

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia sangat memerlukan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>1</sup> Hal senada juga dikemukakan oleh Budiman Rusli bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.<sup>2</sup>

Salah satu pelayanan yang dibutuhkan manusia adalah pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup> Penyelenggara pelayanan publik adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang.

---

<sup>1</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk., Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm. 3.

<sup>2</sup>Ibid., hlm. 3.

<sup>3</sup>UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kewajiban Penyelenggara pelayanan publik yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>4</sup> Komponen standar pelayanan antara lain mekanisme, biaya/tarif, produk layanan, pengaduan, saran, dan masukan. Komponen tersebut semestinya terpampang pada ruang pelayanan. Apabila komponen standar pelayanan diabaikan, maka akan berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan, bahkan memicu perilaku maladministrasi.

Pada tahun 2016, Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan kementerian, lembaga negara, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Penilaian kepatuhan ini untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara memberikan layanan terbaik kepada masyarakat berbasis fakta dan metodologi data yang kredibel (*evidence-based policy*). Selain itu, penilaian kepatuhan ini juga dalam rangka mencapai salah satu target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019.

Salah satu Instansi pemerintahan yang dinilai oleh Ombudsman mengenai kepatuhan pelayanannya yaitu Pemerintah Kota. Hasil penilaian Ombudsman terhadap 55 Pemerintah Kota di Indonesia adalah sebagai berikut:

---

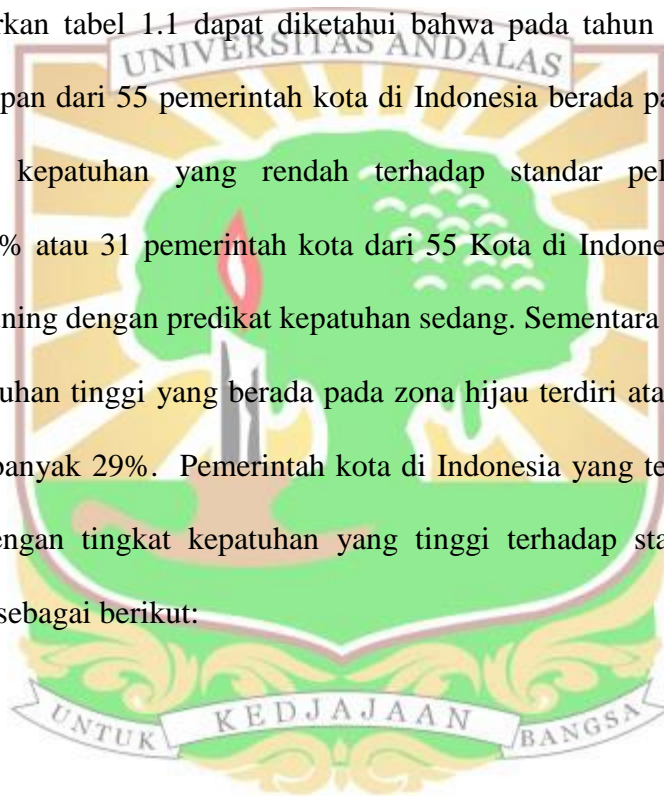
<sup>4</sup>UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Tabel 1.1**  
**Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota di Indonesia Tahun 2016**

No	Zona	Jumlah	Persentase (%)
1.	Merah	8	15
2.	Kuning	31	56
3.	Hijau	16	29
Jumlah		55	100

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2016, sebanyak 15% atau delapan dari 55 pemerintah kota di Indonesia berada pada zona merah, yaitu tingkat kepatuhan yang rendah terhadap standar pelayanan publik. Sedangkan 56% atau 31 pemerintah kota dari 55 Kota di Indonesia termasuk ke dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Sementara itu, kota dengan predikat kepatuhan tinggi yang berada pada zona hijau terdiri atas 16 pemerintah kota, yaitu sebanyak 29%. Pemerintah kota di Indonesia yang telah berada pada zona hijau dengan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:



**Tabel 1.2**  
**Pemerintah Kota di Indonesia dalam Zona Hijau Tahun 2016**

No.	Kota	Nilai
1.	Pontianak	98,36
2.	Banjarmasin	96,54
3.	Surabaya	95,71
4.	Bandarlampung	92,78
5.	Padang Panjang	92,33
6.	Padang	92,27
7.	Bima	89,43
8.	Semarang	88,73
9.	Denpasar	88,39
10.	Bandung	86,56
11.	Kota Singkawang	86,41
12.	Yogyakarta	85,46
13.	Depok	84,59
14.	Medan	83,35
15.	Metro	83,12
16.	Bekasi	81,54

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 terdapat 16 pemerintah kota di Indonesia yang berada pada zona hijau, yaitu zona dengan tingkat kepatuhan tinggi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik. Tingkat kepatuhan tertinggi dengan nilai 98,36 diperoleh Kota Pontianak. Sedangkan posisi paling bawah di zona hijau diduduki oleh kota Bekasi dengan nilai 81,54. Berdasarkan tabel tersebut, juga diketahui bahwa hanya pemerintah Kota Padang Panjang dan Pemerintah Kota Padang yang mewakili pemerintah daerah Sumatera Barat di zona hijau.

Posisi Kota Padang Panjang di urutan kelima menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kota Padang Panjang pada tahun 2016 telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini merupakan kemajuan yang signifikan bagi Pemerintah Kota Padang Panjang.

Sebab, penilaian Ombudsman terhadap Pemerintah Kota Padang Panjang pada tahun 2015 menggolongkan kota Padang Panjang pada zona merah, yaitu zona dengan tingkat kepatuhan rendah.<sup>5</sup> Kemajuan ini merupakan bukti bahwa Pemerintah Kota Padang Panjang terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik di kota tersebut.

Salah satu pelayanan yang ada di Kota Padang Panjang yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 yang saat ini telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan 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.<sup>6</sup> Pelayanan administrasi kependudukan dibagi kedalam dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.

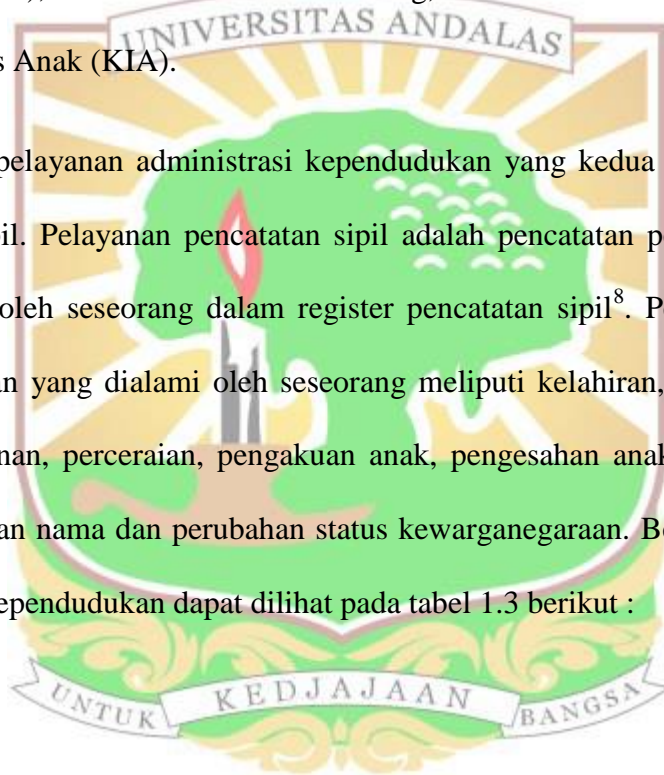
<sup>5</sup>Padang Media. 2016. Padangpanjang Berpeluang Dapatkan Sertifikat Kepatuhan Pelayanan Publik. Diakses melalui <http://padangmedia.com/padangpanjang-berpeluang-dapatkan-sertifikat-kepatuhan-pelayanan-publik/> pada 19 Agustus 2018 pukul 13:04 WIB

