



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**INOVASI PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

IKOH MUHLYATIN

1763201130

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JANUARI 2023**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**INOVASI PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Mengikuti Ujian Sarjana
Strata satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Lancang Kuning

IKOH MUHLYATIN
1763201130


**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2023**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ikoh Muhlyatin

No. Mahasiswa : 1763201130

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26 Januari 2023



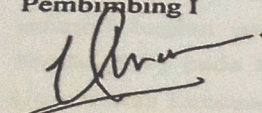
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jln. Yos Sudarso Km. 08 Rumbai Telp. 0761 52658
STATUS : AKREDITASI B

LEMBARAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

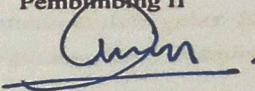
Nama : Ikoh Muhlyatin
NIM. : 1763201130
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Rokan Hilir

Mengetahui :

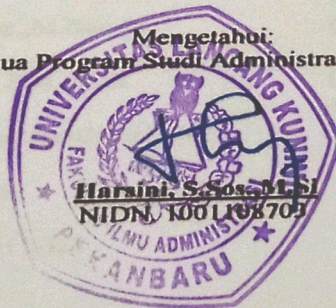
Pembimbing I


Aguswan, S.Sos, M.Si
NIDN: 1001087201

Pembimbing II


Eka, S.Sos, M.Soc.Sc
NIDN: 1001078303

Mengetahui:
Ketua Program Studi Administrasi Publik





UNIVERSITAS LANCANG KUNING

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jln. Yossudarso Km. 08 Rumbai Telp. 076152658

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ikoh Muhlyatin
NIM : 1763201130
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Proposal : Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aguswan,S.Sos.,M.Si (A)
Pembimbing : Eka,S.Sos.,M.Soc.Sc (E)
Penguji : Irawati,S.Sos.,M.Si (I)
Penguji : Drs.M.Ruslihardy,SH.,M.Si (R)
Ditetapkan : Pekanbaru
Tanggal : 30 Januari 2023

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr~Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengangkat topik sesuai pula dengan latar belakang studi penulis di Jurusan Administrasi Publik, sehingga penulis tertarik memberi judul: **Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.**

Penulis menyadari mungkin pembaca menemui kelemahan-kelemahan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis berharap adanya masukan dan saran-saran dari pembaca yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada :

1. Bapak Aleksander Yandra, S.IP, M, Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Ibu Khuriyatul Husna, S.Sos, MPA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S, Sos, M, Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
4. Bapak Sudaryanto, SP.M, Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru Ibu Harsini, S.Sos, M, Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

5. Bapak Aguswan, S.Sos,M,Si selaku Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Eka,S.Sos.,M.Soc.Sc Selaku Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
7. Terimakasih kepada ayah (SITO) dan ibu (KARMINI) dan adik saya tercinta (WULAN SAFIROH) beserta keluarga besar yang mendukung saya baik dalam materi maupun fisik
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir beserta Pegawai/staf yang telah bersedia memberikan waktu serta data-data yang berguna bagi penulisan skripsi ini sehingga dapat mendukung penyelesaian penelitian ini.

Semoga Allah melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah berupaya memberikan bantuan demi selesainya penulisan skripsi ini.

Pekanbaru, Januari 2023

Penulis

Ikoh Muhlyatin

ABSTRAK

Nama : Ikoh Muhlyatin
Nim : 1763201130
**Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teori yang digunakan berdasarkan Konsep Inovasi Menurut Djameludin Ancok (2012:38) dengan indikator Inovasi Proses, Inovasi Struktur Organisasi, Inovasi Dalam Hubungan, Inovasi Metode dan Inovasi Pelayanan. Hasil Penelitian inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah dilakukan dengan membuat sebuah terobosan melalui aplikasi Go Digital dan Jeboltak sesuai dengan arahan kemendagri walaupun dalam perjalannya masih terdapat pada kendala akses jaringan yang sering rusak dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program inovasi tersebut. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir perlu membenahi dan menyiapkan sumber daya manusia yang terampil dalam melakukan perbaikan terhadap akses dan jaringan pada aplikasi Go digital dan Jeboltak sehingga dapat diakses oleh masyarakat dengan baik.

