



Penerbitan Identitas Narapidana Melalui Inovasi Pelayanan Aplikasi Vandegan (Validasi Data Elektronik Warga Binaan)

Monalisa, Sylvina Rusadi, Khotami

Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

monalisa.ip@soc.uir.ac.id
sylvinarusadi@soc.uir.ac.id
khotami.ip@soc.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian adalah ini adalah untuk menganalisa pelaksanaan inovasi pelayanan dalam penerbitan identitas narapidana melalui aplikasi mas rapid (perekaman khusus narapidana) di lapas 2A Kota Pekanbaru dan untuk melihat faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut. Adapun permasalahan penelitian ini adalah pertama kurangnya komunikasi yang terjalin antara pihak disdukcapil dan Lembaga Pemasyarakatan tentang jadwal perekaman sehingga tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP. Kedua belum adanya pembagian kerja yang jelas dalam kerja sama penerbitan kartu identitas narapidana. Ketiga target penyelesaian tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan jenis deskriptif yang pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru (Petugas Mas Rapid), Petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas 2A Kota Pekanbaru, Narapidana Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas 2A Kota Pekanbaru Yang melakukan perekaman e-KTP didalam Lapas.

Kata kunci: E-KTP; Narapidana; Inovasi pelayanan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of service innovation in issuing prisoner identities through the mas rapid application (unique recording for prisoners) in the 2A prison in Pekanbaru City and to see the inhibiting factors in implementing the service innovation. First, this study's problem is the lack of communication between the Disdukcapil and the Correctional Institution regarding the recording schedule, so it does not comply with the time set in the SOP. Second, there is no clear division of labor in the cooperation in issuing prisoner identity cards. Third, the completion target does not comply with the established SOP. This study was conducted using a qualitative method with a descriptive type, where data was collected through observation, in-depth interviews, and research documentation. The informants in this study were the Head of the Population and Civil Registration Service of Pekanbaru City, Employees of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City (Mas Rapid Officers), Class 2A Correctional Institution Officers in Pekanbaru City, Inmates in Class 2A Correctional Institutions in Pekanbaru City who recorded e-KTP in the prison.

Key words: E-KTP; Prison; Service innovation



PENDAHULUAN

Di era kemajuan teknologi yang pesat, penggunaannya ke dalam berbagai sektor menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Salah satu penerapannya adalah dalam pemberian layanan publik, di mana efisiensi dan efektivitas sangat penting untuk memastikan tata kelola yang baik oleh pemerintah dan kepuasan warga negara. *International Monetary Fund* (IMF) mencatat bahwa tata kelola mencakup setiap aspek administrasi suatu negara, yang menggabungkan strategi ekonomi, struktur regulasi, dan komitmen untuk menegakkan supremasi hukum. Tata kelola yang efektif mencakup memastikan keadilan, pemberdayaan, lapangan kerja, transparansi, dan pemberian layanan yang efisien kepada semua warga negara (Kalsi et al., 2009). Metode tata kelola konvensional sering kali terhambat oleh birokrasi dan keterbatasan sumber daya, sehingga mengakibatkan inefisiensi dalam pemberian layanan (Gupta, 2023). Tata kelola yang efisien memerlukan penyampaian layanan yang tepat waktu dan akurat untuk memenuhi berbagai kebutuhan warga negara sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan meminimalkan hambatan birokrasi. Munculnya perkembangan teknologi telah membuka peluang besar untuk merevolusi praktik tata kelola dan meningkatkan efisiensi penyampaian layanan.

Inovasi layanan publik menawarkan layanan publik pergeseran paradigma dari struktur birokrasi 'lama'; 'manajemen publik baru' dan 'tata kelola publik baru' (Johnston & Fenwick, 2024; S. P. Osborne, 2006). Untuk menginspirasi layanan publik yang sesuai dengan tujuan yang menuntut akuntabilitas yang lebih baik dan meminta pertanggungjawaban dari pihak berwenang, para pembuat kebijakan harus berkomitmen pada prinsip-prinsip inovasi layanan publik untuk menginspirasi dan memobilisasi berbagai komunitas, masyarakat sipil, pemerintah daerah, dan bisnis untuk terlibat dalam perancangan layanan publik sejak awal. Fokus baru pada inovasi layanan publik ini menghargai daya tanggap untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna merupakan sumber yang sangat berharga dalam memahami masalah dan kebutuhan yang perlu ditangani oleh inovasi layanan (S. Osborne, 2020; Wiewiora et al., 2016), dengan studi kasus yang mengidentifikasi manfaat keterlibatan pengguna terhadap inovasi dalam berbagai layanan publik, mulai dari perumahan bagi para tunawisma (Bason, 2010), untuk layanan kesehatan masyarakat (Hansen & Fuglsang, 2020). Penelitian empiris menunjukkan bahwa pemerintah secara luas menggunakan pengetahuan eksternal untuk menginformasikan kegiatan inovasi mereka (Bugge et al., 2011).

