

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KADOKU SEHATI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA BARAT

KARTAPATI^{1)*}, UMAR²⁾, MUAMMAR KHADAFIE³⁾

Universitas Teknologi Sumbawa

kartapati1982@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa : “Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. No. 067/019/DISDUKCAPIL/2021 Tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Inovasi Pelayanan **Kadoku Sehat** Kabupaten Sumbawa bertujuan untuk mempermudah urusan administrasi kependudukan bagi pengantin baru. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian adalah aparatur pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan *Kadoku Sehat* dan masyarakat kabupaten Sumbawa Barat yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dari hasil penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan *Kadoku Sehat* di Kabupaten Sumbawa Barat sudah terselenggara dengan sangat baik, karena sudah memenuhi kaidah inovasi pelayanan public dan juga meraih terbaik 2 dalam lomba inovasi se-kabupaten Sumbawa Barat.

Kata kunci : *Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi, Kependudukan*

ABSTRACT

In the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 30 of 2014 concerning Guidelines for Public Service Innovation it is stated that: "Public Service Innovation is a breakthrough type of service which is either an original creative idea/idea and/or an adaptation/modification that provides benefits to society , either directly or indirectly." As an effort to realize quality public services, it is based on the Decree of the Head of the West Sumbawa Regency Population and Civil Registration Service. No. 067/019/DISDUKCAPIL/2021 Concerning the Formation of the Sumbawa Regency Kadoku Sehat Service Innovation Implementation Team, the aim is to simplify population administration matters for newlyweds. The research method used is a qualitative research method. The population and sample in the research were government officials tasked with carrying out Kadoku Sehat population administration services and the people of West Sumbawa district who were involved in implementing these activities. From the research results, it is known that the Kadoku Sehat population administration public service innovation in West Sumbawa Regency has been implemented very well, because it has fulfilled the rules of public service innovation and also won second best in the West Sumbawa Regency innovation competition.

Keywords: *Innovation, Public Services, Administration, Population*

PENDAHULUAN

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat, (Sinambela:2011).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dinyatakan bahwa: ”Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk sehingga menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah, (Hilda: 2014). Menurut Dwiyanto (2008), buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga masyarakat luas. Hal ini tergambar dari kekecewaan masyarakat melalui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan di Indonesia. Adapun salah satu lembaga negara yang bertugas dalam mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Indikasi pelayanan publik yang masih buruk dapat dilihat dari banyaknya pengaduan/laporan masyarakat. banyaknya pengaduan atau laporan masyarakat pada tahun 2022 melalui ombudsman RI. Laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi dalam pelayanan publik sebanyak 22.197. Laporan pengaduan mengenai mal administrasi dalam pelayanan publik dari tahun ketahun semakin meningkat.

Selain itu Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik sampai saat ini belum dapat memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tampak masih banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Adapun laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yaitu terkait dengan beberapa hal masalah tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, penundaan berlari, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, tidak kompeten, dan sebagainya. Selain itu, berbagai masalah terkait maladministrasi banyak juga terjadi.

Berawal dari permasalahan tersebut, maka pemerintah pusat dan daerah saat ini terus berupaya untuk menciptakan berbagai inovasi sektor publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Suwarno (2008), pelaksanaan inovasi dalam sektor pelayanan publik sudah mejadi suatu keharusan agar layanan yang diberikan menjadi lebih mudah, meriah, terjangkau dan merata.

Inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong kepuasan bagi masyarakat.

Menurut Kanter dalam (Djamaludin), disebutkan bahwa “inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia”. Inovasi adalah suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan dan lain sebagainya.” Djamaludin (2012)

Mengenai inovasi yang dilaukan oleh Pemerintah Daerah dijelaskan dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Inovasi tersebut merupakan suatu bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kemudaian pada pasal 387 Undang- Undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dinyatakan bahwa: “Dalam merumuskan suatu kebijakan inovasi, maka Pemerintahan Daerah harus mengacu pada prinsip-prinsip inovasi Pemerintah Daerah antara lain adalah

1. Peningkatan efisiensi;
2. Perbaikan efektivitas;
3. Perbaikan kualitas pelayanan;
4. Tidak ada konflik kepentingan;
5. Berorientasi kepada kepentingan umum;
6. Dilakukan secara terbuka;
7. Memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan
8. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Semua prinsip inovasi Pemerintah Daerah tersebut ditetapkan dengan tujuan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan bagi masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah RI no. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa: “Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah”.

