah diberikan. Saber mempro merupakan salah satu faktor meningkatnya cakupan akta kelahiran setelah pelayanan jemput bola di lapangan. Dengan adanya kemudahan ini seharusnya dapat meningkatkan antusias masyarakat”. (Hasil wawancara dengan AY pada tanggal 2 November 2022)

Berdasarkan wawancara penulis kepada informan diatas dapat digambarkan bahwa tata cara pelayanan yang harus ditempuh dalam pelaksanaan Saber Mempro yang dilaksanakan di lapangan adalah masyarakat mengirimkan

dokumen kepada bidan/klinik/RS, jika sudah lengkap maka bidan akan mengirimkan ke Grup WA agar segera dilakukan pengentrian data kelahiran anak.

Berdasarkan hasil wawancara kepada V selaku bidan yang bekerjasama dalam inovasi mengatakan bahwa :

“Tata cara pelayanan yang harus di tempuh ya masyarakat harus siapkan dulu berkasnya jadi ketika sudah lahir tinggal mengirimkan berkas ke grup wa saber mempro. Masyarakat sebenarnya sudah tau persyaratannya tapi ya kadang masih menunda nanti nanti jadi membuat proses pengiriman berkas lama. Pokoknya berkas kalau sudah kami kirim ke capil prosesnya paling lama hanya 3 (hari) pak, kecuali kalau masyarakat masih memberikan dokumen yang kurang, jadi dokumennya agak terlambat siapnya pak”. (Hasil wawancara dengan V pada tanggal 1 November 2022)

Lanjutan wawancara kepada A selaku masyarakat adalah sebagai berikut :

“Sudah baik pak persyaratan juga tidak memberatkan kami karena yang sudah ada semua tinggal menyerahkan ke bu bidan aja. Sangat membantu kami pak yang jauh ini karena kalau harus ke kantor capil habis waktu dan biaya juga bahkan tidak langsung siap jadi bolak balik kan pak”. (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 3 November 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan V dan A, maka penulis menggambarkan bahwa, tahapan dalam proses pengurusan dokumen telah sesuai standar pelayanan yang cepat dan jelas dimengerti oleh masyarakat. Dalam hal ini, segala tahapan dalam prosesnya dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat, adapun keterlambatan hanya mungkin terjadi apabila masyarakat belum melengkapi dokumen sehingga terjadi keterlambatan dalam penginputan dokumen.

Sesuai SK perjanjian kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan praktik bidan/klinik/ RS dijelaskan pada Bab VII pasal 8 ayat 1 mengenai prosedur pelayanan bahwa pihak kedua melakukan pendataan dan menghimpun persyaratan pembuatan dokumen

kependudukan khususnya Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan perubahan Kartu Keluarga yang diakibatkan oleh terjadinya peristiwa kependudukan berupa foto KK asli, foto KTP el asli suami dan istri, Foto Surat Nikah atau Akta Perkawinan Asli, dan Foto Surat Keterangan Lahir dari bidan/klinik/RS yang asli melalui WA Grup untuk dilakukan pengentrian data kelahiran bagi anak yang baru lahir.

5.3 Pembahasan Hasil Penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Hasil penelitian terkait dengan “Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan”, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yaitu indikator ukuran efektivitas terdiri dari 4 kajian sasaran sebagai berikut : 1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana, 2. Jumlah dan mutu pelayanan, 3. Batas waktu, 4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Hal ini sangat berkaitan erat dengan penelitian yang saya lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia didalam pelayanan saber mempro di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah petugas pelayanan yang dituntut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pemohon layanan

dengan baik dan cepat agar efektif dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan bahwa pelaksanaan saber mempro di Disdukcapil berusaha melayani semaksimal mungkin dengan baik dan sampai saat ini belum ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Mahsun 2006:182).

Hal ini juga disampaikan oleh Enitasari, dkk (2019) dalam penelitiannya bahwa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, para petugas pelayanan diharapkan mempunyai kemampuan dalam bekerja sesuai keahliannya. Selain itu petugas juga harus mampu memberikan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat secara tepat dan jelas agar masyarakat mudah untuk memahami. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mendukung kelancaran kegiatan pelayanan secara optimal.