Meskipun masyarakat diklaim bermanfaat bagi inovasi, ada tiga masalah penting yang menghambat pemahaman kita. Pertama, studi inovasi telah menyoroti manfaat dari keberagaman sumber pengetahuan masyarakat yang terbatas tetapi hal ini bertentangan dengan kebutuhan untuk membangun koneksi yang lebih dalam dengan masyarakat sebagai pengguna. Kedua, pemahaman tentang bagaimana organisasi sektor publik dapat mengatasi ketegangan ini dan mendukung karyawan mereka dalam membangun keterlibatan yang lebih dalam dengan pengetahuan eksternal untuk meningkatkan hasil inovasi masih terbatas (De Coninck et al., 2023), bukti yang tersedia sering kali didasarkan pada studi kasus, yang biasanya kurang mewakili sektor publik yang lebih luas dibandingkan survei representatif (Arundel et al., 2019).

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru salah satunya melalui inovasi perekaman identitas bagi narapidana yang disebut Vandegan (Validasi Data Elektronik Warga Binaan). Inovasi ini merupakan prakarsa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang bekerjasama dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau. Keterbatasan narapidana dalam mendapatkan layanan identitas merupakan ide awal dari pembuatan inovasi layanan ini. Layanan ini pertama kali dicetuskan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Nomor 1256 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perekaman KTP Elektronik Khusus Narapidana Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melalui program Mas Rapid (Perekaman Khusus Narapidana). Namun sejak akhir tahun 2024 telah terjadi perubahan nama yang sebelumnya menjadi Vandegan (Validasi Data Elektronik Warga Binaan).

Alur tahapan Perekaman Khusus Narapidana pertama Disdukcapil Kota Pekanbaru bekerjasama dengan Lembaga Pemasarakatan untuk melakukan perekaman e-KTP kepada narapina yang kemudian dilanjutkan :

- 1) Lembaga Pemasarakatan mengirim berkasi permohonan e-KTP secara kolektif;
- 2) Petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan verifikasi berkas permohonan;
- 3) Tim turun jemput bola kelapas untuk melakukan rekaman e-KTP;
- 4) Petugas Disukcapil menerbitkan e-KTP;
- 5) Penyerahan e-KTP kepada pihak Lembaga Pemasarakatan Kelas II A Kota Pekanbaru.

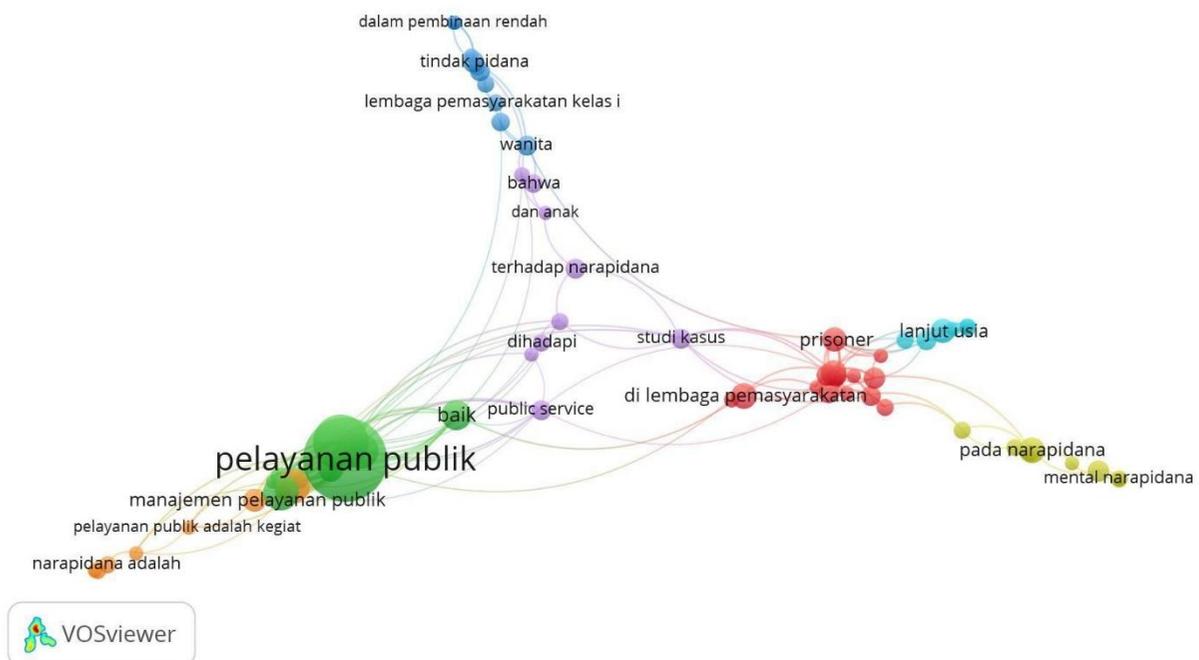
Namun masih banyak ditemukan permasalahan dalam pelaksanaan inovasi tersebut, yakni:

1. Terindikasi kurangnya komunikasi yang terjalin antara pihak disdukcapil dan LP tentang jadwal perekaman sehingga tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP.
2. Terindikasi belum adanya pembagian kerja yang jelas dalam kerja sama penerbitan kartu identitas narapidana
3. Terindikasi target penyelesaian tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut di atas maka ditemukan rumusan permasalahan penelitian ini, yakni *pertama* bagaimanakah pelaksanaan inovasi pelayanan dalam penerbitan identitas narapidana melalui aplikasi mas rapid (perekaman khusus narapidana) di lapas 2A Kota Pekanbaru? *Kedua* apa faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut? Untuk menjawab rumusan masalah diatas maka tim pengusul akan menggunakan pendekatan pemecahan masalah dengan menggunakan teori inovasi pelayanan menurut Stephens robbins dimana untuk mengukur inovasi harus memenuhi 4 (empat) ciri yakni:

1. Memiliki kekhususan
2. Memiliki unsur kebaharuan
3. Melalui program yang terencana
4. Memiliki tujuan

State of the art dari penelitian ini terlihat dari gambaran vosviewer dengan menghimpun 3 variabel utama yakni inovasi pelayanan, e-Ktp dan narapidana (lihat gambar 1).



Gambar 1. Vosviewer

Dari gambaran vosviewer di atas terlihat bahwa penelitian mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan, hal ini ditandai dengan gambaran hijau yang besar dibandingkan yang lainnya. Jika dilihat secara seksama variabel pelayanan publik dan inovasi pelayanan belum ada yang mengarah pada narapidana. Artinya penelitian mengenai pelayanan publik khususnya mengenai inovasi pelayanan publik terhadap narapidana belum pernah dilakukan di Indonesia.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi yakni suatu penelitian kualitatif dimana penelitian didasarkan pada adanya permasalahan atau fenomena yang ditemukan di lapangan. Sebelum menentukan judul ataupun tema penelitian ini, penulis sudah terlebih dahulu melakukan studi literatur kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan informasi ataupun data-data yang dapat menggambarkan urgensi penelitian ini. Data-data tersebut diperoleh melalui berbagai media informasi baik melalui media cetak maupun elektronik bahkan melalui sumber data primer maupun sekunder.

Observasi prariset juga penting dilakukan agar peneliti dapat secara jelas melihat kondisi permasalahan di lapangan sehingga apa yang dilihat maupun didengar dapat dijadikan sebagai data yang valid di dalam penelitian kualitatif. Kemudian melalui data-data yang sudah ditemukan di lapangan maka proposal dapat terbentuk yang kemudian jika disetujui dapat dilanjutkan dengan penelitian lebih lanjut sehingga memperoleh hasil penelitian.

Langkah selanjutnya yang dapat ditempuh adalah melakukan rapat bersama seluruh anggota penelitian untuk merumuskan siapa yang akan ditunjuk menjadi key informen maupun informen tambahan yang tentunya paling mengetahui informasi mengenai permasalahan penelitian. Setelah diputuskan siapa yang ditunjuk menjadi key informen dan informen, maka akan dilanjutkan dengan pembuatan draft pertanyaan wawancara yang disesuaikan dengan teori pembinaan yang mana indikator pembinaan akan dijadikan sebagai pisau analisis untuk memecahkan permasalahan penelitian. Kemudian hal yang terpenting adalah melakukan wawancara mendalam (*depth interview*) untuk menggali informasi penting terhadap informen maupun key informen penelitian. Wawancara yang dilakukan tidak menetapkan secara pasti mengenai seberapa banyak jumlah informen yang akan diwawancarai, hal ini sesuai dengan teknik pengambilan sampel yang dipilih yakni *snowball sampling*. Dimana teknik ini memiliki sifat informan yang diambil tidak ditentukan di awal melainkan mengalir sesuai kebutuhan penelitian, sehingga nanti secara keseluruhan pertanyaan wawancara dapat terjawab secara menyeluruh.

