



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 8725-8735

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Management Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan

Indra^{1✉}

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Email: Indraaja5052@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Setiap instansi pemerintahan pasti melakukan pelayanan yang baik terhadap publik. Instansi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Solok Selatan merupakan instansi yang sudah mendapatkan penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan ingin menjelaskan inovasi apa saja yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten solok selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data penelitian dianalisis secara kualitatif, komprehensif dan mendalam. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, instansi Disduk Capil di Solok selatan melakukan suatu inovasi dalam melakukan pelayanan publik. Pemerintah sudah melakukan management pelayanan kepada publik dengan sebaik mungkin, yang mana pelayanan tersebut adalah berbimbingan tangan dengan Jorong, Alim Ulama yang mana inovasi itu diberi nama Bintang Kejora, inovasi dengan KUA yang diberi nama Selalu Samawa Kedepan dalam menerbitkan dokumen kependudukan yang di butuhkan oleh masyarakat. Kedua, bekerjasamanya dinas dengan Jorong, Alim Ulama, KUA dapat mepermudah masyarakat yang membutuhkan.

Kata Kunci: *Management, Pelayanan, Pemerintahan.*

Abstract

Every government agency must provide good services to the public. The public service agency at the Population and Civil Registration Service in South Solok is an agency that has received an award from the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This research aims to explain what innovations have been carried out by the South Solok district population and civil registration service. This research uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. Research data was analyzed qualitatively, comprehensively and in depth. The results of this research show that the Capil Population and Civil Registration Agency in South Solok has carried out an innovation in providing public services. The government has managed services to the public as best as possible, where the service is guided by Jorong, Alim Ulama, where the innovation is named Morning Star, the innovation with KUA is named Always Samawa Forward in issuing population documents needed by the public . Second, the department's collaboration with Jorong, Alim Ulama, KUA can make things easier for people in need. Keywords: *Management, Service, Government.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya (Permata Sari, 2019). Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Inovasi tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui. Namun, juga dapat di definisikan secara luas yaitu memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan (Djamrut, 2015). Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Suyatno, 2010). Secara terminologi pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan (Nugraha, 2019).

Para ahli seperti Lewis dan Gilman, mengemukakan pendapatnya mengenai pelayanan publik yaitunya suatu kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada (Aprilia Hapsari et al., 2021). Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan pelayanan publik menjadi suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Maysara & Asari, 2021).

Kajian *management* pelayanan publik ini telah dibahas oleh peneliti dari berbagai perspektif, termasuk penelitian Ida Yunari Ristiani dengan judul Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang terkait dengan server yang digunakan dan masih minimnya masyarakat dalam menggunakan fasilitas. Ini sebagai terobosan dan inovasi diwujudkan oleh peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mall pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Sumedang yang lebih efisien dan efektif (Djafri, 2018).

Selanjutnya, penelitian (Rafa Abiyanu Pasya, Maulana Rifa'i, 2022) membahas Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan dalam program E-KTP. Hal ini adalah kualitas kinerja pegawai yang masih sangat jauh dari kata baik. Harus adanya sebuah sistem yang mengatur tentang upaya dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik ini agar bisa menerima layanan dapat merasa nyaman ketika diberikan pelayanan oleh para penyedia layanan (Hidayat, 2022).

Salah satu instansi pemerintah di daerah Solok Selatan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan umum kepada masyarakat terkait kepengurusan dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu keluarga, ataupun Akte Kelahiran yang mana kebutuhannya meningkat setiap tahun. Sejak dahulu, pelayanan dan birokrasi di Indonesia cenderung mendapat stigma negatif, seperti pelayanan yang bertele-tele, berbelit-belit pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, adanya KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), kurangnya disiplin pegawai, serta berbagai hal negatif lainnya. Adanya berbagai permasalahan tersebut menyebabkan timbulnya pandangan negatif dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang membuat pemerintah sejak reformasi tahun 1998 berusaha untuk merubah *image* negatif tersebut ke arah yang positif (Mario et al., 2023). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Solok Selatan yakni melakukan pembaharuan terhadap pelayanan publik dengan cara melakukan inovasi baru terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai inovasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Solok Selatan, membawa Dinas berhasil mendapatkan penilaian sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Tinggi (Hijau) dari Ombudsman Republik Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini menjadi satu-satunya OPD di Solok Selatan yang

meraih penghargaan dari *Ombudsman* Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat realisasi kinerja yang dilakukan Dinas terhadap masyarakat dimana masyarakat telah mendapatkan manfaat dan kemudahan dari inovasi pelayanan yang telah dilakukan. Jadi dapat dikatakan inovasi yang dilakukan Disduk Capil sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan mendatangkan kemudahan bagi penduduk Solok Selatan.