Kata Kunci: Inovasi, pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT

Name : Ikoh Muhlyatin
Nim : 1763201130
Thesis Title : **Service Innovation at the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency**

This study aims to determine and analyze Service Innovation at the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency. The research method used is qualitative. The theory used is based on the Innovation Concept According to Djamaludin Ancok (2012:38) with indicators of Process Innovation, Organizational Structure Innovation, Innovation in Relationships, Method Innovation and Service Innovation. The results of research on service innovations at the Population and Civil Registration Office of the downstream Rokan Regency have been carried out by making a breakthrough through the Go Digital and Jeboltak applications in accordance with the direction of the Ministry of Home Affairs, although on the way there are still network access constraints that are often damaged and the lack of socialization to the public about the innovation program. . The government through the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency needs to fix and prepare skilled human resources in making improvements to access and networks on Go digital and Jeboltak applications so that they can be accessed by the public properly.

Keywords: Innovation, service, Department of Population and Civil Registration.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	14
2.2 Fokus Penelitian.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Informan Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan sumber data.....	32
3.5 Teknik pengumpulan data.....	33
3.5 Analisis data.....	34

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kabupaten Rokan Hilir.....	36
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rohil	37
4.3 Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.....	38
4.4 Keadaan Kepegawaian	39
4.5 Sarana/ Prasarana	42
4.6 Kedudukan Tugas Pokok Dan Fungsi.....	43
4.6 Struktur Organisasi.....	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	53
5.2 Hambatan Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Keadaan pegawai berdasarkan pendidikan.....	37
4.2	Keadaan Pegawai Menurut Masa kerja.....	38
4.3	Pangkat/Golongan pegawai.....	39
4.4	Keadaan usia pegawai.....	40
4.5	Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....	41
4.6	Sarana/Prasarana	42

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
Bagan 4.1	Struktur Organisasi	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu : unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. (Surjadi, 2012 : 9).

Kabupaten Rokan Hilir memiliki beberapa instansi, organisasi perangkat daerah atau badan yang bertugas dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati Rokan Hilir melalui sekretaris daerah. Untuk melihat jumlah OPD/Intansi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dinas

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Daerah dan Perlindungan Masyarakat, Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Perikanan, Dinas Peremberdayaan masyarakat dan Desa, Dinas PUPR, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Koperasi usaha kecil dan menengah, Dinas Pariwisata Kepemudaan dan Olahraga, Dinas Perhubungan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pasar, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Badan

Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, BPBD, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga negara merupakan salah satu unsur penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan publik kepada masyarakat. Inovasi dilakukan untuk mendukung pelayanan yang mudah, cepat dan gratis dan dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat juga tanpa harus datang langsung ke kantor atau instansi yang bersangkutan.

Menurut Suryana (2014:43) mengemukakan definisi dari inovasi adalah kemampuan mengaplikasikan solusi yang kreatif terhadap permasalahan dan peluang yang ada untuk lebih memakmurkan kehidupan masyarakat. Jadi inovasi adalah melakukan sesuatu yang baru guna mendapatkan suatu produk yang dapat membantu aktiitas kegiatan manusia.

Maka berkenaan dengan inovasi pelayanan ini berdasarkan Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No. 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret

2020 maka seluruh layanan adminduk dilaksanakan secara online, untuk instansi lainnya menyesuaikan dengan kebijakan masing-masing OPD atau instansi yang mengacu pada kebijakan dan peraturan yang berlaku tak terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan memiliki fungsi: perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan penyelenggaraan pelayanan umum kependudukan dan pencatatan sipil.

Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir meliputi Kartu Keluarga Pendatang, Kartu Identitas Pendatang, Surat Keterangan Pindah Keluar (KK), Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang), KK, KTP, Surat Keterangan Ahli Waris, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Pencatatan Pengakuan Anak.

Salah satu upaya untuk memperkuat akuntabilitas dalam penerapan pemerintahan yang baik dipergunakan penetapan indikator kinerja utama sebagai tolak ukur keberhasilan dan pencapaian suatu tujuan dan sasaran strategis suatu instansi pemerintahan dalam hal ini Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mempunyai beberapa program kerja yang ada. Untuk melihat program kerja yang ada di instansi tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1. Data Program Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 2022

No	Sasaran Strategis	Sebelum review		Setelah review	
		Indikator kinerja	Target	Indikator kinerja	Capaian
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik	1. Indeks Pelayanan/Kepuasan masyarakat	2,93	1. Indeks Kepuasan masyarakat 2. Persentase keluhan	77,00 100,00
2	Meningkatnya kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerintah tau OPD	2. Capaian Kinerja	0,96	3. Persentase pelayanan tepat waktu 4. Pesentase pelayanan lain tepat waktu	60,00 60,00
3	Meningkatnya akuntabilitas kinerja Dinas	3. Nilai Lakip Dinas 4. Persentase temuan BPK 5. Tertib Administrasi Barang/Aset Daerah	70 100 100		

Sumber Data: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2022

Dari tabel program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir diatas dapat kita ketahui bahwa ada beberapa laporan akuntabilitas kinerja sebagai upaya pengukuran kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya sehingga dengan harapan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan harapan bersama dan tujuan yang telah ditentukan.

Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No. 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/ Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan adminduk secara online-daring yang

diakibatkan adanya pandemic Covid-19 sehingga timbulah sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh kementerian dalam negeri.

Melalui kebijakan kementerian dalam negeri tersebut, maka Dinas Kependudukan sudah mulai melaksanakan, tak terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir layanan administrasi kependudukan secara online pada tahun 2020 yang sebelumnya pelayanan dilaksanakan secara manual dimana masyarakat langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dengan adanya inovasi tersebut masyarakat cukup melengkapi dokumen secara online saja. Maka inovasi pelayanan mulai diterapkan di Dinas Kependudukan Kabupaten Rokan Hilir dengan adanya pembenahan sarana dan fasilitas pendukungnya dan saat ini inovasi pelayanan tersebut sangat berjalan dengan baik walaupun ada beberapa kendala baik dari segi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dilapangan dan peningkatannya terjadi secara bertahap.

Bentuk-bentuk inovasi sebagaimana dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatas, apabila dianalisis merujuk pada tipologi inovasi proses. Hal ini dikarenakan bentuk-bentuk inovasi yang dilakukan Oleh Instansi tersebut lebih pada bagaimana proses pelayanan diberikan dengan baik dan mudah sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor lagi melainkan hanya secara online saja. Inovasi pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat dan diisyaratkan kedepannya dapat diselaraskan dengan dukungan sumber daya yang diperlukan

dalam proses inovasi pelayanan tersebut. Untuk lebih jelasnya tentang bagaimana pelayanan bentuk pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.2 Perbandingan Inovasi layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2021

No	Tipe Inovasi	Cara pelayanan lama	Inovasi	Sebelum Inovasi
1	Inovasi Pelayanan Go Digital	Proses pelayanan dilakukan secara offline	Layanan dilakukan secara online dengan aplikasi Go Digital	Masyarakat datang langsung ke kantor dan tidak bisa online
2	Inovasi Pelayanan Jemput Bola langsung cetak	Pelayanan dilakukan secara off line	a. Electronic mobile b. Langsung cetak ditempat dengan sasaran para utama para pelajar dan jemput berkas di setiap kecamatan	Belum ada pelayanan Jeboltak maka masyarakat harus ke kantor atau menitipkan kepada petugas kecamatan atau desa untuk diurus

Sumber Data: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2022

Inovasi pelayanan kependudukan secara online atau Go Digital dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kab. Rokan Hilir sebagai upaya menjalankan program Dukcapil Go Digital yang diinisiasi oleh Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri dengan penerapan Barcode di Kartu Keluarga yang dimulai pada Juni 2020. Penerapan Barcode di KK Untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan adminduk (Administrasi Kependudukan) sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang

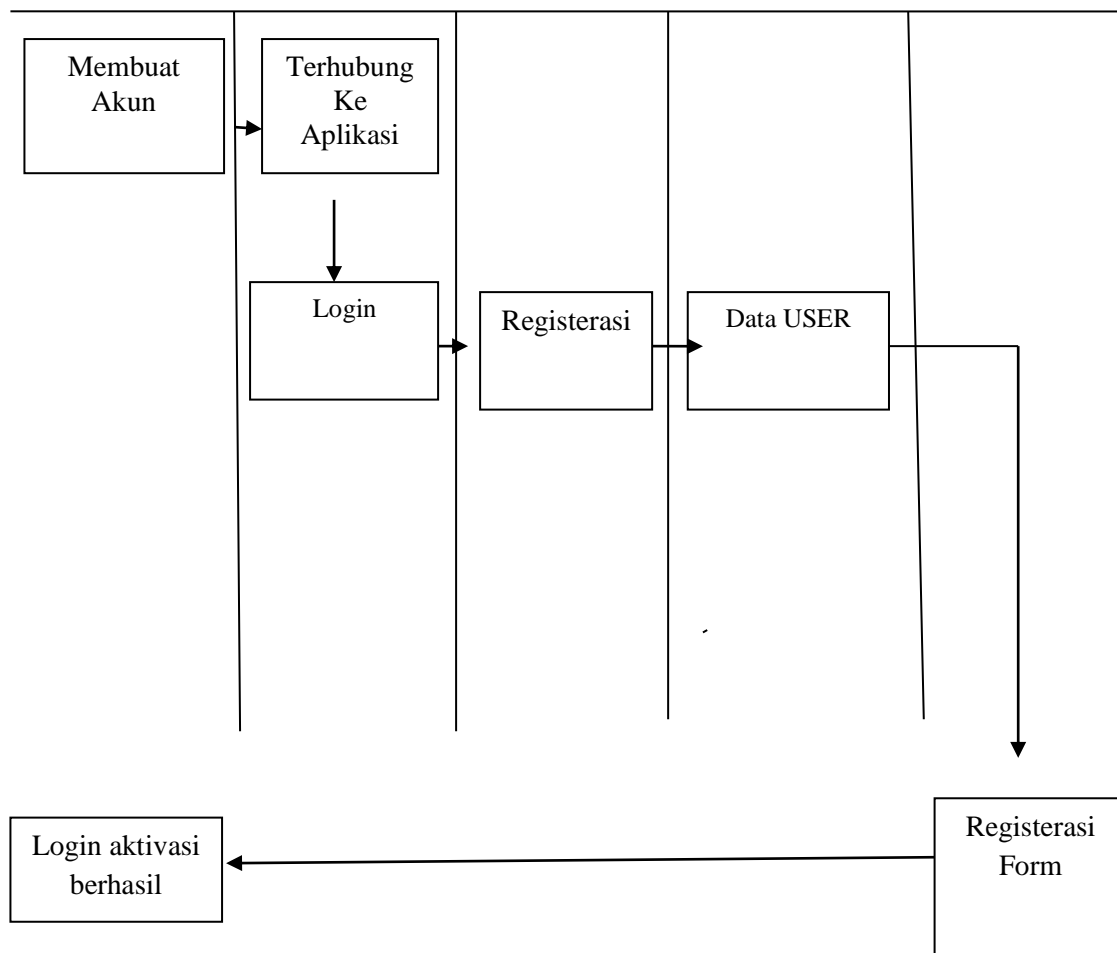
pelayanan administrasi kependudukan secara daring (dalam jaringan). Program ini merupakan inovasi percepatan pelayanan dengan sistem teknologi berupa tampilan barcode pengganti tanda tangan (Manual) dalam pembuatan KK dan Akta Kelahiran. Maka pelayanan terdahulu dengan sekarang mengalami perkembangan yang cukup signifikan yang artinya masyarakat harus datang ke kantor sedangkan saat ini pelayanan cukup online dan menunggu sampai di kecamatan saja.

Alasan melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir karena instansi ini banyak mengurus kebutuhan dan pelayanan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan sehingga otomatis perubahan dan inovasi sangat diperlukan guna menyiapkan seluruh layanan masyarakat secara maksimal dan berkesinambungan.

Penerapan Go Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terus disosialisasikan kepada masyarakat agar memahami dan mengerti bagaimana pencetakan KK dengan sistem baru ini walaupun dalam perjalannya ada permasalahan pemeliharaan gangguan alat di pusat namun masih bisa diantisipasi dengan baik dan dapat diakses aplikasinya di <http://godigital.dispendukcapil.rokanhilirkab.go.id> dan mengikuti alur dan prosedur yang ada di aplikasi tersebut dan saat ini program inovasi Go Digital dan Jeboltak mengalami peningkatan yang sangat baik dan mengalami perkembangan dalam jumlah permintaan pelayanan administrasi kependudukan secara terus menerus secara online karena memberikan kemudahan dalam akses informasi dan data kepada masyarakat.

Untuk melihat aplikasi Go Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat diakses di <http://godigital.dispendukcapil.rokanhilirkab.go.id>. Alur-alur yang dapat dilihat dalam aplikasi Go Digital tersebut yaitu :

BAGAN 1.1: SOP/Alur Pelayanan kependudukan melalui aplikasi Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir



Sumber data: Aplikasi Go Digital, 2022

Dari alur pelayanan diatas dapat dijelaskan bahwa pemohon yang sudah melengkapi syarat pelayanan membuat akun Gi digital dengan terhubung keaplikasi yang sudah ada, kemudian melakukan registrasi dengan mengisi Nomor NIK dan KK pada Kolom yang tampil dengan melakukan klik pada data

yang ada ditampilkan aplikasi. Kemudian pemohon melengkapi data yang belum terisi seperti email, password dan No. Ponsel yang digunakan. Kemudian melakukan registrasi dan akan divalidasi oleh petugas dengan mengirimkan nomor kode aktivasi ke email sebagai tanda aktivasi berhasil dan sukses untuk masuk kepada layanan selanjutnya. pemohon yang sudah melengkapi syarat pelayanan yang sudah lengkap akan mengajukan berkas pelayanan dengan login ke aplikasi yang sudah ditentukan kemudian petugas akan melakukan verifikasi sesuai dengan kelengkapan data yang ada sampai pada penyelesaian pelayanan yang ditentukan. Dalam hal ini pendaftar yang ingin memperoleh pelayanan harus melakukan login ke aplikasi Go Digital untuk melengkapi berkas pelayanan yang akan diminta dan melakukan upload terhadap berkas dan dokumen lainnya yang kemudian akan diverifikasi oleh petugas yang bekerja selanjutnya akan diberikan rekomendasi kepada pimpinan untuk diberikan persetujuan berupa tanda tangan berkas layanan KK yang kemudian akan dikirimkan ke email masyarakat dan dapat dilakukan print atas dokumen yang dibutuhkan tersebut.

Layanan Go Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir akan dapat dilaksanakan secara optimal apabila server dan jaringan dalam kondisi baik sehingga pelayanan pencetakan dapat dilakukan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa beberapa kali server mengalami gangguan sehingga tidak bisa melakukan akses dan pencetakan dokumen sesuai kebutuhan layanan masyarakat.

Kemudian Inovasi layanan jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dilakukan dengan kegiatan jemput bola kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini

dilakukan sebagai upaya percepatan dan memberikan kemudahan dalam kepengurusan KTP Elektronik yang dimulai pada tahun 2019 di setiap kecamatan dan mengunjungi beberapa sekolah dengan sasaran siswa SMA yang berusia 17 tahun keatas dengan penyediaan mobil keliling artinya pelayanan ini bersifat menjemput berkas dari masyarakat dan pencetakannya dilakukan secara online. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3 Data Layanan Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

No	Lokasi	Alamat	Sumber daya pelaksana	Permasalahan
1	Kecamatan	18 Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir terutama di Pujud dan Bangko	Mobil Keliling Petugas	Sebagian akses jalan ke beberapa kecamatan sulit dilalui sehingga penjemputan berkas diproses lama selain itu jumlah petugas hanya 4 orang dalam 1 mobil keliling sehingga pengambilan berkas ke kecamatan lainnya juga lama
2	Sekolah	SMA N 1 Bangko	Petugas	-
3	Tempat Umum	Kantor BKKAD Rohil, Jalan Merdeka	Tinta, Blangko, Petugas Mesin pencetakan Memiliki 4 mesin cetak namun 1 rusak, 1 disimpan dan 2 dipakai	Kurang sosialisasi dan pemberitahuan kepada masyarakat sehingga tidak mengetahui adanya program tersebut

Sumber Data: Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2022

Penerapan layanan jemput bola langsung cetak dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir antara lain di seluruh

kecamatan yang termasuk wilayah kabupaten rokan hilir, namun sifatnya hanya penjemputan berkas dan dokumen masyarakat untuk di cetak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelaksanaannya didukung oleh sumber daya yang sudah disediakan namun beberapa kecamatan masih sulit dilalui akses jalannya sehingga proses penjemputan berkas menjadi lama, selain itu layanan jemput bola dengan mobil keliling juga dilakukan di lembaga pendidikan seperti contoh di SMA N1 Bangko dengan sasaran siswa yang sudah berusia 17 tahun dan layanan juga dilakukan di Kantor BKKAD Rohil, Jalan Merdeka setiap hari minggu dengan jadwal dari pukul 15.00 Wib sampai 21.00 Wib. Kurang sosialisasi dan pemberitahuan kepada masyarakat bahwa ada pelayanan jemput bola administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Rokan Hilir dilokasi tempat umum tersebut sehingga tidak mengetahui adanya program tersebut untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir melakukan upaya-upaya dalam mempromosikan layanan Online Go Digital dan layanan jemput bola langsung cetak untuk dapat diketahui oleh publik. Informasi terkait layanan administrasi atau sosialisasi bahwa pelayanan sudah melalui *daring (online)* juga diperlukan agar masyarakat mengetahui bahwa saat ini pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara *(online)*, serta berkas persyaratan dalam pengurusan layanan administrasi dapat dikirim hanya melalui website sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecuali pada saat pengurusan KTP-el yang mengharuskan masyarakat menjalani proses layanan tatap muka karna harus melalui proses perekaman KTP-el.

Namun, pada saat pengimplementasian dalam pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir masih terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan *luring (offline)* dikarenakan masih adanya masyarakat yang tidak memiliki *smarthphone* sehingga tidak mengetahui informasi pelayanan yang telah menggunakan sistem layanan *online (daring)*, selain itu juga masih ada masyarakat yang mengalami kendala pada masalah jaringan internet serta mengharuskan masyarakat melakukan layanan administrasi kependudukan secara *luring (offline)* dalam pengambilan berkas untuk memberitahukan serta menanyakan kepada pegawai kantor Disdukcapil.

Dari penjelasan pemaparan penelitian diatas ditemukan beberapa fenomena dan permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya inovasi pelayanan jemput bola langsung cetak belum dapat dilaksanakan dengan maksimal karena faktor pada mesin pencetakan yang rusak dimana terdapat 4 mesin namun 1 rusak, 2 dipakai dan 1 disimpan untuk cadangan seperti terlihat pada tabel I.2 diatas
2. Penerapan Inovasi pelayanan kependudukan Go Digital belum berjalan dengan maksimal dalam peningkatan layanan kependudukannya berupa KK dan Akta Kelahiran karena dalam prosesnya layanan beberapa kali terganggu dengan server yang rusak sehingga tidak bisa mengakses web pelayanan yang sudah ada yakni <http://godigital.dispendukcapil.rokanhilirkab.go.id> dan tidak dapat login di alur pelayanan yang sudah ditentukan pada Gambar 1.1 diatas.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir"**

1.2 Perumusan masalah

Sebagai organisasi pemerintah dalam pemberi layanan atau melayani keperluan orang banyak atau masyarakat sehingga dalam hal ini diperlukan sebuah inovasi yang lebih baik lagi untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Harapan dengan adanya perbaikan dan inovasi kepada publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dapat diberikan dengan mudah dan mempersingkat waktu pelayanan karena saat ini dilakukan secara online. Inovasi juga dapat memberikan kemudahan dalam setiap layanan yang ada sehingga manusianya tidak perlu repot-repot lagi dalam melakukan hubungan satu dengan yang lainnya dalam mendapatkan pelayanan yang ada di dinas tersebut.

Kenyataan dilapangan, inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terdapat beberapa permasalahan, diantaranya Inovasi pelayanan kependudukan Go Digital belum berjalan dengan maksimal ditahun berjalan pogram yakni tahun 2020 dalam peningkatan layanan kependudukannya, karena dalam prosesnya inovasi masih terkendala dengan sumber daya dan jaringan yang sering eror dan Adanya inovasi pelayanan jemput bola langsung cetak belum dapat dilaksanakan dengan maksimal karena faktor pada sarana mobil layana online yang belum tersedia

dengan cukup sehingga belum bisa menjangkau seluruh pelayanan di sekolah dengan baik.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.?
2. Apa saja kendala inovasi pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.?

1.3 Tujuan Penelitian

Kemudian tujuan penelitian yang dilakukan penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala Inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan arahan serta peningkatan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada penggunaan website yang dilakukan secara *daring (online)*.
2. Secara metodologis dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi peneliti selanjutnya, terutama bagi yang meneliti hal yang sama dan sesuai dengan kebutuhan praktis dan teoritis dalam rangka pengembangan keilmuan.

3. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya apabila melakukan pembahasan yang sama

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah dilakukan dengan membuat sebuah terobosan melalui aplikasi Go Digital dan Jeboltak sesuai dengan arahan kemendagri walaupun dalam perjalannya masih terdapat pada kendala akses jaringan yang sering rusak dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai program inovasi tersebut sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan program atau inovasi tersebut diatas.
2. Adapun faktor penghambat inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir.
 - Jaringan yang sering eror
 - Jumlah petugas yang belum berimbang.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari pembahasan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir perlu membenahi dan menyiapkan sumber daya manusia yang terampil dalam melakukan perbaikan terhadap akses dan jaringan pada

aplikasi Go digital dan Jeboltak sehingga dapat diakses oleh masyarakat dengan baik.

- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir perlu menambah jumlah personil sebagai Tenaga operator program Go Digital dan Jeboltak yang memadai sehingga dapat mendukung kecepatan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat walaupun layanan dilakukan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Basuki, Johannes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Hartomo Media Pustaka
- Djamaluddin, Ancok2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Penerbit Erlangga
- Dwiyanto, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik* Gava Media.
- Hardiansyah, 2018. *Pelayanan Publik*. Gava Media. Jakarta
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Kuratko, 2009. Corporate Innovation. Penerbit Erlangga.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nasution A.H & Hermawan Kartajaya. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Sapri, dkk.2020. *Pelayanan Publik: Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Sisca, dkk. 2021. *Manajemen Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, 2014. *Reformasi pelayanan publik*. Alfabeta Bandung
- Sitorus, Awaluddin dan Hafni Andriani Harahap. (2019). *Gerakan Inovasi mendidik Karakter*. Tulang Bawang Barat, Lampung:Cv Perahu litera Group.
- Sutarno, 2012 Inovasi dan Akselerasi. TB. Rahma Solo
- Surjadi, 2012. *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Alfabeta, Bandung

Jurnal

- Muhammad Husein Maruapey (2019) dengan judul *Potret Inovasi Tata Kelola Perekaman Data dan Dokumen*.
- Launa, Agatha Ivana (2020) *Proses Inovasi Program Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*.
- Kamal, 2021. *Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan*. *Jurnal Reformasi Vol 11 No. 1*.

Peraturan Perundangan

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan publik*
- UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025*

Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring (online)*

Surat dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri No.443.1/2978/Dukcapil bertanggal 16 Maret 2020 tentang *Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19)*.