Selanjutnya penulis akan turun ke lapangan sebagai salah satu upaya observasi langsung untuk menemukan informasi tambahan yang dapat mendukung hasil penelitian awal. Observasi ini merupakan salah satu kegiatan penting yang dilakukan di dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi lokasi observasi penelitian adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang menjadi fokus penelitian. Melalui kegiatan observasi ini peneliti berusaha untuk menggali informasi-informasi yang akan ditemukan melalui pengamatan langsung ke lokasi penelitian mengenai permasalahan nyata yang terjadi di lapangan. Kegiatan observasi ini juga akan menemukan data-data primer maupun sekunder yang dapat mendukung hasil penelitian serta menemukan dokumentasi-dokumentasi penting penelitian yang berhubungan dengan inovasi pelayanan melalui aplikasi Vandegan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang ditemukan, peneliti menggunakan teori teori inovasi pelayanan menurut Stephens Robbins dimana untuk mengukur inovasi harus memenuhi 4 (empat) ciri yakni memiliki kekhususan, memiliki unsur kebaharuan, melalui program yang terencana dan memiliki tujuan.



1. Memiliki Kekhususan

Dalam inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan kekhususan yang menjadi pembeda antara pelayanan yang lama dengan pelayanan yang baru. Ciri-cirinya termasuk target pengguna yang spesifik, metode penyampaian yang inovatif, fitur fungsional yang baru, penekanan pada masalah tertentu, dan pemanfaatan sumber daya lokal. Meningkatkan efisiensi layanan, meningkatkan nilai bagi pengguna, meningkatkan daya saing penyedia layanan, dan mendorong inovasi yang berkelanjutan sebagai suatu tujuan. Kekhususan yang ada pada inovasi pelayanan Vandegan adalah layanan ini hanya diperuntukkan bagi pelayanan identitas bagi narapidana. Adapun layanan yang diberikan adalah pembuatan kartu identitas yang bermanfaat sebagai tanda pengenal dalam keperluan layanan Kesehatan BPJS dan juga sebagai salah satu syarat penggunaan hak suara pada saat pemilihan umum.

Dengan keterbatasan ruang gerak narapidana yang berapa di lembaga pemasyarakatan, maka terbatas pula langkah narapidana untuk melakukan perekaman data kependudukan dan pencatatan sipil, yang mana, merupakan hak dan kebutuhan mendasar mereka sebagai Warga Negara Indonesia. Berdasarkan kepedulian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada narapidana di lembaga pemasyarakatan dan merujuk pada kendala-kendala tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan sebuah gebrakan inovasi, yaitu melakukan perekaman secara langsung dengan mendatangi lembaga pemasyarakatan yang ada di Kota Pekanbaru. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mendasar narapidana serta menuju tertib administrasi kependudukan, yakni data seluruh penduduk khususnya Kota Pekanbaru sudah tercatat semua secara valid pada data base Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Ini adalah Upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk meningkatkan percepatan perekaman data kependudukan yang valid, serta memenuhi hak narapidana sebagai warga negara Indonesia yang tertib administrasi dengan cara jemput bola atau datang langsung ke lembaga pemasyarakatan yang berada di Kota Pekanbaru.

Validasi Data Elektronik Warga Binaan atau yang disebut dengan Vandegan, Mempermudah pelayanan masyarakat narapidana dalam memenuhi hak mereka sebagai warga negara Indonesia. Selain itu, mempercepat bertambahnya data kependudukan dan pencatatan sipil serta tertib administrasi kependudukan. Terciptanya tertib administrasi data kependudukan dan catatan sipil yang valid dalam data base Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota pekanbaru, yang mana merupakan hak bagi seluruh warga negara Indonesia. Serta memudahkan pengurusan administrasi bagi narapidana dan keluarga yang berada dalam satu KK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam Inovasi Pelayanan Publik sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Memiliki Unsur Kebaharuan