Penelitian ini dapat berkontribusi untuk memperkaya inovasi-inovasi yang baru dalam pelayanan kepada publik dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengurus dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan, ini selalu menarik untuk dikaji, apalagi pembahasan ini yang sudah mendapatkan penghargaan sebagai instansi terbaik dalam unit pelayanan kepada masyarakat dari *Ombudsman* Republik Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dimana di dalam penelitian ini dilakukan hanya bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari fenomena yang terjadi langsung, wajar dan alamiah. Data-data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta buku dan artikel-artikel yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas (Sugiyono, 2018). Karena penelitian ini menggunakan metode Kualitatif maka data-data penelitian dianalisis secara kualitatif, artinya proses analisis data dilakukan mulai dari pengumpulan data-data penelitian dan ketika laporan penelitian di susun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Bentuk-bentuk Inovasi Pelayanan Publik Pemerintahan Kabupaten Solok Selatan.

Program inovasi pelayanan publik yang di luncurkan oleh pemerintah terhadap masyarakat sebenarnya buah dari pemikiran yang melewati berbagai pengujian terhadap kinerja pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik pada masa sekarang ini sudah menjadi kebutuhan dari setiap masyarakat.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan dan membentuk inovasi pelayanan yang prima semua lapisan masyarakat harus dilibatkan dalam upaya penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta

penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keikutsertaan masyarakat ini sangat mendukung dalam hal penyempurnaan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Lembaga publik mengartikan inovasi secara khusus yaitu suatu upaya yang membawa ide-ide baru dalam pelaksanaan pelayanan publik, dengan ciri-ciri adanya pembaharuan langka yang cukup besar, dengan rentan waktu berlangsung cukup lama dan skalanya cukup umum jadi dalam penerapannya membawa dampak yang signifikan terhadap perubahan organisasi dan tatanannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan dalam upaya meningkatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan melakukan berbagai macam inovasi yang dapat ditempuh masyarakat dalam melakukan pengurusan berbagai dokumen kependudukan.

Bentuk-bentuk inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan terdiri dari:

1. Bintang kejora (penebitan dokumen akta kelahiran berbimbing tangan dengan kepala jorong dan alim ulama).
2. Selalu samawa kedepan (setelah akad nikah langsung menerima tujuh dokumen kependudukan dan kerjasama dengan KUA)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan di lapangan dengan berbagai pihak terkait yang berperan dalam pengembangan inovasi ini yang pertama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan terkait inovasi yang telah dilakukan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mengenai *Apakah inovasi tentang pembaharuan pelayanan ini suatu program pelayanan yang baru?*

Menurut ibu Hj. Yulianis, S.Pd., MM sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan menyatakan:

"iko adolah salah satu gebrakan baru dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan untuak malakuan pambaharuan tahadok pelayanan yang alah ado sabalumnyo untuak mampamudah masyarakaik mandapekan pelayanan. Latak kantua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil iko kan barado di tengah-tengah Kabupaten jadi dengan bakarajo samo kito jo aparatur yang barado dilingkup Nagari atau Kecamatan dapek mamudahan masyarakaik".

"Ibuk yulianis ini menyampaikan bahwa inovasi ini merupakan suatu inovasi yang baru pada Disduk Capil karena alasan jauhnya keberadaan kantor Dinas dari tempat tinggal mereka ".

Menurut ibu Rosmyyetty Darwin selaku bidang pelayanan pencatatan sipil

mengatakan:

"Inovasi nan dilakuan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adolah inovasi yang baru dalam pelayanan salamo iko. Dalam pelayanan yang sabalumnyo masyarakat langsung datang kasiko, karano banyak masyarakat mangalauh suliknyo kamampuannyo untuk mandatangi kantua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karano lokasi yang jauh dan keadaan finansianyo untuak biaya kasiko mako dari itu kami mambuaek inovasi iko."

"penulis juga mendapatkan jawaban dari pertanyaan yang penulis ajukan melalui ibuk Rosmyetty Darwin bahwa inovasi yang dilakukan suatu inovasi yang baru dialkukan oleh Dinas dengan alasan yang sama karena ketidak mampuan masyarakat menjangkau Dinas maka di buat inovasi ini."