Menurut Robbins & Judge dalam penelitian Dema, dkk (2019) dijelaskan juga bahwa SDM merupakan faktor terpenting dalam melakukan atau memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat karena manusia adalah pelaku itu sendiri dalam memberikan sebuah pelayanan. Salah satu faktor yang mendukung dalam pelaksanaan kinerja petugas pelayanan adalah kemampuan petugas pelayanan. Seorang petugas akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik apabila latar belakang pendidikannya sesuai dengan klasifikasi pekerjaan yang ditentukan, sehingga mampu memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat. Hal ini juga disampaikan dalam teori Robbins dalam jurnal Enitasari, dkk (2019) bahwa kemampuan (ability) adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan fisik.

Dengan demikian, penulis menggambarkan bahwa upaya yang dilakukan oleh petugas saber mempro sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat juga merasakan manfaat yakni mendapatkan kepuasan dari adanya pelayanan yang cepat dan mudah yang diberikan oleh petugas tim Saber Mempro.

b. Dana

Dana yang dimaksudkan adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan melalui inovasi saber mempro. Biaya menurut (Siregar et al., 2014) menjelaskan bahwa biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi agar memperoleh jasa atau barang yang diinginkan agar dapat memberikan sebuah manfaat dimasa kini ataupun dimasa yang akan datang.

Berdasarkan wawancara penulis dana anggaran pelaksanaan saber mempro belum ada dari APBD Kabupaten Pelalawan untuk menunjang dalam hal seperti sarana dan prasarana dll. Namun, untuk biaya pelayanan sesuai dengan Bab VIII Pasal 9 point c mengenai standar pelayanan dijelaskan bahwa pelayanan dilakukan tanpa memungut biaya, dan seluruh dokumen kependudukan yang diberikan kepada pemohon GRATIS.

c. Sarana dan Prasarana

Menurut Dema, dkk (2019) Efektivitas dalam sebuah pelayanan juga dapat dilihat dari kelengkapan dan ketersediaan serta keadaan fasilitas yang telah disediakan, karena ketersediaan dan kelengkapan dari fasilitas tersebut bisa membantu dan menunjang dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis bahwa fasilitas belum adanya mobil operasional untuk mengantar dokumen ke masyarakat langsung. Seperti yang dijelaskan dalam Bab IV Pasal 5 point f bahwa menyampaikan dokumen kependudukan yang telah selesai segera kepada penduduk yang bersangkutan. Karena belum efektif sehingga pihak bidan/klinik/RS yang menjemput ke disdukcapil. Mengenai komputer juga belum memadai karena saat ini masih ada petugas yang menggunakan laptop pribadi sebagai sarana penginputan data kependudukan.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana belum cukup memadai untuk menunjang kegiatan pelaksanaan saber mempro di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Hal tersebut belum sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

2. Jumlah dan Mutu Pelayanan yang Dihasilkan

Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan merupakan pelaksanaan yang dilakukan oleh sumber daya berdasarkan standar yang telah berlaku untuk meningkatkan mutu dari suatu pelayanan. Jumlah yang dimaksud di sini adalah jumlah produk yang diberikan kepada masyarakat

dalam pelaksanaan saber mempro, dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada program saber mempro masyarakat mendapatkan NIK anak, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Kartu Keluarga. Sesuai data yang diambil dari Tim Saber Mempro bahwa jumlah masyarakat yang telah dilayani oleh Tim Saber Mempro sejak tahun 2019-2021 adalah 322 dokumen dengan rincian sebanyak 184 berjenis kelamin laki-laki dan 138 berjenis kelamin perempuan.

Mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut, pelayanan yang telah diberikan masyarakat sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan akan mempengaruhi masyarakat, dan mutu dari produk pelayanan.

3. Batas Waktu

Batas waktu yaitu berkaitan dengan jam kerja pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah kecamatan dalam mengurus. Kesesuaian waktu terhadap Dari hasil wawancara digambarkan bahwa petugas mampu menyelesaikan secara cepat dan tepat dalam penyelesaian dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen yang dihasilkan juga sudah sesuai permintaan masyarakat, memiliki kepastian waktu penyelesaian dokumen apabila berkas sudah diproses dan minim kesalahan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Ibrahim (2008) sebagaimana dikutip oleh Enitasari, dkk (2019), mengenai salah satu asas – asas pelayanan publik yaitu bahwa mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan,

kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

penyelesaian produk layanan administrasi kependudukan dengan berpedoman pada standar waktu yang telah ditetapkan (Sari, 2022).