Mengenai kriteria Inovasi Daerah menurut PPRI No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pada dijelaskan sebagai berikut :

1. Mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dariinovasi;
2. Memberi manfaat bagi Daerah danf atau masyarakat;
3. Tidak mengakibatkan pembebanan dan/atau pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

4. Merupakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah;
5. Dapat direplikasi.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa :

“Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan / atau adaptasi / modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dan tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.”

Dalam upaya untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik maka setiap Kementerian ataupun Lembaga serta instansi Pemerintah Daerah perlu untuk membangun budaya minimal satu inovasi untuk setiap tahunnya yang dikenal dengan istilah “*One Agency, One Innovation*”, yang dilakukan bentuk kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik antara lain yaitu: dengan cara melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik dan juga disertai dengan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik (Lampiran PPRI No. 38 Tahun 2017 hal:1-2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang dalam kesehariannya melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan tugas dan fungsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, maka ada bidang khusus yang menangani pelayanan administrasi kependudukan, adapun tugas dan fungsinya yaitu sebagai berikut:

- a) menyusun rencana kerja Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan;
- b) menyusun bahan kebijakan teknis pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
- c) merencanakan bahan kebijakan teknis pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
- d) merancang bahan kebijakan teknis pencatatan perkawinan dan perceraian perubahan status anak dan pewarganegaraan;
- e) mengembangkan bahan kebijakan teknis pencatatan perkawinan dan perceraian perubahan status anak dan pewarganegaraan;

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 4, Dinas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumbawa Barat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tersebut dengan berbagai kegiatan ataupun inovasi peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu wujud dari inovasi Pemerintah Daerah bidang administrasi kependudukan yang saat ini dilaksanakan adalah Inovasi pelayanan publik yang diberi nama *KADOKU SEHATI*. *KADOKU SEHATI* adalah akronim dari Kantongi Dokumen Kependudukan Baru Sejak Hari Pengantin *KADOKU SEHATI* merupakan Inovasi Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama/Kantor Urusan Agama atau lembaga lainnya yang menyelenggarakan urusan pernikahan di Kabupaten Sumbawa Barat dalam rangka percepatan kepemilikan dokumen sekaligus pemutakhiran data kependudukan bagi pengantin baru. Melalui inovasi ini, setiap pengantin baru akan mendapatkan dokumen kependudukan berupa : KTP-el dengan status menikah, Kartu Keluarga baru bagi suami istri, Kartu Keluarga bagi kedua orang tua pengantin, dengan total dokumen yang diterbitkan sebanyak 5 (lima) dokumen. Penerbitan dokumen ini, sekaligus merupakan proses pemutakhiran data kependudukan. Inovasi *Kadoku Sehati* bukan hanya berimplikasi pada penerbitan dokumen bagi pengantin baru dan pemutakhiran data kependudukan saja, tetapi juga pada jalinan kerjasama dengan lembaga penyelenggara urusan perkawinan, terkait verifikasi dalam validasi dokumen perkawinan. Adanya hubungan yang harmonis antara Dinas Dukcapil dengan segenap lembaga penyelenggara urusan perkawinan di Kabupaten Sumbawa Barat juga menjadi langkah strategis dalam penyelesaian masalah pemutakhiran data kependudukan yang berkaitan dengan peristiwa penting perkawinan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehati* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat ?.
2. Bagaimanakah Persepsi masyarakat terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehati* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat ?.

Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang diajukan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada administrasi kependudukan melalui *Kadoku sehati* di Dinas DUKCAPIL Sumbawa Barat.
2. Untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui *Kadoku Sehat* di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis, praktis dan juga manfaat akademis antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperoleh wawasan dalam memahami peran Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehati* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat berdasarkan prinsip inovasi pelayanan publik serta dapat menambah pengetahuan dan pengembangan ilmu administrasi publik, terutama menyangkut pembahasan mengenai inovasi pelayanan Pemerintah Daerah.

2. Manfaat Praktis.

- a. Hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan bahan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah lainnya terutama sekali dalam menciptakan inovasi-inovasi kebijakan yang lebih baik dari yang telah dilaksanakan.
- b. Manfaat khusus dari hasil penelitian ini dapat hendaknya menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah, dan stakeholders lainnya dalam melaksanakan inovasi pelayanan.
- c. Manfaat Akademis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi tambahan atau rujukan bagi peneliti-peneliti lainnya yang membahas permasalahan inovasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat yang beralamat di jalan Bung Karno Komplek perkantoran KTC kabupaten Sumbawa Barat. Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).

Waktu Penelitian

Proses penelitian akan dilakukan pada bulan Juli 2023 sampai dengan Agustus 2023 di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat. Proses penelitian dilakukan ketika proposal penelitian tesis diajukan telah disahkan, kemudian melaksanakan bimbingan tesis dengan dosen pembimbing, studi pendahuluan sampai pengumpulan data di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Barat.

Desain Penelitian

Saat melakukan penelitian, peneliti akan menentukan desain penelitiannya sesuai dengan isi dan tujuan penelitian tersebut. Peneliti memilih desain yang dijadikan sebagai pedoman untuk pemrosesan data dan penarikan kesimpulan. Menurut Silaen (2018) pengertian desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian memberikan gambaran tentang kerangka kerja atau informasi yang diperlukan untuk menyusun, menelaah, dan menyelesaikan masalah dalam penelitian. Dalam prosesnya, penelitian menggunakan metode sebagai panduan prosedur yang disesuaikan dengan fungsinya masing-masing. Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Menurut Sujoko, dkk (2008) dalam bukunya mengatakan bahwa metode penelitian merupakan bagian dari metodologi yang secara khusus mendeskripsikan tentang cara mengumpulkan data dan menganalisis data. Metode

yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan, metode penelitian verifikatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Demikian, metode penelitian deskriptif dapat memberikan gambaran mengenai profitabilitas, likuiditas, leverage, dan return saham. Sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk mengetahui pengaruh profitabilitas, likuiditas, dan leverage terhadap return saham pada perusahaan

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2009).

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 1998). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007), mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

Sumber Data

Dalam suatu penelitian harus disebutkan dari mana data diperoleh sebagaimana yang dinyatakan oleh (Arikunto 2002). Data adalah sekumpulan informasi, fakta-fakta, atau simbol-simbol yang menerangkan tentang keadaan objek penelitian. Sedangkan data yang sudah didapat akan dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data dimana diperoleh secara langsung dari obyek penelitian (Sumarsono, 2004). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan wawancara dan observasi langsung dengan beberapa Pejabat dan pegawai dari Dinas Dukcapil Sumbawa Barat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 1999). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pihak intern maupun ekstern perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan sebagai obyek pendukung beberapa dokumen perusahaan, literatur-literatur dan penelitian terdahulu, serta informasi lain yang mendukung penelitian ini. Data ini digunakan untuk mendukung data primer.

Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah : "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2012:54)

Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 5 informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat dan 3 informan dari masyarakat Sumbawa Barat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Kadoku Sehati di Kabupaten Sumbawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, tertanggal 4 Agustus 2023, didapatkan data bahwa dalam pelaksanaan inovasi KADOKU SEHTI, tim inovasi ini sudah membuat perencanaannya dengan matang baik itu dalam bentuk proyek proposal dalam pengajuan kegiatan inovasi dan juga dalam hal anggaran yang akan digunakan. Sehingga dalam pelaksanaannya sudah terorganisir dan terakomodir. Hanya sedikit kali terlihat kekurangan-kekurangan yang tampak dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan ibu Kabid Inovasi Dukcapil Sumbawa Barat, ibu Hayatunnufus, S.Kom., M.Si., Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, tertanggal 7 Agustus 2023, didapatkan data bahwa beliau menerangkan yang melatarbelakangi inovasi ini di buat karena masih banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam tertib administrasi kependudukan pasca menikah. Dalam pelaksanaan inovasi ini juga menggandeng Lembaga KUA sehingga dalam pelaksanaannya sangat sedikit sekali mendapat kesulitan karena ada mitra dalam bekerjasama. Beliau juga memaparkan bahwa inovasi ini mendapat penghargaan dari bapak Bupati Sumbawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Seksi Kerjasamadan Pelayanan Dukcapil Sumbawa Barat, tertanggal 8 Agustus 2023, didapatkan data bahwa Masyarakat menerima dengan antusias karena pelayanan lebih dekat dan mudah, juga lebih hemat karena cukup dengan proses di KUA pelayanan administrasi kependudukannya langsung diterima, pasca menikah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Operator inovasi KADOKU SEHATI Dukcapil Sumbawa Barat, tertanggal 8 Agustus 2023, didapatkan data bahwa yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya yaitu kelengkapan administrasi kependudukan Masyarakat yang masih belum lengkap dan tidak sesuai tapi dengan adanya inovasi menjadi solusi awal dalam merapikan administrasi kependudukan Masyarakat. Beliau menambahkan bahwa kalau dalam pelaksanaannya inovasi ini tidak menambah beban kerja beliau tapi malah meringankan kerja karena Masyarakat lebih mudah dijangkau agar lebih tertib administrasi.

Inovasi pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan melalui KADOKU SEHATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa barat yang saat ini dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat adalah merupakan program inovasi yang bertujuan untuk mempermudah urusan dan birokrasi pelayanan administrasi kependudukan dan perubahan data kependudukan masyarakat di kabupaten Sumbawa Barat.

Dalam operasional pelaksanaan Inovasi Pelayanan KADOKU SEHATI merupakan hasil Tim kerja dari beberapa bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Sumbawa Barat 188.4.45.1014 Tahun 2021 Tentang Inovasi Kantongi Dokumen Kependudukan Baru Sejak Hari Pengantin (Kadoku Sehati), *terlampir*. Dan juga Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat No. 067/018/DISDUKCAPIL/2021 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Kantongi Dokumen Kependudukan Baru sejak Hari Pengantin (KADOKU SEHATI).

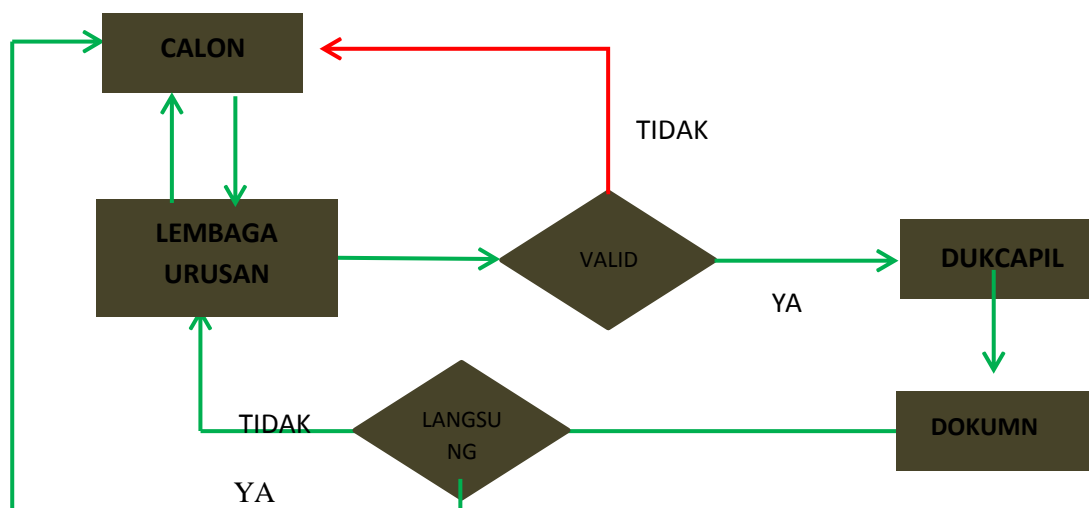
Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, mengenai Surat Keputusan beserta TUPOKSI dari tim Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, melalui hasil wawancara penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Di dalam pelaksanaan Tim INOVASI KADOKU SEHATI saya sudah mengesahkan timnya beserta susunan kerjanya, tim ini juga sudah membuat proyek proposalnya jadi tentang TUPOKSI mereka sudah terprogram dan terorganisir dengan baik. Selain SK dari saya Bapak Bupati juga sudah mengeluarkan SK tentang pelaksanaan Pelayanan INOVASI KADOKU SEHATI.

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh Ibu KABID PDIP selaku ketua tim dalam pelaksanaan inovasi ini sebagai berikut:

Tim kerja kami sudah tersusun dan bapak kepala dinas sudah mengesahkan, selain itu kami juga sudah membuat Proyek Proposal pelaksanaan Inovasi Kadoku Sehati yang kami ajukan ke Bapak Bupati Sumbawa Barat selaku pimpinan daerah, karena kami dalam melaksanakan inovasi ini akan turun ke Masyarakat dan membutuhkan surat ijin, selain itu juga beliau sangat mensupport INOVASI ini.

Dari observasi yang peneliti lakukan terhadap alur pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI maka dapat dipaparkan sebagai berikut:



Gambar : Alur Teknis Pelaksanaan Kadoku Sehat

Sesuai gambar di atas, maka pengantin tidak lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara mandiri untuk mengurus dokumen kependudukannya, melainkan difasilitasi oleh lembaga penyelenggara urusan perkawinannya masing-masing. Adapun alur yang di tempuh adalah :

1. Calon pengantin datang ke lembaga urusan perkawinan sesuai dengan agamanya masing-masing di Kabupaten Sumbawa Barat untuk melaporkan dan mencatatkan rencana pernikahan :
 - Calon pengantin beragama Islam ke KUA setempat;
 - Calon pengantin beragama kristen/katholik ke gereja penyelenggara prosesi pernikahan;
 - Calon pengantin beragama Hindu ke ketua adat;
2. Setelah calon pengantin melengkapi sejumlah persyaratan pernikahan dan persyaratan pengurusan dokumen adminduk sesuai dengan ketentuan, maka selanjutnya lembaga penyelenggara urusan perkawinan mengirimkan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Setelah prosesi pernikahan selesai, dokumen kependudukan dapat diterbitkan oleh Dinas Dukcapil dan diantarkan kepada pasangan pengantin di hari pengantin (apabila memungkinkan) atau kembali ke Lembaga pengusul :
 - Dokumen kependudukan bagi pengantin muslim disampaikan ke KUA masing-masing;
 - Dokumen kependudukan bagi pengantin kristen/katholik disampaikan ke Gereja masing-masing;
 - Dokumen kependudukan bagi pengantin Hindu disampaikan ke PHDI Kabupaten melalui Desa di mana upacara adat perkawinan di laksanakan;
4. Dokumen adminduk bisa didapatkan oleh pasangan pengantin, paling cepat pada hari pernikahan (Tim Dukcapil mengantar langsung ke lokasi acara), dan paling telat hari ke tujuh sejak pelaksanaan pernikahan atau sejak terbitnya Surat Keterangan Perkawinan (umat Hindu), di tempat yang telah disebutkan pada angka 3 di atas.

Persepsi masyarakat terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehat* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala KUA Kecamatan Taliwang Sumbawa Barat bapak Sudirman S.Ag, tertanggal 9 Agustus 2023, didapatkan data bahwa beliau menerangkan bahwa pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI sangat membantu kantor urusan agama dalam pelaksanaan pengusulan berkas perkawinan. Selain itu juga masyarakat juga sangat terbantu karena data-data calon pengantin pasca menikah langsung berubah tanpa harus repot ke dinas DUKCAPIL. Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Kepala Lingkungan Kuang Kecamatan Taliwang Sumbawa Barat bapak Edwin, SE, tertanggal 10 Agustus 2023, didapatkan data bahwa banyak sekali kemudahan yang kami rasakan sebagai warga masyarakat dalam pelaksanaan inovasi ini. Ditambahkan bahwa kami jadi lebih mudah dalam berurusan, dan juga lebih cepat, selain itu kami juga lebih memahami aturan-aturan dalam administrasi kependudukan yang harus kami miliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan masyarakat lingkungan kuang Kecamatan Taliwang Sumbawa Barat bapak Ika Kurniati, tertanggal 11 Agustus 2023, didapatkan data bahwa hasil pelaksanaan KADOKU SEHATI, mereka sangat berterimakasih dan berharap inovasi ini terus berlanjut kedepannya. Dan juga agar tetap lebih semangat dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Dalam hal ini peneliti akan membahas tentang persepsi Masyarakat tentang pelaksanaan Inovasi KADOKU SEHATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat, berdasarkan hasil wawancara dan juga observasi peneliti ke Lingkungan Kuang Kelurahan Kuang Kecamatan Taliwang.

Masyarakat lingkungan Kuang pada khususnya sangat berterimakasih dengan adanya inovasi KADOKU SEHATI mereka sangat terbantu sekali, ini sesuai dengan wawancara dengan ibu IKA KURNIATI calon pengantin yang sedang berurusan administrasi perkawinannya.

Saya sangat berterimakasih dengan adanya inovasi seperti ini, membuat kami tidak terlalu repot dalam pengurusan dan juga kami cepat selesai dan lebih hemat juga. Kami juga berharap inovasi ini akan terus berkelanjutan.

Berdasarkan wawancara dengan ibu IKA KURNIATI yang sedang melakukan pengurusan pernikahan sangat berdampak sekali mamfaatnya secara langsung kepada Masyarakat.

Persepsi Masyarakat merupakan cara dalam mengambil hasil dari sebuah kegiatan ataupun inovasi yang dirasakan oleh Masyarakat itu sendiri. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala lingkungan yang sangat memahami kesulitan warganya yang terkadang sangat repot dalam mentertibkan agar warganya sadar administrasi kependudukan.

Saya sangat mendukung pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI karena banyak dari warga Masyarakat itu masih kerepotan dan juga masih malas dalam mengurus administrasi kependudukannya. Ada warga saya itu suda 5 tahun menikah tapi di KTP masih status belum kawin, saya jadi repot kalua masalah-masalah seperti ini, terkadang mau mentertibkan mereka tapi mereka belum sadar akanpentinganya tertib admnistrasi kependudukan.

Dukungan dari pak Edwin selaku kepala lingkuan Kuang juga senada dengan Masyarakat, sangat mendukung pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI. Maka peneliti menarik sebuah pernyataan bahwa pelaksanaan inovasi KADOKU SEHATI di Sumbawa Barat sudah berhasil dan mendapat dukungan yang bagus dari Masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti tentang Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik pada Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehat* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumbawa barat telah terlaksana dengan baik, dan sangat membantu baik itu Lembaga yang terkait juga masyarakat. Masyarakat dapat merasakan langsung mamfaat dengan adanya inovasi ini, sungguh sangat luar biasa.
2. Persepsi masyarakat terkait Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Kadoku Sehat* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten sumbawa Barat bahwa *Kadoku Sehat* banyak sekali kemudahan yang dalam berurusan, dan juga lebih cepat, selain itu masyarakat lebih memahami aturan-aturan dalam administrasi kependudukan yang harus dimiliki.

Saran

Berdasarkan hal-hal yang terkait di atas maka peneliti sedikit memberikan saran:

1. Diharapkan inovasi ini tetap terus berjalan dan terus membenahi hal-halyang masih perlu di revisi.
2. Semoga kelengkapan dalam kerja team juga ditingkatkan seperti mobilisasisupaya kinerja makin hebat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press,.
- Agus Prianto. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik, In-Trans*. Malang.
- Ambar Teguh Sulistiyani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Antya Seruni Duhita. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya.
- Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Bina Rupa Aksara.
- Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan. (2008). UniversitasGadjah Mada. Yogyakarta
- Imam Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Inu Kencana. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Keban, T. Yeremias. (2004). *Enam Dimensi Strategis AdministrasiPublik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuniawan, Agung. (2005). *Transfortasi Pelayanan Publik* .
- Litjan Poltak Sinambela. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, danImplementasi)*, PT.Bumi

Aksara, Jakarta

Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik.: UPP STIM YKPN.Yogyakarta

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan

Moleong, Lexy.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Pasalong, Harbani. (2008). Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung

Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menpan dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Serta Kebutuhan Inovasi LAN.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Jakarta.

Tobiyatur Rosidah . (2016). Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran dan Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Yulia Indarwati. (2017). Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gersik. Jurnal, Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga.