

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR

Nia Ramadhani¹, Normajatun², Fika Fibriyanita³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 17120044

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1121028803

Email : niaramadhani309@gmail.com

Abstrak.

NIA RAMADHANI, NPM. 17.12.0044 *"Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar."* Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah guna memberikan bantuan untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar terhadap *survey* kepuasan masyarakat pada tahun 2020, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat rendah, mereka menilai bahwa waktu penyelesaian sangat lambat, hal ini dikarenakan instansi terkait hanya memberikan pelayanan secara online akibat masa pandemi. Dari permasalahan tersebut maka terciptalah inovasi "Jempol Pelanduk" yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang penulis teliti ini menggabungkan seluruh layanan administrasi kependudukan, dengan demikian ada kebaruan inovasi. Inovasi dapat dilihat dari adanya perubahan dalam metode seperti pelayanannya yang semula masyarakat yang datang ke kantor pusat untuk mengurus dokumen kependudukan kini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang datang kepada masyarakat, sedangkan dari proses pelayanannya juga lebih cepat dari sebelumnya, jika dari segi teknologi yang digunakan dalam pelayanan ini yaitu mobil operasional yang sudah dilengkapi dengan alat-alat yang diperlukan.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

Abstrack.

NIA RAMADHANI, NPM. 17.12.0044 *"Innovation of Population Administration Services at the Banjar Regency Population and Civil Registration Service."*

Public services are service activities carried out by government agencies in order to provide assistance to facilitate the community in achieving its goals. Based on the official website of the Banjar Regency Population and Civil Registration Service on the community satisfaction survey in 2020, it can be seen that the level of community satisfaction with population administration services is very low, they consider that the completion time is very slow, this is because the relevant agencies only provide online services due to the pandemic, this is very influential in the process of service to the community. From these problems, the "Jempol Pelanduk" innovation was created which aims to facilitate the community in managing population documents.

The research method uses a qualitative approach, with the type of qualitative descriptive research. The results of the study indicate that the innovation that the authors examine combines all population administration services, thus there is a novelty of innovation. Innovation can be seen from changes in methods such as the service, which was originally people who came to the head office to take care of population documents, now the Department of Population and Civil Registration comes to the community to provide direct services in villages, while the service process is also faster than before, then from the point of view of the technology used in this service, namely operational cars that are already equipped with the necessary tools.

Keywords : Innovation, Public Service, Population Administration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia adalah sesuatu hal yang menarik untuk diperbincangkan, karena pelayanan publik yang selama ini berlangsung di Indonesia masih belum bisa dikatakan memuaskan, sebab masih banyak keluhan dari masyarakat dalam proses pelayanan dari berbagai aspek. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Bupati Banjar Nomor 40 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar pada Bagian Ketiga yaitu tentang Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat Pasal 13 yang berisikan bahwa masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Berdasarkan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar terhadap survey kepuasan masyarakat pada tahun 2020, dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sangat rendah, banyak dari mereka yang menilai bahwa waktu penyelesaian sangat lambat, hal ini dikarenakan instansi terkait hanya memberikan pelayanan secara online akibat masa pandemi, tentunya ini sangat berpengaruh dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan secara online tentu saja membuat sebagian masyarakat merasa kesulitan, terutama bagi mereka yang berpendidikan rendah dan gagap teknologi hal ini tentu saja dapat memperlambat proses pelayanan. Di samping itu peneliti juga menemukan adanya kritikan dari sebagian masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan yang peneliti peroleh dari ulasan dalam situs website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, yang mengungkapkan kekecewaannya terhadap pelayanan yang diberikan, pasalnya ia merasa tidak ada kejelasan dari pihak instansi terkait dokumen kependudukannya. Selain itu masih banyak masyarakat yang memiliki kesadaran rendah perihal dokumen kependudukan, padahal hal itu sangat diperlukan, selain itu ada beberapa

kendala yang dihadapi masyarakat pada saat mengurus dokumen kependudukan, selain jarak dan waktu, mereka juga mengeluarkan biaya transportasi tentunya, karna jarak ada beberapa Kecamatan yang letaknya cukup jauh dengan pusat Pemerintahan Kabupaten seperti halnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, bahkan ada beberapa Desa yang harus menyeberang sungai jika ingin ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar untuk mengurus administrasi kependudukan.

Pemerintah pusat maupun daerah melalui lembaga penyedia pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Berbagai cara bisa dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik, salah satunya ialah dengan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Pasal 1 yaitu dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Dari permasalahan tersebut maka terciptalah inovasi “Jempol Pemanduk” yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Inovasi ini adalah salah satu upaya mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Seperti pelayanan perekaman E-KTP dan cetak, pelayanan pencatatan Akta Kelahiran serta pelayanan Kartu Keluarga secara kolektif ke desa–desa, Sekolah-sekolah, Rumah sakit serta Lembaga Pemasyarakatan yang ada di Kabupaten Banjar. Hal ini tentunya sangat meringankan beban masyarakat terutama biaya transportasi dan waktu berurusan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional (Siagian dalam Syafri (2012: 9).

Sedangkan Publik menurut Cutlip, dkk dalam Syafri (2012: 15) adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan. Jika digabungkan menjadi Administrasi Publik maka dapat disimpulkan bahwa proses kerjasama antara dua orang atau lebih (kelompok) yang memiliki kepentingan yang sama. Administrasi Publik merupakan aspek terpenting dalam birokrasi di seluruh dunia, oleh karena itu, petugas atau aparat penyelenggara publik harus memainkan peran penting dalam menjalankan pemerintahannya, melaksanakan hukum dan kebijakannya, agar menghasilkan sesuatu sesuai dengan apa yang dituju, untuk kepentingan negara dan warga masyarakat.

2.2 Definisi Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik tidak lepas dari para petugas atau aparat yang mengatur jalannya pelayanan tersebut, dikarenakan mereka adalah garda terdepan yang langsung bersentuhan dengan kepentingan atau kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan bentuknya tidak terwujud atau bisa juga disebut sebagai jasa, yang bertujuan untuk memenuhi keinginan pihak yang diberikan jasa tersebut (Cowell dalam Hardiansyah (2018: 13-14).

2.3 Administrasi Kependudukan

Berdasarkan UUD 1945 Pasal 26 ayat 2, Penduduk ialah warga negara Indonesia atau orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan Kependudukan adalah hal yang berhubungan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan serta kematian.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 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.

2.4 Definisi Inovasi

Inovasi merupakan sesuatu hal baru atau sebuah ide guna memperbaiki dari cara-cara lama sehingga menghasilkan suatu perubahan yang besar, sedangkan menurut Kanter (1986) dalam Ancok (2012: 34) inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia.

Penelitian ini mengacu kepada pendapat LAN RI (2014) dalam Mulyadi, dkk (2018: 71). Adapun jenis-jenis inovasi yang berkaitan dengan Inovasi Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu : Metode Pelayanan, Proses Pelayanan serta Teknologi.

1. Metode : cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki atau cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Jadi dapat dikatakan bahwa metode yaitu suatu cara yang teratur agar bisa mencapai sesuai dengan target yang diinginkan.
2. Proses : rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Sedangkan teknologi ialah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.
3. Teknologi : keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bersifat analisis dalam kondisi alamiah atau natural (Sugiyono, 2013: 8). Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif diharapkan dapat memperoleh pemahaman baru secara realita, dan dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang objek yang sedang diteliti.

Adapun pada metode pengumpulan data dalam penelitian ini secara langsung menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, sebagai berikut :

1. Observasi
Suatu aktivitas terhadap suatu proses untuk memperoleh fakta, yang bekerja berdasarkan data yang ada, kemudian memahami sebuah fenomena yang ditemukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan guna melanjutkan penelitian (Sugiyono, 2013: 226). Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung dengan melakukan pengamatan ke lokasi pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.
2. Wawancara
Suatu percakapan antara dua orang atau lebih guna mendapatkan suatu informasi (Sugiyono, 2013: 231). Wawancara dalam penelitian ini ditujukan

kepada :

- 1) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
- 2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- 3) Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.
- 4) Pegawai pelaksanaan pelayanan Jempol Pelanduk.
- 5) Masyarakat sebagai pengguna layanan inovasi Jempol Pelanduk.

Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data secara mendalam mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, khususnya membahas mengenai program inovasi Jempol Pelanduk.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, dengan data tersebut diharapkan dapat membantu peneliti dalam mendapatkan data-data primer yang ada (Sugiyono dalam Hardani (2020: 150)