Pendapat dari beberapa penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan inovasi yang dilakukan merupakan suatu inovasi atau gebrakan terbaru yang ada selama melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Yang mana selama ini masyarakat langsung yang datang sekarang dapat dilakukan pada instansi-instansi terdekat yang bekerja sama langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi dengan adanya inovasi yang dilakukan telah terlihat bentuk nyata dari birokrasi dalam mendukung tercapainya visi dan misi daerah serta amanat dari aturan pemerintah pusat dalam melakukan penyelenggaraan pemerintah yang inovatif.

Adanya inovasi terhadap pelayanan yang telah ada sebelumnya tentunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan memiliki upaya untuk tercapainya pemberlakuan pembaharuan terhadap pelayanan yang sudah ada jadi.

Menurut ibuk Rosmyetty Darwin selaku bidang pelayanan pencatatan sipil mengatakan:

"Manengok kendala yang dirasakan masyarakat kayak hal jauhnyo jarak yang akan ditampuah dek masyarakat kasiko, kamudian sasampainyo disiko urang tu harus antri dahulu dan alun tau juo inyo mambak surek-surek lengkap yang diparaluan mangko dari itu kami mambuek inovasi iko nan malibat-an langsung para Jorong, Alim Ulama, Bidan, Rumah Sakik sarato KUA untuak mampamudah masyarakat"

"Melihat kendala yang dirasakan masyarakat seperti hal jauhnya jarak yang akan di tempuh oleh masyarakat ke sini, kemudian sesampainya disini mereka harus antri dahulu dan belum tentu juga mereka membawa surat-surat lengkap yang diperlukan maka dari itu kami membuat inovasi ini yang melibatkan para jorong, alim ulama, bidan, rumah sakit serta KUA untuk mempermudah masyarakat"

Beberapa pendapat tentang cara menyampaikan informasi hingga sampai kepada masyarakat. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan ada beberapa cara penyampaian informasi kepada masyarakat yaitu:

1. Yang pertama itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan mempunyai laman *website* yang dapat di akses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi.
2. Yang kedua, dengan bekerjasamanya Disduk Capil dengan apatarur yang terdekat di daerah seperti halnya KUA, alim ulama, kepala jorong, maka para aparatur daerah tersebut yang memberitahuakn langsung kepada masyarakat. Bahwa ada program Disduk Capil yang dapat mempermudah mereka mendapat layanan.
3. Yang ketiga, para staf dari Disduk Capil yang melakukan layanan sekali sebulan ke Nagari-Nagari memberi tahukan langsung kepada masyarakat program kerja yang mereka punya.

Inovasi yang dilakukan oleh Disduk Capil ini tentunya ada dampak baik maupun dampak buruknya maka dari segi keefektifan dari inovasi ini dapat pula dilihat apakah efektif atau tidak dari suatu inovasi yang telah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disduk Capil ini efektif dilakukan sebab dilihat dari kondisi masyarakat Solok Selatan sendiri jika dijalankan inovasi ini dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan.

b. Hasil dari Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disduk Capil ini menggandeng beberapa aparatur mulai dari tingkat kecamatan sampai ke tingkat jorong. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang menjadi tujuan dibuatnya inovasi tersebut maka dari itu dapat dilihat cara kerja aparatur ini untuk menyukkseskan inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Disduk Capil maka dari itu dapat dipilah inovasi yang dilakukan yang pertama itu inovasi yang bekerja sama dengan Jorong dan Alim Ulama, yang mana inovasinya bernama Bintang Kejora (penerbitan dokumen akta kelahiran berbimbing tangan dengan Kepala Jorong dan Alim Ulama).

Penulis mencoba menelusuri program kerja yang dilakukan Disduk Capil dengan Kepala Jorong dan Alim ulama tersebut. Dengan pertanyaan: *Apa ada sosialisasi dari pemerintah tentang inovasi pelayanan Bintang Kejora ini?*

Bapak Muhammad kepala Jorong Sungai Cangkar menyatakan:

"Ado, nan mano ado urang dari Disduk Capil nan datang ka kantua wali nagari lalu mambaritahuan bahwa Disduk Capil mampunyai inovasi pelayanan yang baru"

"Ada, yang mana ada orang dari Disduk Capil yang datang ke kantor Wali Nagari

lalu memberitahukan bahwa Disduk Capil mempunyai inovasi pelayanan yang baru”

Kemudian, Bapak Ofbendri sebagai Alim Ulama di Jorong Sungai Cangkar menyatakan:

“Kami sabagai alim ulama di Jorong Sungai Cangkar ko indak langsung mandapekan sosialisasi langsung oleh Disduk Capil, tapi kami dibaritahukan dek Jorong beso ado program dari Disduk Capil untuk mambuek dokumen Akta Kelahiran mangko kami disuruh untuak mangumumkan kapado jama’ah di masajik kalau adao program baru tu”

(Kami sebagai Alim Ulama di Jorong Sungai Cangkar ini tidak langsung mendapatkan sosialisasi langsung oleh Disduk Capil, tetapi kami di beritahukan oleh Jorong bahwa ada program dari Disduk Capil untuk membuat dokumen Akta Kelahiran maka kami disuruh untuk mengumumkan kepada jama’ah di mesjid kalau ada program baru itu)

Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik kerja sama antara Disduk Capil ini dengan Kepala Jorong dan Alim Ulama dapat mempermudah masyarakat untuk kepengurusan Akta Kelahiran ini, pihak dari Disduk Capil melakukan monitoring atau penyampaiaan secara langsung ke lapangan jadi para jorong dan alim ulama tersebut dapat memahami kerja sama yang akan dilakukan.

Setelah adanya kerja sama antara Disduk Capil dengan Kepala Jorong dan Alim Ulama dalam program inovasi Bintang Kejora ini tentu ada penyampaian oleh program ini oleh kepala jorong terhadap masyarakat. Sebagaimana dengan pertanyaan:

Jadi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat ini dilakukan langsung oleh jorong dan alim ulama tersebut kepada masyarakat yang berada dalam lingkup pemerintahannya baik itu melalui informasi secara langsung maupun melalui grub WA.

Setelah adanya program bintang Kejora yang mana bekerja sama dengan Kepala Jorong dan Alim Ulama pasti ada kelebihan serta kekurangan atau kendala yang di rasakan oleh masyarakat. Dapat di cari tau melalui pertanyaan. *Apa yang menjadi hambatan dan kemudahan yang bapak rasakan dalam menjalankan program dari Disduk Capil ini?*

Bapak Muhammad kepala Jorong Sungai Cangkar mengatakan:

“Paliangan hambatan nan dirasokan yaitu data-data dari masyarakaik nan kuwang lengkap kayak masyarakaik yang nikah dibawah tangan jadi surek nikahnyo indak ado. Kalau kalabiahannyo yaitu mampamudah masyarakaik”

“Palingan hambatan yang dirasakan yaitu data-data dari masyarakat yang kurang lengkap seperti masyarakat yang nikah di bawah tangan jadi surat nikahnya tidak ada. Kalau kelebihannya yaitu mempermudah masyarakat”

Bapak Wendi Surya Nugraha kepala Jorong Lakuak (MPL) menyatakan:

"Hambatannya palingan jaringan dari urang Capil itu nan mambuek proses pembuatan dokumennya jadi melambek. Kalau kalabiahannya hal iko mampamudah urusan masyarakat"

"Hambatannya palingan jaringan dari orang Capil itu yang membuat proses pembuatan dokumennya jadi melambat. Kalau kelebihanannya hal ini mempermudah urusan masyarakat"

Bapak Ofbendri sebagai Alim Ulama di Jorong Sungai Cangkar menyatakan:

"Salamo iko alum ado rasonyo hambatan malahan hal iko mampamudahkan masyarakat".

"Selama ini belum ada rasanya hambatan malahan hal ini mempermudah masyarakat"

Bapak Firdaus sebagai alim ulama di Jorong Bande Gadang menyatakan:

"Indak ado kendala soalnya kami mambari tahu masyarakat dan masyarakat langsung mangantarkan syarat-syaratnya ke jorong"

"Tidak ada kendala soalnya kami hanya memberi tahu masyarakat dan masyarakat langsung mengantarkan syarat-syaratnya ke jorong"

Jadi dapat dijelaskan bahwa hambatan yang terjadi tidaklah begitu signifikan hanya saja hambatan-hambatan kecil saja seperti halnya jaringan dan data-data masyarakat yang kurang lengkap dan memerlukan waktu beberapa hari untuk menyelesaikannya.

Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kedua itu dinamakan dengan selalu samawa kedepan (setelah akad nikah langsung menerima tujuh dokumen kependudukan kerja sama dengan KUA). Inovasi ini melibatkan lembaga KUA dalam menjalankannya dari hasil observasi di lapangan bahwa kinerja pelayanan selalu samawa kedepan sudah berjalan walau belum berjalan semaksimal mungkin. Kerja sama aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan dengan lembaga KUA sudah bekerja dengan baik dengan membuat inovasi pelayanan selalu samawa kedepan yang bisa memudahkan masyarakat untuk membuat 7 dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan lembaga KUA dengan pertanyaan: *Apa ada sosialisasi dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan tentang inovasi pelayanan selalu samawa kedepan?*

Bapak Yilkisra, S.Ag selaku kepala KUA kecamatan koto parik gadang diateh:

"Sacaro umum ado tapi sacaro khusus alum ado urang Disduk Capil itu tibo ka KUA sacaro langsung tapi waktu kami barado di Padang Aro ado urang Capil mambahas"

tantang karajo samo antaro Disduk Capil samo KUA”

“Secara umum ada tapi secara khusus belum ada orang Disduk Capil itu datang ke KUA secara langsung tapi waktu kami berada di Padang aro ada orang Capil membahas tentang kerja sama antara Disduk Capil dengan KUA”

Jadi dapat di simpulkan bahwa inovasi selalu samawa kedepan ini telah di sosialisasikan oleh orang Disduk Capil namun belum dilakukan secara maksimal. Inovasi yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil ini menghadirkan tujuh dokumen kependudukan setelah catin tersebut menikah dari situ penulis timbul pertanyaan:

Bapak Hafizh Auliah Rahman S.H selaku kepala KUA Kecamatan Sungai Pagu menyatakan:

“Sasudah manikah kaduo mempelai yang utamo sakali mandapek-an yakninyo buku nikah lalu dokumen kependudukan nan di dapek-an lai yaitunyo KTP kaduo mempelai, KK terbaru untuak kaduo mempelai dan kaduo urang tuonyo”

“Setelah menikah kedua mempelai yang utama sekali mendapatkan yaitu buku nikah lalu dokumen kependudukan yang di dapatkan lagi yaitu KTP kedua mempelai, KK terbaru untuk kedua mempelai dan kedua orang tuanya”

Jadi yang menjadi dokumen yang didapatkan oleh kedua mempelai sesudah menikah yaitu buku nikah, KK terbaru untuk kedua mempelai dan KK terbaru untuk kedua orang tua mempelai.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa program dari dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan ini sangat membantu masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan mempersingkat waktu kepengurusan. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Capil untuk mengurusnya dan tidak perlu lagi meng habiskan waktu untuk mengantri demi mengurus dokumen kependudukan.

SIMPULAN

Menagement pelayanan publik merupakan aspek yang sangat perlu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Supaya dengan membuat suatu inovasi tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang terkait kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti mengurus akta kelahiran bagi anggota keluarganya yang belum punya akta kelahiran bisa langsung menghubungi Jorongnya. Jika Dinas bekerja sama dengan KUA setelah menikah pasangan suami istri yang baru menikah akan mendapatkan tujuh dokumen kependudukan. Penelitian ini berkontribusi dengan pemerintahan dalam hal mencetus Inovasi yang baru terhadap

pelayanan kepada publik yang dilakukan oleh pemerintahan berupaya melakukan pelayanan yang mana pelayanan tersebut berbimbingan tangan dengan Jorong, Alim Ulama dan KUA.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- Djafri, N. (2018). Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). In *Gorontalo: Idea Publishing*.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Mario, K., E. S., Usman, M., & Arifin, I. (2023). *Sosialisasi Pengembangan Budaya Literasi Digital Di Kalangan Remaja Kampung Nelayan Kota Makassar*. 01(01), 47–52.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 18(2), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi Di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v22i2.172>
- Permata Sari, M. A. (1969). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (Bpmpt) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). <https://doi.org/10.24258/jba.v10i2.174>
- Rafa Abiyanu Pasya, Maulana Rifa'i, D. N. A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*. 8(12), 478–483.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suyatno. (2010). Inovasi Maket Orientation dan Adertising Internal Audience Serta Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan. In *STIE Semarang* (Vol. 2, Issue 1, pp. 46–53).