Unsur kebaruan dalam inovasi sangatlah penting untuk pengembangan pelayanan publik kearah yang lebih baik. Penerapan aplikasi dengan inovasi serupa sudah ada sejak tahun 2019 dengan nama yaitu Mas Rapid (Perekaman Khusus Narapidana) dan sejak tahun 2024 diganti menjadi Vandegan ((Validasi Data Elektronik Warga Binaan). Pelaksanaan aplikasi ini tidak berubah, hanya penamaannya saja dirubah agar lebih detail menunjukkan tujuan inovasi pelayanan tersebut dibuat. Melalui aplikasi ini pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berubah yang sebelumnya manual menjadi terdata secara digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bersama dengan seluruh lembaga pemasyarakatan yang terdapat di Kota Pekanbaru memfasilitasi narapidana untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dimana Pihak lembaga pemasyarakatan yang bermohon pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, bersama dengan seluruh lembaga pemasyarakatan yang terdapat di Kota Pekanbaru memfasilitasi narapidana untuk

melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dimana pihak lembaga pemasyarakatan yang bermohon pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang bermohon pada Lapas.

Adapun penerapan diawali dengan pihak lapas meminta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pengecekan data menggunakan surat permohonan resmi yang di sampaikan kepada kepala dinas dan tembusan kepada bagian pencatatan penduduk, yang kemudian petugas datang untuk melakukan rekam geometri setelah itu data akan terlihat apakah sudah memiliki data rekaman atau belum, jika belum maka akan dilakukan perekaman. Sehingga dari kebaharuan inovasi pelayanan aplikasi Vandegan akan bermanfaat bagi kemudahan, keterbukaan, percepatan pelayanan kartu identitas bagi narapidana.

3. Memiliki Program Terencana

Program Vandegan (Validasi Data Elektronik Warga Binaan) memiliki Program Mengenai SOP pelaksanaan sudah tertera dengan lengkap dan jelas dari pihak capil yang disampaikan melalu link disdukcapil. Alur tahapan Validasi Data Elektronik Warga Binaan ini masih sama dengan masrapid hanya SOP nya yang di perbaru dikarenakan VANDEGAN merupakan nama baru dari MAS RAPID pertama Disdukcapil Kota Pekanbaru bekerjasama dengan Lembaga Pemasyarakatan untuk melakukan perekaman e-KTP kepada narapina yang kemudian dilanjutkan :

- 1) Lembaga Pemasyarakatan mengirim berkasi permohonan e-KTP secara kolektif;
- 2) Petugas Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan verifikasi berkas permohonan;
- 3) Tim VANDEGAN turun jemput bola kelapas untuk melakukan rekaman e-KTP;
- 4) Petugas Disdukcapil menerbitkan e-KTP;
- 5) Penyerahan e-KTP kepada pihak Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Kota Pekanbaru

Waktu pelaksanaan tidak memiliki jadwal tertentu ada tidak harus menunggu adanya efen tertentu karena mengingat semua wargabinaan memiliki hak yang sama dalam proses bernegara seperti hak untuk mendapatkan hak pilih atau mendapatkan layanan kesehatan secara gratis dan itu semua tentunya membutuhkan KTP. Karena wargabinaan setiap saat ada yang keluar dan ada yang masuk maka rekaman bisa dilakukan kapan saja namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan perekaman apabila ada permintaan dari pihak lapas dan waktu pelaksanaan akan dikondisikan dari pihak lapas tersebut.

4. Memiliki Tujuan

Tujuan utama inovasi adalah menciptakan perubahan yang memberikan manfaat dalam berbagai aspek kehidupan. Inovasi dapat meningkatkan efisiensi dalam proses kerja, mengurangi biaya produksi, serta meningkatkan kualitas produk atau layanan. Berbicara tentang percepatan inovasi VANDEGAN memudahkan pihak lapas untuk memberikan pelayanan kepada wargabinaan seperti membantu wargabinaan untuk mendapatkan haknya seperti faskes dan hak suara untuk pemilu karena walaupun sedang dalam menjalani masa hukuman mereka merupakan masyarakat yang memiliki hak-hak yang sama seperti masyarakat pada umumnya perbedaannya hanya pada ruang gerak mereka yang dibatasi Inovasi ini menguntungkan semua pihak baik itu pihak disdukcapil, lapas maupun wargabinaan, inovasi ini memudahkan kerja lapas dan juga membantu mengoptimalkan pendaftaran penduduk serta membantu wargabinaan untuk mendapatkan haknya.