<sup>6</sup>UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan



Bentuk pelayanan yang pertama yaitu pelayanan pendaftaran penduduk. Pelayanan pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan<sup>7</sup>. Pelayanan pendaftaran penduduk diantaranya Pencatatan Biodata Penduduk (NIK), Kartu Keluarga, Kartu Tanda penduduk (KTP), Pendaftaran Pindah-Datang, Pendaftaran Pindah Keluar dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang kedua yaitu pelayanan pencatatan sipil. Pelayanan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil<sup>8</sup>. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Bentuk pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut :



<sup>7</sup>UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

<sup>8</sup>UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

**Tabel 1.3**  
**Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan**

<b>Pelayanan</b>	
<b>Pendaftaran Kependudukan</b>	<b>Pencatatan Sipil</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan Biodata Penduduk (NIK)</li> <li>2. Kartu Keluarga</li> <li>3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>4. Pendaftaran Pindah Datang</li> <li>5. Pendaftaran Pindah Keluar</li> <li>6. Kartu Identitas Anak</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan Kelahiran</li> <li>2. Pencatatan Lahir Mati</li> <li>3. Pencatatan Kematian</li> <li>4. Pencatatan Perkawinan</li> <li>5. Pencatatan Perceraian</li> <li>6. Pencatatan pengakuan anak</li> <li>7. Pencatatan Pengesahan Anak</li> <li>8. Pencatatan pengangkatan anak</li> <li>9. pencatatan perubahan nama</li> <li>10. Pencatatan Perubahan status kewarganegaraan</li> </ol>

Sumber : Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, 2018

Kegiatan pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil menghasilkan data kependudukan. Saat ini data kependudukan telah disimpan melalui database penduduk yang sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data. Database penduduk tersebut disimpan dalam data *center* yang terletak di kantor Kementerian Dalam Negeri.<sup>9</sup> Database kependudukan ini dapat digunakan sebagai data dan bahan serta masukan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dengan adanya database kependudukan ini dapat menghindari data ganda. Sebab, penduduk yang sudah mendaftarkan diri atau sudah melakukan

<sup>9</sup>Dukcapil Kemendagri. 2014. "Data Kependudukan". Diakses melalui <http://dukcapil.kemendagri.go.id/detail/data-kependudukan> pada 19 Agustus 2018 pukul 15:30 WIB

pendaftaran penduduk di suatu daerah tidak dapat lagi melakukan pendaftaran di daerah lain. Selanjutnya dengan adanya database kependudukan, ketika pemerintah mempunyai suatu program juga dapat memanfaatkan database kependudukan. Sehingga program yang dilaksanakan dapat tepat sasaran dengan adanya database kependudukan ini.

Sejak tahun 2016, Kota Padang Panjang telah memanfaatkan Database Kependudukan. Pada saat itu hanya dimanfaatkan oleh satu instansi yaitu Bappeda (Badan Perencanaan Daerah). Kemudian Pada tahun 2017 ditambah menjadi 5 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memanfaatkan Database kependudukan. Lima OPD tersebut diantaranya Kecamatan Padang Panjang Barat, Kecamatan Padang Panjang Timur, Dinas Pendidikan dan Olahraga, Dinas Kesehatan, dan Dinas Sosial Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak). Namun sesuai dengan intruksi Menteri Dalam Negeri dengan nomor 470/837/SJ/2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan, database kependudukan saat ini dapat dimanfaatkan secara nasional atau dapat terkoneksi kepada semua OPD yang ada dengan melakukan perjanjian terlebih dahulu dengan pemanfaatannya.<sup>10</sup>

Instansi pelaksana dari pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mendapat penghargaan dari Gubernur Sumatera Barat pada tahun 2017.

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Rimanita Erizon, Kasi Kerjasama dan Inovasi Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Padang Panjang, 20 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB



Penghargaan ini diberikan atas pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terbaik di tingkat Kabupaten/Kota yang ada di Sumatera Barat. Berikut ini sertifikat penghargaan yang di peroleh :

**Gambar 1.1**  
**Sertifikat Penghargaan dari Gubernur Sumatera Barat**



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, 2018

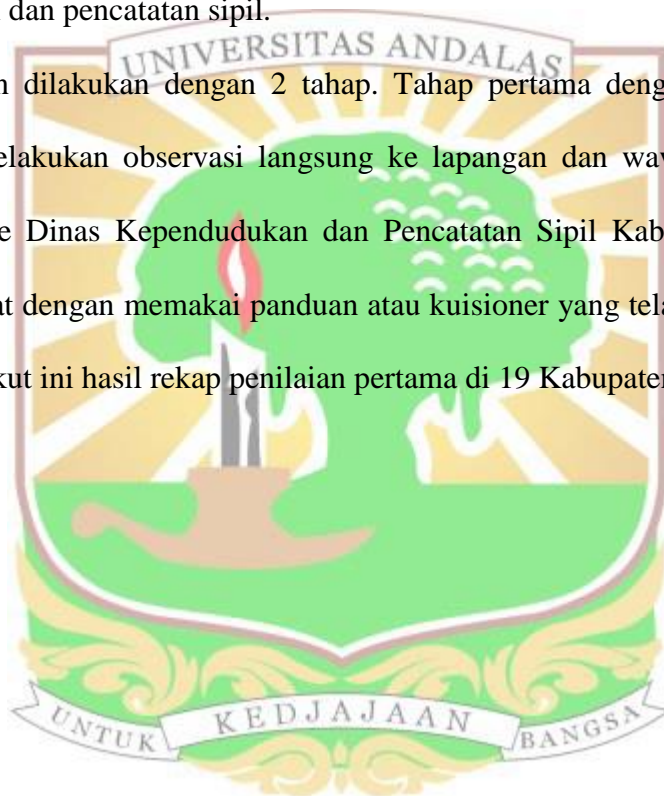
Pada gambar 1.1 dapat diketahui sertifikat penghargaan tersebut diberikan pada 17 Agustus 2017. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menjadi Dinas terbaik dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil dari empat kategori penilaian diantaranya kategori Motivasi dan Manajerial, kategori Kenyamanan dalam Pelayanan, kategori Kuantitas Pencapaian Target Nasional, kategori Kreasi dalam Berinovasi.<sup>11</sup>

Sebelumnya Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DPPKBKPS) Provinsi Sumatera Barat memberikan penilaian

<sup>11</sup>Sumbarprov, 2017, Penyerahan Hadiah Penilaian Dinas Kependudukan Kabupaten/Kota se Sumatera Barat Terbaik Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017”, Edisi 08 September 2017, Diakses melalui <http://www.sumbarprov.go.id/details/news/11766>, Pada tanggal 05 Juli 2018 pukul 13:34 WIB

kepada 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Sumatera Barat. Penilaian tersebut dilaksanakan dengan melibatkan tim dari kalangan akademisi dan Dewan Riset Daerah (DRD) untuk menghindari subjektifitas dan intervensi dalam pelaksanaannya. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi pelayanan sehingga dapat memuaskan masyarakat disamping itu juga harus bisa mencapai target nasional dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Penilaian dilakukan dengan 2 tahap. Tahap pertama dengan menurunkan Tim untuk melakukan observasi langsung ke lapangan dan wawancara dengan Stakeholder ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Sumatera Barat dengan memakai panduan atau kuisisioner yang telah di persiapkan oleh tim. Berikut ini hasil rekap penilaian pertama di 19 Kabupaten/Kota :



**Tabel 1.4**  
**Rekap Penilaian Pertama**

No.	Kab/Kota	Nilai
1	Kab. Padang Pariaman	24,150
2	Kota Padang Panjang	21,413
3	Kab. Tanah Datar	20,983
4	Kab. Agam	19,900
5	Kota Bukittinggi	19,725
6	Kota Sawahlunto	19,683
7	Kota Solok	18,683
8	Kota Padang	16,733
9	Kota Payakumbuh	16,500
10	Kab. Pasaman	15,967
11	Kab. Solok	15,300
12	Kab. Limapuluh Kota	15,217
13	Kab. Pasaman Barat	14,858
14	Kab. Kepulauan Mentawai	13,967
15	Kota Pariaman	13,483
16	Kab. Pesisir Selatan	12,425
17	Kab. Dharmasraya	12,325
18	Kab. Sijunjung	10,650
19	Kab. Solok Selatan	9,483

Sumber: Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DPPKBKPS) Provinsi Sumatera Barat, 2018

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui dari 19 Kabupaten/Kota yang mengikuti penilaian yang memiliki nilai yang paling tinggi pada penilaian tahap satu yaitu Kabupaten Padang Pariaman dengan nilai 24,150 yang kemudian diikuti oleh Kota Padang Panjang dengan nilai 21,413. Untuk nilai yang paling sedikit dari 19 Kabupaten/Kota dengan nilai 9,483 didapat oleh Kabupaten Solok Selatan. Sementara untuk nilai tingkat kota yaitu Kota Pariaman dengan nilai 13,483.

Setelah dilakukan penilaian tahap pertama maka yang dilakukan selanjutnya yaitu penilaian tahap kedua. Pada penilaian tahap ke 2 (dua) ini dilakukan

presentasi tentang pelayanan inovasi, kelengkapan sarana dan prasarana serta komitmen pimpinan dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Setelah melewati dua penilaian tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Panjang menjadi yang terbaik dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

Namun berdasarkan Data Konsolidasi Bersih semester I tahun 2018, masih terdapat 878 anomali data kependudukan atau sebanyak 1,52% dari jumlah penduduk 57.591.<sup>12</sup> Anomali data yang dimaksud adalah masih terdapat penduduk yang secara administrasi berdomisili di Kota Padang Panjang, namun sudah tidak tinggal lagi di Kota Padang Panjang dan juga terdapat masyarakat yang tidak tinggal di Padang Panjang tetapi memiliki kartu identitas di Padang Panjang. Selain itu penyebab adanya anomali data kependudukan dikarenakan masyarakat tidak mengurus Akta Kematian anggota keluarganya yang sudah meninggal.<sup>13</sup> Sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pelaksanaan tertib administrasi kependudukan.

Agar dapat memaksimalkan pelaksanaan administrasi kependudukan dibutuhkan inovasi dalam pelayanan publik. Dalam Permen PAN & RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, 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

---

<sup>12</sup> Data Konsolidasi Bersih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, 2018

<sup>13</sup> Wawancara dengan Maini, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik-praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.<sup>14</sup>

Dalam bukunya Muluk, Tipologi Inovasi Sektor Publik dibagi kepada (i) inovasi produk atau layanan yang berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Sementara (ii) inovasi proses berasal dari gerak pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. (iii) inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara dalam memberikan pelayanan. (iv) inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasanannya yang berangkat dari realitas yang ada. (v) inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.<sup>15</sup>

Dalam mengatasi permasalahan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan keliling administrasi kependudukan, pelayanan dari pintu ke pintu, pelayanan giat sekian detik, sekali kunjungan

<sup>14</sup>PERMENPANRB Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

<sup>15</sup> Khairul Muluk. 2008. Knowledge Management. Malang: Bayumedia Publishing. Hlm. 44



masyarakat dapat membawa tiga sampai enam berkas, pelayanan terpadu sidang keliling, dan komputer informasi dukcapil. Inovasi-inovasi tersebut sudah dilaksanakan sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2018. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut ini :

**Tabel 1.5**  
**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan**

No.	Nama Inovasi	Tahun Inovasi
1.	Pelayanan dari Pintu ke Pintu (Palang Pintu)	2012
2.	Pelayanan Keliling Administrasi Kependudukan (Paling Asik)	2013
3.	Layanan Giat Sekian Detik (Lagi Syantik)	2016
4.	Sekali Kunjungan Bawa Banyak Berkas 3 (Saku Babe 3)	2016
5.	Sekali Kunjungan Bawa Berkas 3 (Saku Babe 3.2)	2017
6.	Sekali Kunjungan Bawa Berkas 5 (Saku Babe 5)	2017
7.	Sekali Kunjungan Bawa Berkas 6 (Saku Babe 6)	2017
8.	Pelayanan Terpadu Sidang Keliling (Padu Darling)	2017
9.	Komputer Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Komik Dukcapil)	2018

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui terdapat 9 inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Padang Panjang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang telah melakukan inovasi dalam pelayanan sejak tahun 2012 dan sampai saat ini masih dilaksanakan. Setiap inovasi memiliki

sasaran yang berbeda. Misalnya pada inovasi *Palang Pintu* mempunyai sasaran masyarakat penyandang disabilitas, kaum lansia dan tidak waras. Inovasi *Palang Pintu* merupakan singkatan dari pelayanan langsung dari pintu ke pintu. Pelayanan ini dibuat untuk memberi kemudahan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik.

Pada tahun 2013, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang membuat inovasi yang bernama *Paling Asik* yang merupakan singkatan dari pelayanan keliling administrasi kependudukan. Pada inovasi ini terdapat pelayanan perekaman KTP-el dan Akta Kelahiran ke seluruh Kelurahan dan seluruh SLTA di Kota Padang Panjang. Pada pelayanan ini mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebelumnya masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Namun dengan inovasi pelayanan paling asik ini petugas yang mendatangi masyarakat di tempat yang telah ditentukan. Peneliti berasumsi adanya perubahan cara baru dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang.

Saat ini dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Padang Panjang, masyarakat tidak lagi menunggu lama. Sebab, hampir seluruh produk layanan dapat ditunggu dan tidak banyak antrian. Inovasi ini diberi nama *Lagi Syantik* yang merupakan singkatan dari layanan giat syekian detik. Masyarakat tidak perlu menunggu lama semenjak akhir 2016. Sebelumnya masyarakat harus

menunggu lama agar mendapatkan dokumen kependudukan.<sup>16</sup> Berikut ini pelayanan yang dirasakan oleh salah satu pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang dikutip dari situs resmi Kota Padang Panjang :<sup>17</sup>

“.... saat ini saya tidak merasa ada yang kurang dari pelayanan Disdukcapil ini, malahan semua pengurusan yang saya minta cepat, dan akurat, tidak perlu menunggu lama sekitar setengah jaman siap...”.

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam pengurusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, masyarakat sudah mendapat pelayanan yang baik yaitu pelayanan cepat, akurat dan tidak lagi menunggu lama. Dengan di percepatnya proses pelayanan tersebut peneliti berasumsi adanya inovasi dalam proses layanan.

Selanjutnya untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan, dalam sekali berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat dapat membawa tiga sampai 6 dokumen kependudukan langsung. Inovasi ini diberi nama *Saku Babe* yang merupakan singkatan dari sekali kunjungan bawa berkas. Pada inovasi *saku babe* ini juga dibagi kedalam 4 bagian yaitu *saku babe 3*, *saku babe 3.2*, *saku babe 5*, dan *saku babe 6*. Setiap *saku babe* tersebut memiliki sasaran pengurusan dokumen kependudukan yang berbeda.

<sup>16</sup> Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang (Dra. Maini, MM)

<sup>17</sup> Padang Panjang. “Pelayanan Disdukcapil Padang Panjang Meningkat Pesat”. Edisi 19 Februari 2018. Diakses melalui <http://beritapadangpanjang.id/pelayanan-disdukcapil-padang-panjang-meningkat-pesat/#>. Pada tanggal 24 Februari 2018 pukul 20:00 WIB

Sasaran inovasi *saku babe 3* terdapat pada pengurusan Kartu Keluarga (KK) Khusus penambahan anggota keluarga baru lahir. Sehingga masyarakat dapat membawa 3 dokumen yaitu KK, Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selanjutnya ada juga *saku babe 3.2* untuk pengurusan Akta Kematian. Dalam sekali kunjungan masyarakat dapat membawa Akta Kematian, KK baru, dan KTP suami/istri. Pada *saku babe 5* memiliki sasaran bagi pasangan Suami-istri baru muslim. Sekali kunjungan dapat membawa 5 dokumen kependudukan sekaligus yaitu KK orang tua, KK mertua, KK Suami-istri KTP suami dan KTP istri. Sementara untuk *saku babe 6* tertuju kepada Pasangan Suami-istri non muslim. Sekali kunjungan dapat membawa Akta Perkawinan, KK orang tua, KK mertua, KK suami-istri, KTP suami, KTP istri.

Sebelumnya ketika masyarakat mengurus satu dokumen kependudukan, masyarakat hanya membawa satu dokumen kependudukan saja. Namun pada saat ini dalam sekali kunjungan, ketika masyarakat mengurus satu dokumen maka petugas administrasi langsung memberikan dokumen kependudukan yang berkaitan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Rimanita Erizon pada survei awal penelitian:<sup>18</sup>

“... sebelumnya urus satu dokumen bawa satu dokumen. Tapi sekarang kalau masyarakat mengurus satu dokumen, maka akan membawa dokumen lain yang berkaitan...” (Wawancara dengan Ibu Rimanita Erizon, pada 20 Agustus 2018, pukul 10:15 WIB)

Dengan adanya perubahan dalam sekali kunjungan dapat membawa beberapa berkas, peneliti berasumsi adanya inovasi proses layanan. Hal tersebut

<sup>18</sup>Wawancara dengan Rimanita Erizon, Kasi Kerjasama dan Inovasi Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Padang Panjang, 20 Agustus 2018 pukul 10:15 WIB

diketahui masyarakat hanya mengikuti satu kali proses layanan, maka dapat langsung membawa dokumen yang berkaitan. Misalnya saat masyarakat mengurus Akta Kematian akan langsung membawa dokumen Kartu Keluarga dan KTP Suami/istri yang ditinggalkan.

Permasalahan selanjutnya terjadi pada anak yang tidak memiliki akta kelahiran. Salah satu penyebab Anak tidak memiliki akta kelahiran karena orang tua tidak memiliki buku nikah dikarenakan menikah siri atau menikah dibawah tangan. Nikah siri atau nikah dibawah tangan adalah pernikahan yang tidak terdaftar di kantor urusan agama. Sebab didalam Akta Kelahiran dijelaskan nama dari orangtua laki-laki dari anak. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang bekerjasama dengan instansi lain dengan inovasi Padu Darling.

Padu Darling merupakan singkatan dari Pelayanan Terpadu Sidang Keliling. Inovasi ini di buat melalui Pengadilan Agama. Pada inovasi pelayanan ini melibatkan Pengadilan Agama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Badan Amil Zakat (BAZ), dan KUA se Kota Padang Panjang. Hasil dari kegiatan ini yaitu masyarakat dapat membawa buku akta nikah dan akta kelahiran. Dengan terkaitnya beberapa OPD ke dalam pelaksanaan inovasi ini peneliti berasumsi adanya inovasi dalam interaksi sistem. Dimana terdapat hubungan kerja yang saling berkaitan dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

Kemudian pada tahun 2018, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang membuat Inovasi yang diberi nama *Komik Dukcapil*. *Komik Dukcapil* merupakan Komputer Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Hal ini dibuat sebagai media informasi seputar administrasi kependudukan bagi masyarakat yang berkunjung ke Dinas Dukcapil. Pada Komik Dukcapil ini masyarakat dapat mengecek data sesuai NIK, cek persyaratan layanan, pengaduan dan publikasi data. Sebelumnya pengecekan NIK, cek persyaratan layanan, pengaduan dan publikasi data dilakukan secara manual. Pada inovasi pelayanan ini peneliti berasumsi adanya inovasi produk layanan yaitu desain produk layanan.

Melihat dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Peneliti melihat inovasi tersebut termasuk kedalam Tipologi Inovasi Sektor Publik. Menurut Muluk Tipologi Inovasi terdiri dari Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Strategi atau Kebijakan dan Inovasi Sistem.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin menganalisis tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Padang Panjang berdasarkan tipologi inovasi menurut Muluk. Peneliti memilih lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang karena mendapat penghargaan sebagai Dinas terbaik dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pada tahun 2017 di tingkat Kabupaten/Kota di Sumatera Barat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang
2. Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang

### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan Ilmu Administrasi Publik khususnya pada konsentrasi Manajemen Publik tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi Pemerintah Kota Padang Panjang, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan sebagai pertimbangan dalam inovasi pelayanan publik.