Manajemen waktu diperlukan karena menurut (Dewi, 2011) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen waktu dalam mengelola suatu kegiatan sebagai berikut:

1. Perencanaan Waktu adalah penentuan waktu yang sesuai & tepat dengan tujuan yang berhubungan dengan waktu, seperti rencana pembuatan jadwal tugas.
2. Pengorganisasian waktu adalah mengalokasikan sumber daya waktu & melakukan pengaturan kegiatan dengan tepat.
3. Pengkoordinasian waktu adalah menyelaraskan kegiatan secara efektif & efisien.
4. Pengawasan waktu adalah pelaksanaan pengawasan waktu pada kegiatan yang dilakukan agar sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis bahwa untuk jam kerja penyelesaian dokumen saber mempro, masyarakat boleh kapan saja mengirim berkas ke bidan namun untuk penyelesaian dokumen yang dikirim oleh bidan akan diselesaikan sesuai jam kerja kantor yaitu jam 08.00-16.00. Bidan juga bias mengambil dokumen ke kantor pada hari senin-jum'at jam 08.00 WIB sampai jam 16.00 WIB.

Dapat diketahui mengenai kesesuaian waktu pelayanan bahwa petugas pelayanan dapat menyelesaikan produk layanan terkait dokumen kependudukan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan telah berhasil mencapai target waktu yang ada. Hal tersebut sesuai dengan teori efektivitas menurut Siagian (2013:151), bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

4. Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh

Tata cara adalah prosedur atau langkah-langkah yang wajib dilaksanakan dalam melakukan pelayanan, karena dengan adanya prosedur atau tata cara proses pelayanan akan lebih tersusun dan lebih mudah prosesnya. Tata cara yang dimaksud adalah prosedur pelayanan dan persyaratan. Menurut (Maryati, 2008) prosedur merupakan serangkaian tahapan-tahapan atau urutan dari langkahlangkah kerja yang saling berkaitan atau berhubungan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dalam pelaksanaan saber mempro Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa yang melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka dimasukkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO” yang telah dibuat. Setiap anggota berhak dan berkewajiban untuk:

1. Memposting atau mengirimkan foto Kartu Keluarga (KK), foto KTP-el/Suket suami-istri, foto Buku Nikah atau Akta Perkawinan masyarakat waktu berobat/konsultasi/sebelum masyarakat melahirkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO”.
2. Sekretariat “SABER MEMPRO”, mengecek atau memverifikasi keabsahan KK dan KTP-el yang diterima melalui Seksi Pengolahan Data (ADB = *Administrasi Data Base*) di server atau data senter Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
3. Setelah masyarakat melahirkan, Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa mengeluarkan Surat Keterangan Kelahiran Anak untuk di posting atau mengirimkan ke group WhatsApp (WA) “SABER MEMPRO”.
4. Sekretariat “SABER MEMPRO”, membawa ke Seksi Kependudukan untuk di input ke server SIAK, guna:
 1. Bayi diberi NIK (*Nomor Induk kependudukan*).
 2. Bayi sudah terdaftar ke dalam KK Orangtuanya
 3. Diterbitkan KK baru
 4. Akta Kelahiran.
 5. KIA kemudian membawa ke Kepala Dinas dokumen kependudukan yang telah diterbitkan/dicetak, untuk ditanda tangani selanjutnya ke Seksi dokumentasi, untuk didokumentasikan.

5. Sekretariat “SABER MEMPRO”, membawa ke Seksi Lapangan (*Antar Jemput*), untuk diserahkan ke Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Puskesmas, dan Bidan Desa dimana masyarakat melahirkan (*bayi dilahirkan*).

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan saber mempro di lapangan sudah mengikuti tata cara/alur pelaksanaannya. Tata cara yang diberikan kepada masyarakat juga sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit sehingga sangat mudah dan membantu masyarakat. Hal ini dikarenakan jika masyarakat yang jauh mengurus ke disdukcapil akan memakan waktu yang cukup lama.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:28-29) yakni bahwa : “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek, kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan

masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat /stakeholder.”