Dalam penerapan atau koordinasi antara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak Lapas Kelas II A Kota Pekanbaru akan memberikan manfaat kepada wargabinaan Dimana wargabinaan yang sedang dalam menjalankan hukuman dan ruang geraknya di Batasi tetap bisa mendapatkan haknya sebagai warganegara untuk memiliki KTP berikutnya juga mendapatkan hak-hak lainnya seperti layanan Kesehatan, hak suara dalam pemilihan maupun bantuan untuk program keluarga Sejahtera dari pemerintah.



SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Inovasi layanan publik Vandegan (Validasi Data Elektronik Warga Binaan) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan langkah progresif dalam memastikan hak-hak administrasi kependudukan bagi penghargaan tetap terpenuhi. Dengan pendekatan jemput bola, layanan ini memungkinkan terjadinya perolehan kartu identitas yang sangat diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti akses layanan kesehatan BPJS dan hak suara dalam pemilu. Melalui Vandegan, data kependudukan pemeliharaan dapat dicatat secara valid dalam database kependudukan, sehingga mendukung administrasi secara tertib dan mempermudah pengurusan dokumen bagi mereka dan keluarganya.

Keberlanjutan dan efektivitas Vandegan didukung oleh unsur kebaruan dalam sistem pelayanan yang lebih modern, terencana, dan berbasis digital. Dengan menggantikan sistem manual sebelumnya, inovasi ini mempercepat proses perekaman data kependudukan bagi kinerjanya, sekaligus memperkuat sinergi antara Disdukcapil dan lembaga pemasyarakatan. Selain meningkatkan efisiensi administrasi, Vandegan juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa kecuali, mendapatkan hak-haknya dalam pencatatan kependudukan.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan Vandegan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat memperluas cakupan layanan ini dengan menjalin kerja sama yang lebih intensif dengan berbagai lembaga pemasyarakatan di wilayah lain. Selain itu, optimalisasi sistem digital dan integrasi data secara real-time dengan instansi terkait, seperti Kementerian Hukum dan HAM serta BPJS Kesehatan, dapat mempercepat validasi data kependudukan mengurangi. Dengan demikian, proses perekaman dan publikasi identitas dapat dilakukan lebih efisien tanpa menghambat hak-hak menghasilkan dalam memperoleh layanan publik yang mereka butuhkan.

Selain penguatan sistem dan kerja sama, diperlukan sosialisasi yang lebih luas kepada pihak lapas dan keluarga perbaikan mengenai pentingnya administrasi kependudukan. Pelatihan bagi petugas lapas mengenai prosedur pengajuan dokumen kependudukan juga perlu dilakukan agar prosesnya lebih cepat dan akurat. Dengan upaya berkelanjutan dalam perbaikan dan pengembangan inovasi ini, Vandegan dapat menjadi model layanan kependudukan yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan bagi warga binaan di seluruh Indonesia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada pihak yang telah mendanai secara penuh kegiatan penelitian ini yakni Direktorat Penelitian Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798.
- Bason, C. (2010). *Leading public sector innovation* (Vol. 10). Bristol: Policy Press.
- Bugge, M., Mortensen, P. S., & Bloch, C. (2011). *Measuring Public Innovation in Nordic Countries. Report on the Nordic Pilot Studies-Analyses of Methodology and Results*.
- De Coninck, B., Gascó-Hernández, M., Viaene, S., & Leysen, J. (2023). Determinants of open innovation adoption in public organizations: a systematic review. *Public Management Review*, 25(5), 990–1014.
- Gupta, M. (2023). Good Governance in India: Challenges and Way Ahead. *Available at SSRN 4541275*.
- Hansen, A. V., & Fuglsang, L. (2020). Living Labs as an innovation tool for public value creation: Possibilities and pitfalls. *Innovation Journal*, 25(3), 1–21.



- Johnston, L., & Fenwick, J. (2024). New development: Public service innovation. *Public Money & Management*, 1–6.
- Kalsi, N. S., Kiran, R., & Vaidya, S. C. (2009). Effective e-governance for good governance in India. *International Review of Business Research Papers*, 5(1), 212–229.
- Osborne, S. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.
- Osborne, S. P. (2006). *The new public governance? 1*. Taylor & Francis.
- Wiewiora, A., Keast, R., & Brown, K. (2016). Opportunities and challenges in engaging citizens in the co-production of infrastructure-based public services in Australia. *Public Management Review*, 18(4), 483–507.