HASIL PENELITIAN

1. Proses Pelayanan Inovasi Program “Jempol Pelanduk”

Kabupaten Banjar memiliki Topografi dengan luas wilayah $\pm 4.668,5$ Km² yang terbagi menjadi 20 Kecamatan. Dimana ada beberapa Kecamatan yang letaknya cukup jauh dengan pusat Pemerintahan Kabupaten seperti halnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, lokasi yang paling jauh jarak tempuhnya ± 4 jam. Bahkan ada beberapa Desa yang harus menyeberang sungai jika ingin ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Inovasi menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi Pemerintahan agar mampu memenuhi semua tuntutan kemajuan serta meningkatkan kualitas, terlebih bagi instansi pemerintah yang mempunyai tugas di bidang pelayanan sektor publik yang mana bersentuhan langsung dengan masyarakat selaku penerima pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar melakukan inovasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya pelayanan Jempol Pelanduk ke desa-desa diharapkan dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa mengeluarkan biaya sepeserpun untuk transportasi, serta diharapkan dapat meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan yang telah ditargetkan pihak Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya. Selain itu data kependudukan merupakan salah satu informasi yang sangat penting dan mempunyai arti strategis dalam sebuah pembangunan, karena hampir semua sasaran program pembangunan adalah masyarakat atau penduduk, baik sejak dari kandungan sampai dengan usia lanjut.

Inovasi “Jempol Pelanduk” yaitu jemput bola pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan yang dilaksanakan dengan keliling ke desa-desa secara terjadwal, berkala ke sekolah-sekolah, dan tertentu ke Lembaga Pemasarakatan (LP) bahkan Rumah Sakit. Pelayanan administrasi kependudukan merata ke seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali warga lanjut usia, ODGJ atau orang dalam gangguan jiwa, serta warga yang sakit berat. Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya yang berada jauh dari ibu kota kabupaten.

Jarak yang jauh dan harus mengeluarkan biaya transportasi menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar membuat sebagian masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan, maka “Jempol Pelanduk” membuka pelayanan di lokasi tempat masyarakat berada sehingga masyarakat tidak dibebani waktu dan biaya transportasi, cukup mendatangi kantor kepala desa atau tempat yang telah disediakan, dengan adanya inovasi ini maka diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kegiatan ini dilakukan dengan cara menghampiri sasaran pelayanan, yaitu masyarakat dengan datang ke desa-desa. Program ini menggunakan sistem pelayanan *One Day Service* yaitu layanan satu hari selesai untuk pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan saat itu juga tanpa harus menunggu lama sampai berhari-hari, asalkan semua persyaratan sudah lengkap dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

2. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar

Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Layanan yang diterbitkan dalam Inovasi ini meliputi Perekaman E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak dan Akta Kematian. Agar memicu peningkatan dalam pelayanan publik, KemenPAN

RB menerapkan suatu kebijakan yang dibuat sejak tahun 2014 yaitu tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintahan, baik pusat maupun daerah dapat membuat suatu ide inovasi terhadap cara kerja pelayanan publik. Guna meningkatkan pelayanan publik sehingga bisa terus bersaing dengan instansi lain. Peneliti menilai bahwa inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan cukup baik, bahkan Inovasi Jempol Pemanduk ini telah memasuki TOP 15 INOVASI PELAYANAN PUBLIK Pada Kompetisi KIPP di Lingkungan kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD pada tahun 2021.

Inovasi Pelayanan Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan ini dilaksanakan sejak tahun 2017. Program ini mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Nomor 03 Tahun 2017 tentang Penetapan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Dalam rangka terwujudnya pelayanan yang maksimal dalam melaksanakan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil perlu dilakukan beberapa terobosan kegiatan untuk mencapai kepemilikan dokumen kependudukan yang maksimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan pertahunnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar merupakan salah satu instansi pemerintahan yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 : “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.” Demi memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar melakukan suatu inovasi, adapun Inovasi yang diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu program Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan, jemput bola yang dimaksud di sini adalah melakukan pelayanan dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, sekolah dan lokasi strategis lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Pelayanan bahwa sebagian besar jarak kecamatan di wilayah Kabupaten Banjar menuju kantor pusat sangat jauh, selain itu masyarakat harus meluangkan waktunya jika ingin berurusan dokumen kependudukan. Oleh sebab itu Inovasi ini ditujukan untuk mempermudah masyarakat yang jauh dari ibu kota kabupaten, beliau juga berharap inovasi ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa dokumen kependudukan itu sangatlah penting.

1) **Inovasi Metode**

Cara atau teknik baru yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari sebelumnya, dalam program Inovasi Jempol Pemanduk memiliki metode atau cara yang berbeda dari sebelumnya yang biasanya masyarakat langsung datang ke kantor induk atau Mal Pelayanan Publik untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, kini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar yang datang ke tempat masyarakat. Sebelum adanya Jempol Pemanduk, aparat desa yang langsung mengajukan ke dinas, bahkan bisa juga pihak dinas yang terjun langsung ke desa-desa yang memang sudah terdata bahwa di desa itu masih banyak masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan. Seiring berjalannya waktu dari tahun ketahun jempol pemanduk semakin tersistem programnya, dan semakin banyak masyarakat yang mengetahui maka dibuatlah surat khusus bagi aparat desa bila mana hendak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, maka pihak dinas bisa membuatkan jadwal untuk pelaksanaan jempol pemanduk, agar lebih tertata dan lebih memudahkan pihak pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

Metode pelayanan dari Inovasi Jempol Pemanduk cukup berbeda dengan sebelumnya, seperti nama dari inovasinya yaitu “Jempol Pemanduk” atau Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang artinya bahwa para pegawai yang terjun langsung ke lapangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam menerima dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor induk. Semua pelayanan untuk saat ini dilakukan secara online mengingat pandemi yang masih meningkat, selain itu masih banyak masyarakat yang kurang mengerti dengan sistem pelayanan online, oleh karena itu dengan inovasi ini diharapkan masyarakat merasa terbantu. Metode didalam inovasi Jemput Bola Pelayanan Publik atau Jempol Pemanduk tidak banyak berubah, sebelum adanya inovasi ini biasanya masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk

mengurus dokumen kependudukan, sekarang dengan adanya inovasi ini maka masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor. Karena pihak dinaslah yang datang ke masyarakat untuk memberikan pelayanan. Saat ini semua pelayanan dilakukan secara online mengingat pandemi yang masih meningkat, selain itu masih banyak masyarakat yang kurang mengerti dengan sistem pelayanan online, oleh karena itu dengan inovasi ini masyarakat merasa terbantu, selain itu produknya bisa langsung diterima tanpa menunggu waktu lama.

2) Inovasi Proses

Proses dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai rangkaian, tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan suatu produk. Dalam sebuah pelayanan suatu instansi atau organisasi harus menemukan proses yang baru, atau proses yang dapat menyederhanakan proses kerja yang lama agar menjadi lebih efisien dan dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Inovasi proses juga bisa dikatakan sebagai pembuatan suatu produk atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan atau masyarakat penerima layanan tersebut, dan pasti akan memakan biaya, waktu, serta tenaga. Dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi atau instansi harus menyederhanakan proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang baru dengan meninggalkan proses yang lama demi mencapai lompatan dalam pencapaian hasil kerja organisasi. Pelayanan Jempol Pelanduk yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari segi prosesnya sudah cukup baik, karena semua pelayanan langsung ditangani di lokasi, dan prosesnya pun tidak menunggu lama. proses pelayanannya sangat terprogram dan tersistem. Sebelum masyarakat menerima pelayanan masyarakat terlebih dahulu mengumpulkan berkas kepada aparat desa, kemudian aparat desalah yang mengkoordinasikan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, setelah selesai maka pihak Dinas tinggal menjalankan pelayanan sesuai data atau berkas yang diberikan.

Bila dilihat dari prosedur atau mekanisme pelayanan jempol pelanduk juga sudah tertata dengan baik sebelum adanya minibus yang biasa disebut sebagai tayo, pihak pegawai menjalankan pelayanan masing-masing dengan mobil operasional bidang yang berbeda, sejak adanya minibus yang telah dilengkapi dengan alat-alat atau sarananya, pelayanan ini semakin terintegrasi. Kedua bidang bisa saling bekerjasama dalam menjalankan pelayanannya. .

Dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan, karna masyarakat hanya cukup melapor saja dengan aparat desa dan melengkapi berkas-berkas yang dianjurkan, setelah itu aparat desa menyampaikan kepada pihak dinas dengan cara mengajukan surat permohonan, kemudian setelah diterima oleh pihak dinas, di buatlah jadwal untuk melakukan pelayanannya.

Masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Karna mereka tidak harus jauh-jauh datang ke kantor induk untuk mengurus dokumen kependudukan, mereka hanya perlu melapor ke aparat setempat seperti kantor kelurahan atau kepala desa dengan melengkapi berkas-berkas yang sudah ditentukan pihak dinas. Setelah itu aparat desa akan mengajukan permohonan tersebut, dengan mendata berapa banyak warga yang ingin membuat dokumen kependudukan. Jika sudah sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan maka pihak dinas akan membuat jadwal untuk melakukan pelayanan jempol pelanduk.

3) Inovasi Teknologi

Teknologi ialah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Memberikan pelayanan yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah daerah, pelayanan publik bukan hanya sekedar mengikuti trend global tetapi juga mewujudkan *good governance* atau tata pemerintahan yang baik. Maka dari itu penerapan teknologi sangat diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik. Namun dalam penerapannya memang diperlukan proses. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik membuat pelayanan semakin meningkat dan yang pasti memberi peluang sangat besar bagi pengembangan daerah. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menunjang inovasi pelayanannya.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, bahwa mereka merasa sarana dan prasarananya cukup lengkap, dengan adanya minibus yang disediakan, semua peralatannya sudah tercukupi. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga membuat tim khusus untuk survey ke lokasi yang ingin dituju bila mana tempat itu tidak bisa dilakukan pelayanan maka tim akan mencari lagi letak yang strategis, agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tidak harus di kantor kepala desa, di tempat lain pun bisa asalkan jaringannya kuat dan tempatnya pun tidak jauh dari masyarakat. Pelayanan jempol pelanduk juga sudah tertata dengan baik sebelum adanya minibus yang biasa disebut sebagai tayo, pihak pegawai menjalankan pelayanan masing-masing

dengan mobil operasional bidang yang berbeda, sejak adanya minibus yang telah dilengkapi dengan alat-alat atau sarannya, pelayanan ini semakin terintegrasi. Kedua bidang bisa saling bekerjasama dalam menjalankan pelayanannya. Dapat dilihat dari tanggapan masyarakat sebagai penerima pelayanan, bahwa mereka merasa sarana dan prasarannya lengkap, dengan adanya minibus yang disediakan, semua peralatannya sudah tercukupi.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan suatu inovasi yang diberi nama Jempol Pelanduk atau Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan. Inovasi Jempol Pelanduk yang penulis teliti ini menggabungkan seluruh layanan administrasi kependudukan, dengan demikian ada kebaruan inovasi seperti yang terdapat pada jenis-jenis inovasi pelayanan publik yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Selain itu inovasi ini membuat pelayanan jauh lebih efisien, efektif dan transparan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan. Inovasi dapat dilihat dari adanya perubahan dalam metode seperti pelayanannya yang semula masyarakat yang datang ke kantor pusat untuk mengurus dokumen kependudukan kini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang datang kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan langsung di desa-desa, sedangkan dari proses pelayanannya juga lebih cepat dari sebelumnya, jika dilihat dari segi teknologi yang digunakan dalam pelayanan ini yaitu mobil operasional yang sudah dilengkapi dengan alat-alat yang diperlukan.

5.2 Saran

Terkait kendala yang dihadapi pada saat pelayanan maka penulis memberikan saran sebagai masukan dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, sebaiknya pihak instansi melakukan kerjasama dengan pihak telekomunikasi untuk mengatur dan membuat sistem jaringan agar mempermudah mengakses internet di berbagai tempat tanpa adanya hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ancok, Djamiludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Hardani, S.Pd., M.Si, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta. CV.Pustaka Ilmu
- Deddy Mulyadi, M.Si, dkk, 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta. Gava Media
- H.Wirman Syafri, M.Si, 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Meutia, Intan Fitri. 2017. *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung. CV.Anugrah Utama Raharja
- Mulyana, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang. Unpad Press
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik*. Surabaya. Pusat Penerbitan dan Percetakan (AUP) Airlangga University Press
- Simon Sumanjoyo Hutagalung, M.P.A. dan Dr. Dedy Hermawan, M.Si. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta. DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA

B. Jurnal

- Abdul Haliq, Umar Makawi dan Normajatun, 2017. Analisis Kasus Maladministrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *As siyasah*, Vol.2 No.1, 63

- Arik Ariyani, Lely Indah Mindarti dan Mohammad Nuh, 2016. Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol.2 No.4
- Muluk, Khairul, 2008. “*Knowledge Management* Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah” Dalam : Fitriana, Diah Nur. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)
- Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, 2019. Implementasi Pelayanan Publik pada Program Sidukun 2 *in* 1 dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta. *Journal of governance and local politics*. Vol.1 No.2
- Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah, 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 19 No. 2
- Mustopadijaja AR, 2003. “Manajemen Proses Kebijakan Publik” Dalam : Ashad, Fahria. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu.
- Pasolong, Harbani, 2007. “Teori Administrasi Publik” Dalam : Pramita Dwi Fitrianti, Siti Rochmah dan Imam Hanafi. Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi Pada Samsat Corner Kota Malang)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

C. Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bupati Banjar Nomor 40 Pasal 13 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar
- Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat 2 tentang Pelayanan Publik