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa tata cara pelayanan wajib mencakup mudah dipahami, jelas, mudah dilaksanakan oleh petugas atau masyarakat sebagai pemohon pembuatan dokumen.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dari seluruh pembahasan maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari keseluruhan indikator dapat dilihat bahwa inovasi Saber Mempro belum sepenuhnya terlaksana dengan efektif sebagai salah satu inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang memberikan manfaat bagi masyarakat melalui Bidan, Klinik dan Rumah Sakit yang telah melakukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Dikarenakan ada 1 (satu) indikator yang belum memenuhi kriteria efektif berdasarkan teori . Kurangnya sarana dan prasarana seperti laptop dan mobil operasional. Dalam hal ini, laptop untuk mendukung operator melakukan pekerjaan secara maksimal dan mobil operasional digunakan untuk mengantar berkas yang sudah selesai. Sedangkan melalui data dan observasi penulis, masyarakat sangat terbantu dengan adanya inovasi Saber Mempro ini sehingga tidak perlu lagi harus datang ke kantor Disdukcapil yang jaraknya jauh untuk pengurusan dokumen Akte Kelahiran, Kartu keluarga, Kartu Identitas Anak dan lainnya. Masyarakat dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit mulai dari transportasi hingga akomodasi selama dalam

pengurusan. Tidak hanya itu dengan adanya inovasi Saber Mempro ini juga sangat mendukung target Nasional dengan meningkatnya cakupan kepemilikan Akte Kelahiran yang pada akhir tahun 2018 cakupan penerbitan akta kelahiran bagi anak usia 0-18 tahun jauh dibawah target nasional, yaitu 53,49% dan pada akhir tahun 2021 yaitu 96,00 %. Walaupun peningkatan cakupan penerbitan Akte Kelahiran ini tidak hanya didasarkan pada inovasi Saber Mempro saja tetapi inovasi ini merupakan salah satu faktor pendukung.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini mengenai Efektivitas Inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah :

1. Melakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan bidan agar tindakan pengumpulan berkas segera secepat mungkin, sehingga dokumen yang diterima tidak terlalu lama.
2. Perlunya penambahan sarana dan prasarana seperti laptop untuk mendukung pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dan kendaraan operasional untuk pengantaran berkas kepada penerima.
3. Perlu ditingkatkan kualitas pelayanan seperti dilakukannya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2003. *Pengertian Efektivitas*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Denhard, Janet V. & Robert B.VDenhard, 2003. *The New Public Service : Serving not Steering*. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- Desmawangga, C. (2013) Studi Tentang Partisipasi Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara dalam Organisasi Kemahasiswaandi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. *eJournal Ilmu Administrasi*, 2013, 1 (2): 683-697, ejournal.an.fisip-unmul.org
- Dewi, I. C. (2011). *Manajemen Kesekretariatan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Enitasari, Ria, dkk. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal* Volume 2 (5), April– Juni 2019 : 142-146
- Fitrianti, dkk. 2021. *Efektivitas Inovasi Program Smart Kampung di Desa Ketpang Kabupaten Banyuwangi*. *Journal of Governance Innovation* Volume 3, Number 1 Maret 2021 : 4-5
- Gie, The Liang. (2001), *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrawan, M. A. (2016). Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 283–292.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. (2018). Yogyakarta: *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish.
- Kemendagri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Jakarta
- KemenPANRB. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jakarta
- Kusnadi. 2017. *Model Inovasi Pendidikan Dengan Strategi Implementasi Konsep "Dare to be Different"*. *Jurnal Wahana Pendidikan* Volume 4.1

- Lolita Deby Mahendra Putri, 2018. Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPPTMA) ISBN: 978-623-90018-0-3: Yogyakarta
- Makmur dan Thahier, Rohana. 2012. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maryati. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Pramono, Singgih. 2019. *Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Rumah Paten Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal*. Politeknik Harapan Bersama : Tegal
- Saldana, J. dan Miles, M.B, Huberman,A.M. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*, USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sari, Nirmala. 2022. Efektivitas Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo. Makasar
- Sondang P.Siagian. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi aksara
- Sondang. 2012. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Cetakan 2, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2019). *In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Supriyanto, Agus. et al. (2017). *Mencipta Inovasi*. Jakarta: PT. Temprint.

Supriyanto, dkk. 2001. Jakarta *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1

Zulkifli, dan Moris, A.Y., 2014. *Fungsi – Fungsi Manajemen*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau