

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

Julius Charlos Simanjuntak¹, T. Herry Rachmatsyah², Harry Nenobais³

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of public service innovation in the field of population administration at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City, along with its supporting factors, inhibiting factors, and improvement efforts. This study adopts a postpositivist paradigm with a descriptive qualitative method. The informants in this study consisted of seven individuals. The data collection techniques used are interview methods and research documentation. The results of the study reveal the following findings: (1) Public service innovation in population administration implemented by the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City is manifested through service digitalization, the utilization of the Population Administration Information System (SIAK), online services, outreach services (jemput bola), mobile services, and data integration with other institutions such as healthcare facilities. These innovations indicate a paradigm shift in service delivery from a passive administrative approach to a proactive, citizen-oriented service model. (2) Supporting factors for service innovation include the commitment of regional and organizational leadership, regulatory support, budget availability, the utilization of information technology, and cross-sectoral collaboration. In addition, internal coordination and the increasing level of digital literacy among segments of the community contribute to the successful implementation of service innovations. (3) Inhibiting factors include limitations in human resources, particularly in information technology competencies, resistance to change, technological infrastructure constraints such as network and equipment issues, and uneven digital literacy among the community. These challenges affect the optimal implementation of population administration service innovations. (4) Efforts to improve services are carried out through enhancing human resource capacity, evaluating and refining service systems, updating and enforcing standard operating procedures (SOPs), strengthening internal coordination, and intensifying public outreach and socialization. These efforts aim to achieve population administration services that are more effective, efficient, and oriented toward public satisfaction.

Keywords: Innovation, Public Service, Population Administration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan beserta faktor pendukung, penghambat dan upaya peningkatannya. Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme dengan metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan temuan sebagai berikut: (1) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan diwujudkan melalui digitalisasi layanan, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pelayanan daring, layanan jemput bola, layanan keliling, serta integrasi data dengan instansi lain seperti fasilitas kesehatan. Inovasi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari yang bersifat pasif menjadi proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (2) Faktor pendukung inovasi pelayanan meliputi komitmen pimpinan daerah dan organisasi, dukungan regulasi, ketersediaan anggaran, pemanfaatan teknologi informasi, serta kerja sama lintas sektor. Selain itu, koordinasi internal dan meningkatnya literasi digital sebagian

masyarakat turut mendukung keberhasilan implementasi inovasi pelayanan. (3) Faktor penghambat yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi, resistensi terhadap perubahan, kendala infrastruktur teknologi seperti jaringan dan perangkat, serta belum meratanya literasi digital masyarakat. Hambatan ini memengaruhi optimalisasi pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. (4) Upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, evaluasi dan penyempurnaan sistem pelayanan, pembaruan dan penegakan standar operasional prosedur (SOP), penguatan koordinasi internal, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki peran penting dalam mengelola sistem pemerintahan serta menetapkan berbagai kebijakan guna mencapai tujuan negara. Menurut Zauhar (2018:128-129), “birokrasi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan, dan fungsi pemerintahan umum. Ketiga fungsi tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab dan akuntabilitas kepada masyarakat.” Di antara fungsi tersebut, fungsi pelayanan merupakan fungsi yang paling dekat dengan masyarakat karena pemerintah berkewajiban menyediakan berbagai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ketentuan mengenai pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Bab I Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

(Kepmenpan) 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu: (1) Pelayanan kebutuhan dasar, (2) Pelayanan umum, dan (3) Pelayanan jasa.

Meskipun berbagai regulasi telah mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, pada kenyataannya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sering dinilai kurang memuaskan. Sinambela (2021:4) menyatakan bahwa “masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Namun, dalam praktiknya pelayanan yang diberikan sering kali belum mampu memenuhi harapan masyarakat karena masih ditemui prosedur yang berbelit-belit, proses yang lambat, biaya yang relatif mahal, serta pelayanan yang kurang efisien.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan hidup masyarakat yang semakin kompleks, berbagai persoalan dalam pelayanan publik pun semakin beragam. Salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

Kependudukan, dimana dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa: “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.”

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan dan pengelolaan dokumen kependudukan. Layanan tersebut meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta dokumen pencatatan sipil seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan. Berdasarkan berbagai hasil penelitian sebelumnya, permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan antara lain lamanya proses penyelesaian dokumen, prosedur yang rumit, sikap petugas yang kurang ramah, adanya praktik percaloan, diskriminasi dalam pelayanan, serta pungutan liar dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Melihat berbagai permasalahan tersebut, pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki dampak yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, maupun budaya. Perbaikan pelayanan pada sektor administrasi kependudukan juga menjadi sangat penting untuk memperbaiki citra pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di mata masyarakat. Selain itu, administrasi kependudukan memiliki nilai strategis dalam mendukung penyelenggaraan

pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Menurut West dalam Djamaludin (2017:34), inovasi dapat diartikan sebagai “penerapan prosedur baru yang dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun masyarakat.” Sementara itu, Muluk (2019:42-43) menyatakan bahwa “inovasi merupakan alternatif solusi baru dalam mengatasi berbagai permasalahan lama yang belum terselesaikan. Dengan demikian, inovasi dapat menjadi sarana untuk menciptakan cara-cara baru dalam memanfaatkan sumber daya secara lebih efektif serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.”

Dalam perkembangan saat ini, inovasi menjadi suatu kebutuhan bagi organisasi pemerintah, khususnya yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Melalui inovasi, organisasi dapat menemukan metode baru dalam menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan publik sekaligus mendorong terjadinya perubahan menuju pelayanan yang lebih baik. Bahkan dalam era reformasi birokrasi saat ini, inovasi dipandang sebagai suatu keharusan bagi lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan (Disdukcapil Kota Tangerang Selatan) juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui berbagai inovasi. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah, instansi ini memiliki tugas pokok

melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Tangerang Selatan mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi melalui aplikasi pelayanan publik yang dapat diakses secara daring.

Berbagai inovasi dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya, inovasi tersebut belum sepenuhnya dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain belum optimalnya penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara terpadu, masih rendahnya tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait administrasi kependudukan, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta masih terbatasnya kemampuan sumber daya manusia aparatur dalam memanfaatkan sistem informasi kependudukan. Selain itu, terdapat pula pegawai yang memiliki pekerjaan tambahan di luar institusi sehingga berpotensi mempengaruhi kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Administrasi Publik

Menurut Indradi (2018:1-2), “istilah administrasi yang dikenal di Indonesia berasal dari kata *administrare* dalam bahasa Latin, yang terdiri dari kata *ad* yang berarti kepada dan *ministrare* yang berarti melayani.” Berdasarkan asal katanya tersebut, administrasi dapat diartikan sebagai aktivitas memberikan pelayanan. Selain itu, istilah administrasi juga berkaitan dengan kata *administration* dalam bahasa Inggris

yang berasal dari kata kerja *to administer*, yang memiliki arti mengelola (*to manage*) dan mengarahkan (*to direct*). Dengan demikian, administrasi dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang berkaitan dengan proses pengelolaan dan penggerakan suatu organisasi.

Istilah administrasi juga memiliki pengaruh dari bahasa Belanda, yaitu *administratie*, yang mencakup pengertian kegiatan tata usaha, pengelolaan organisasi, serta pengelolaan sumber daya. Berdasarkan pengertian tersebut, administrasi tidak hanya berkaitan dengan pencatatan atau kegiatan perkantoran, tetapi juga mencakup aktivitas manajerial dan pengelolaan organisasi secara keseluruhan.

Ketiga istilah tersebut, yaitu *administrare* (Latin), *administration* (Inggris), dan *administratie* (Belanda), memiliki makna yang berbeda. Administrasi dalam pengertian bahasa Latin lebih menekankan pada kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak yang memberikan tugas dan tanggung jawab. Dalam konteks bahasa Inggris, administrasi dipahami sebagai suatu kegiatan yang lebih luas karena mencakup proses penetapan kebijakan hingga pelaksanaannya. Sementara itu, dalam pengertian bahasa Belanda, administrasi lebih merujuk pada kegiatan yang bersifat ketatausahaan atau pencatatan. Seiring berkembangnya administrasi sebagai suatu disiplin ilmu, pengertian administrasi juga mengalami perkembangan, mulai dari yang memandang administrasi sebagai kegiatan tata usaha hingga sebagai proses manajemen dan penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan uraian tersebut, administrasi dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas pelayanan yang

dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi publik, kegiatan tersebut berkaitan dengan proses penetapan serta pelaksanaan kebijakan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Gordon dalam Indradi (2018:116), administrasi publik merupakan “seluruh rangkaian proses yang dilakukan baik oleh organisasi maupun individu dalam rangka melaksanakan serta menerapkan hukum dan peraturan yang ditetapkan oleh lembaga legislatif, eksekutif, maupun yudikatif.” Sementara itu, Chandler dan Plano dalam Indradi (2018:114) menyatakan bahwa “administrasi publik merupakan suatu proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya serta personel publik yang bertujuan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola berbagai keputusan dalam kebijakan publik.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dan aparatur pemerintah dalam mengelola serta melaksanakan kebijakan publik guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam perkembangannya, administrasi publik memiliki beberapa perspektif utama, yaitu Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS).

a. Old Public Administration (OPA)

Dalam perspektif ini, menurut Wilson dalam Thoha (2019:72), “administrasi publik berperan untuk melaksanakan kebijakan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara netral, profesional, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.” Wilson juga berpendapat bahwa organisasi pemerintahan dapat dikelola dengan prinsip-prinsip yang serupa dengan

organisasi bisnis, sehingga struktur organisasi cenderung bersifat hierarkis dan menekankan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Perspektif ini memandang organisasi publik sebagai sistem tertutup sehingga partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan relatif terbatas.

b. New Public Management (NPM)

Konsep New Public Management muncul sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini menekankan penerapan nilai-nilai serta praktik manajemen sektor swasta ke dalam organisasi publik. Menurut Thoha (2019:74), “pendekatan ini mendorong para pimpinan organisasi publik untuk mengembangkan cara-cara inovatif dalam mencapai hasil yang lebih optimal, termasuk melalui penerapan mekanisme pasar atau privatisasi terhadap beberapa fungsi pemerintahan.”

c. New Public Service (NPS)

Munculnya perspektif New Public Service dilatarbelakangi oleh kritik terhadap pendekatan sebelumnya yang dianggap terlalu menitikberatkan pada efisiensi dan kurang memperhatikan kepentingan masyarakat. Pendekatan ini menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai pelanggan, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang adil. Perspektif ini menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Secara lebih rinci menurut Denhardt & Denhardt dalam Pasolong (2022:36), “prinsip-prinsip New Public Service antara lain: melayani warga negara, mengutamakan kepentingan publik, menghargai peran kewarganegaraan, berpikir strategis dan bertindak secara demokratis, menekankan akuntabilitas, memprioritaskan pelayanan

dibandingkan pengendalian, serta menghargai sumber daya manusia dalam organisasi publik.”

Menurut Henry dalam Keban (2017:8), ruang lingkup administrasi publik dapat dilihat dari berbagai topik kajian yang meliputi beberapa aspek utama, yaitu organisasi publik, manajemen publik, serta implementasi kebijakan. Sementara itu, Dimock & Dimock dalam Ahmad (2018:103) mengemukakan bahwa “administrasi publik terdiri dari empat komponen utama, yaitu kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan kebijakan, cara pemerintah mengorganisasi struktur administrasi serta sumber daya yang dimiliki, proses kerja sama antar aparatur dalam organisasi, serta mekanisme pertanggungjawaban pemerintah kepada lembaga pengawas seperti eksekutif, legislatif, dan yudikatif.”

Selain itu, administrasi publik juga dipandang sebagai bagian dari administrasi secara umum yang memiliki cakupan luas. Ilmu ini mempelajari bagaimana berbagai organisasi, mulai dari unit terkecil seperti keluarga hingga organisasi internasional, disusun, dijalankan, dan dikendalikan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kepentingan publik menjadi aspek utama yang menentukan ruang lingkup administrasi publik.

2. Konsep Administrasi Kependudukan

Istilah kependudukan berasal dari kata dasar “penduduk” yang merujuk pada individu yang bertempat tinggal atau secara hukum memiliki hak untuk menetap di suatu wilayah tertentu. Menurut Purba (2017:15), penduduk dapat diartikan sebagai “individu yang berperan sebagai pribadi, anggota keluarga, bagian dari masyarakat, serta warga negara yang secara kuantitatif

menempati suatu wilayah dalam jangka waktu tertentu. Dengan kata lain, penduduk adalah orang yang secara resmi memiliki status tempat tinggal pada suatu wilayah tertentu.”

Sementara itu, pengertian administrasi kependudukan dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Undang-Undang Adminduk) sebagai “rangkaian kegiatan yang meliputi penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan. Kegiatan tersebut dilakukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk kepentingan pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor.”

Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Adminduk antara lain sebagai berikut: “(1) Menjamin keabsahan identitas penduduk serta memberikan kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan yang berkaitan dengan berbagai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami masyarakat; (2) Memberikan perlindungan terhadap status serta hak-hak sipil setiap penduduk; (3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional yang akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses melalui sistem pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkat pemerintahan, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan perencanaan pembangunan; (4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara terpadu di tingkat nasional; dan (5) Menyediakan basis data kependudukan yang dapat dijadikan acuan bagi berbagai sektor dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan,

pembangunan, maupun pelayanan kepada masyarakat.”

Administrasi kependudukan juga berkaitan erat dengan dua aspek utama, yaitu peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Berdasarkan Undang-Undang Adminduk, “peristiwa kependudukan merupakan kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena berpengaruh terhadap penerbitan atau perubahan dokumen kependudukan, seperti perubahan alamat, perpindahan penduduk, kedatangan untuk menetap, izin tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing dari tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.”

Sementara itu, peristiwa penting adalah “kejadian yang berkaitan dengan status hukum seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, kelahiran mati, pengangkatan anak, pengakuan dan pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan, pergantian nama, serta peristiwa penting lainnya.” Setiap peristiwa tersebut wajib dilaporkan karena dapat menyebabkan perubahan data identitas atau dokumen kependudukan yang dimiliki oleh seseorang. Oleh karena itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah agar dapat dicatat dan diadministrasikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Adminduk, beberapa bentuk dokumen dalam administrasi kependudukan antara lain sebagai berikut: “(1) Kartu Keluarga (KK), yaitu kartu identitas keluarga yang memuat informasi mengenai nama kepala keluarga, susunan anggota keluarga, hubungan antar anggota keluarga, serta identitas masing-masing anggota keluarga; (2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yaitu kartu identitas resmi penduduk yang dilengkapi dengan chip elektronik dan

diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bukti identitas diri yang sah; dan (3) Pencatatan Sipil, yaitu kegiatan pencatatan berbagai peristiwa penting yang dialami seseorang ke dalam register pencatatan sipil yang dikelola oleh instansi pelaksana.”

Dengan demikian, penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Sistem administrasi kependudukan yang tertata dengan baik akan menghasilkan data kependudukan yang akurat, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Data tersebut sangat penting sebagai dasar bagi pemerintah dalam menyusun perencanaan pembangunan, merumuskan kebijakan publik, serta menciptakan ketertiban dan stabilitas sosial di masyarakat.

3. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata dasar “layan” yang bermakna membantu atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Menurut Pasolong (2022:4), “pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, ataupun organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pihak lain.”

Pelayanan publik sendiri oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai “seluruh bentuk kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan tersebut dapat berupa penyediaan barang maupun jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Menurut Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
(Kepmenpan) Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik, “pelayanan publik
merupakan segala bentuk pelayanan
yang diberikan oleh instansi pemerintah,
baik di tingkat pusat maupun daerah,
serta di lingkungan BUMN dan BUMD
dalam bentuk barang ataupun jasa guna
memenuhi kebutuhan masyarakat serta
menjalankan ketentuan hukum yang
berlaku.”

Sementara itu, dalam Undang-
Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 Ayat 1
dijelaskan bahwa “pelayanan publik
adalah serangkaian kegiatan yang
dilakukan untuk memenuhi kebutuhan
pelayanan masyarakat sesuai dengan
ketentuan peraturan perundang-
undangan terhadap barang, jasa, maupun
pelayanan administratif yang disediakan
oleh penyelenggara layanan.”

Berdasarkan berbagai pengertian
tersebut, dapat disimpulkan bahwa
pelayanan publik merupakan rangkaian
aktivitas yang dilakukan oleh
penyelenggara layanan untuk memenuhi
kebutuhan masyarakat berupa barang,
jasa, ataupun layanan administratif
sesuai dengan peraturan perundang-
undangan yang berlaku.

Menurut Kepmenpan Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan
publik dapat dikelompokkan ke dalam
tiga kategori utama, yaitu: “(1)
Pelayanan Kebutuhan Dasar. Pelayanan
kebutuhan dasar merupakan fungsi
pemerintah dalam menyediakan
berbagai kebutuhan pokok masyarakat
guna meningkatkan kesejahteraan
rakyat, antara lain: a) Pelayanan
kesehatan, b) Pendidikan dasar, dan c)
Penyediaan bahan kebutuhan pokok; (2)
Pelayanan Umum. Pelayanan umum
adalah layanan pemerintah yang

berkaitan dengan pelayanan administrasi
maupun penyediaan barang untuk
memenuhi kepentingan masyarakat,
meliputi: a) Pelayanan administrasi
seperti pembuatan KTP, sertifikat tanah,
akta kelahiran, akta kematian, akta
perkawinan, BPKB, STNK, IMB, serta
paspor; dan b) Pelayanan barang seperti
jaringan telepon, penyediaan tenaga
listrik, dan penyediaan air bersih; dan (3)
Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa
mencakup layanan yang berkaitan
dengan kepentingan masyarakat seperti
pendidikan menengah dan tinggi,
pelayanan kesehatan, transportasi, jasa
pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan
sampah, drainase, pembangunan jalan
dan trotoar, penanggulangan bencana,
serta pelayanan sosial lainnya.”

Dalam Kepmenpan Nomor
63/Kep/M.PAN/2003 disebutkan bahwa
terdapat sepuluh prinsip yang harus
diterapkan oleh penyelenggara
pelayanan publik, yaitu: “(1)
Kesederhanaan, yaitu prosedur
pelayanan harus mudah dipahami dan
tidak berbelit-belit; (2) Kejelasan, yang
mencakup kejelasan persyaratan teknis
maupun administratif, kejelasan pihak
yang bertanggung jawab dalam
pelayanan, serta transparansi biaya
pelayanan dan mekanisme
pembayarannya; (3) Kepastian Waktu,
yaitu pelayanan harus diselesaikan
sesuai dengan jangka waktu yang telah
ditetapkan; (4) Akurasi, yang berarti
hasil pelayanan harus tepat, benar, dan
sah; (5) Keamanan, yaitu proses dan
hasil pelayanan memberikan jaminan
rasa aman serta kepastian hukum kepada
masyarakat; (6) Tanggung Jawab, yaitu
pimpinan atau pejabat yang ditunjuk
harus bertanggung jawab terhadap
penyelenggaraan pelayanan dan
penyelesaian keluhan masyarakat; (7)
Kelengkapan Sarana dan Prasarana,
yaitu tersedianya fasilitas pendukung
pelayanan yang memadai, termasuk

teknologi informasi dan komunikasi; (8) Kemudahan Akses, yaitu lokasi pelayanan yang mudah dijangkau serta memanfaatkan sarana teknologi informasi; (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, yaitu petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, dan ramah kepada masyarakat; dan (10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertata dengan baik, bersih, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.”

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan masyarakat.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini wajib dipatuhi oleh penyelenggara layanan sekaligus menjadi acuan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta sebagai alat kontrol terhadap kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik meliputi: “(1) Prosedur Pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh pemberi maupun penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan; (2) Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan sejak permohonan diajukan hingga pelayanan selesai diberikan; (3) Biaya Pelayanan, yaitu tarif atau biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan beserta rinciannya; (4) Produk Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (5) Sarana dan Prasarana, yaitu ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan; dan (6) Kompetensi Petugas Pelayanan, yaitu kemampuan petugas yang mencakup

pengetahuan, keterampilan, sikap, serta perilaku dalam memberikan pelayanan.”

Penyusunan standar pelayanan harus disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan yang diberikan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat agar mudah dipahami dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan adanya standar pelayanan, proses pemberian layanan publik menjadi lebih terarah dan berkualitas.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar atau persyaratan yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah baik.

Menurut Montgomery dalam Pasolong (2022:132), “suatu produk barang maupun jasa dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan penggunaanya.” Sementara itu, Gerson dalam Pasolong (2022:134) menyatakan bahwa “pengukuran kualitas secara internal memang penting, namun akan menjadi tidak berarti apabila pelanggan sebagai pengguna layanan merasa tidak puas.”

Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik atau teknis semata, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, Zeithaml et al., dalam Pasolong (2022:135) mengemukakan lima dimensi dalam model SERVQUAL, yaitu: “(1) Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, sistem administrasi, ruang tunggu, dan sarana informasi yang mendukung pelayanan; (2) Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya; (3) Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat dengan cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan; (4) Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat; dan (5) Empathy (Empati), yaitu perhatian serta kepedulian yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.”

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

4. Konsep Inovasi

Secara umum belum terdapat kesepakatan tunggal mengenai definisi inovasi. Meskipun demikian, berbagai ahli telah mencoba menjelaskan konsep inovasi dari berbagai sudut pandang. Djamaludin (2017:34) menyatakan bahwa “inovasi merupakan hasil pemikiran baru yang kemudian diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi dapat dipahami sebagai proses penciptaan serta penerapan kombinasi baru. Kombinasi tersebut dapat berupa produk, layanan, proses kerja, pasar, kebijakan, maupun sistem yang berbeda dari sebelumnya.” West dalam Djamaludin (2017:34) mendefinisikan “inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dirancang untuk memberikan nilai tambah baik bagi organisasi maupun masyarakat.”

Suwarno (2019:10-12) menjelaskan bahwa “inovasi berkaitan erat dengan adanya unsur kebaruan seperti pengetahuan baru, metode baru, teknologi baru, maupun hasil penemuan baru.” Unsur-unsur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: “(1) Pengetahuan Baru. Inovasi

menghadirkan pengetahuan baru dalam suatu sistem sosial tertentu. Pengetahuan tersebut berperan penting dalam mendorong terjadinya perubahan sosial di masyarakat; (2) Cara Baru. Inovasi juga dapat diartikan sebagai metode baru yang digunakan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan tertentu. Metode baru ini biasanya menggantikan cara lama yang sebelumnya digunakan; (3) Objek Baru. Inovasi dapat berupa objek yang dianggap baru oleh penggunaannya, baik dalam bentuk fisik maupun nonfisik; (4) Teknologi Baru. Inovasi seringkali berkaitan dengan perkembangan teknologi. Banyak inovasi yang lahir sebagai hasil dari kemajuan teknologi, yang biasanya dapat dikenali melalui berbagai fitur baru pada suatu produk; (5) Penemuan Baru. Sebagian besar inovasi merupakan hasil dari suatu penemuan baru yang lahir melalui proses yang dilakukan secara sadar dan terencana.”

Pengertian inovasi juga tercantum dalam Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa “inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, penerapan, pengkajian, perekayasaan, serta pengoperasian yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis ilmu pengetahuan atau menemukan cara baru dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi pada proses produksi.”

Dalam konteks sektor publik, inovasi menjadi semakin penting karena adanya tuntutan persaingan antar daerah serta kebutuhan organisasi publik untuk mempertahankan keberlangsungan kinerjanya. Muluk (2019:42)

menyatakan bahwa “berbagai daerah telah mengembangkan inovasi untuk mengatasi persoalan pelayanan publik maupun pembangunan. Inovasi dipandang sebagai sarana untuk menemukan cara-cara baru dalam memanfaatkan sumber daya secara lebih efektif guna memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Selain itu, inovasi juga digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperbaiki kebijakan yang sebelumnya belum memberikan hasil yang optimal. Dengan demikian, inovasi pada dasarnya merupakan upaya melakukan perubahan yang menghasilkan sesuatu yang baru dan lebih baik.

Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2019:45) menyatakan bahwa “keberhasilan inovasi tercermin dari penciptaan serta penerapan proses, produk pelayanan, maupun metode pelayanan yang baru sehingga mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.” Inovasi produk atau layanan biasanya muncul dari perubahan bentuk maupun desain suatu produk atau pelayanan. Sementara itu, inovasi proses berkaitan dengan upaya perbaikan berkelanjutan melalui perubahan dalam organisasi, prosedur kerja, serta kebijakan yang mendukung proses inovasi.

Inovasi dalam metode pelayanan merujuk pada cara baru dalam berinteraksi dengan masyarakat atau pengguna layanan. Adapun inovasi dalam strategi atau kebijakan berkaitan dengan perumusan visi, misi, tujuan, serta strategi baru yang disesuaikan dengan kondisi nyata yang dihadapi organisasi. Selain itu, terdapat pula inovasi dalam interaksi sistem yang menekankan pada pembaruan dalam hubungan atau kerja sama dengan berbagai pihak, yang pada akhirnya

berkaitan dengan perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2019:46) mengemukakan bahwa inovasi dapat dibedakan berdasarkan tingkat dampaknya, yaitu: “(1) Inovasi incremental merupakan inovasi yang menghasilkan perubahan kecil pada proses atau layanan yang telah ada. Inovasi jenis ini umumnya tidak menimbulkan perubahan besar pada struktur organisasi, tetapi memiliki peran penting dalam perbaikan pelayanan secara berkelanjutan serta meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat; (2) Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik atau pengenalan metode yang sepenuhnya baru dalam proses organisasi. Inovasi ini relatif jarang dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang kuat serta memiliki tingkat risiko yang lebih besar. Namun demikian, inovasi radikal dapat memberikan perbaikan signifikan terhadap kinerja pelayanan public; dan (3) Inovasi transformatif atau inovasi sistem merupakan inovasi yang membawa perubahan besar terhadap struktur organisasi maupun tenaga kerja. Inovasi ini mampu mentransformasi berbagai sektor secara menyeluruh, tetapi memerlukan waktu yang panjang serta perubahan mendasar pada aspek sosial, budaya, dan organisasi.”

Menurut Christensen dan Laegreid yang dikutip oleh Muluk (2019:48), inovasi juga dapat diklasifikasikan berdasarkan prosesnya menjadi dua kategori, yaitu: “(1) Sustaining innovation merupakan inovasi yang menghasilkan perubahan dengan tetap berlandaskan pada sistem atau pelayanan yang sudah berjalan sebelumnya; dan (2) Discontinuous innovation adalah inovasi yang menciptakan perubahan yang sepenuhnya baru sehingga tidak lagi

bergantung pada sistem yang telah ada sebelumnya.”

Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2019:17–18), terdapat beberapa atribut yang menentukan keberhasilan suatu inovasi, yaitu: “(1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif). Inovasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan metode atau sistem sebelumnya; (2) Compatibility (Kesesuaian). Inovasi perlu memiliki kesesuaian dengan sistem yang telah ada sehingga dapat mempermudah proses adaptasi; (3) Complexity (Kerumitan). Inovasi umumnya memiliki tingkat kerumitan tertentu karena sifatnya yang baru, namun hal tersebut tidak menjadi masalah apabila inovasi tersebut memberikan manfaat yang lebih baik; (4) Trialability (Dapat Dicoba). Suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila dapat diuji terlebih dahulu untuk membuktikan keunggulannya; dan (5) Observability (Mudah Diamati). Inovasi harus dapat diamati hasil maupun cara kerjanya sehingga masyarakat atau organisasi dapat melihat manfaatnya secara nyata.”

Suwarno (2019:98-99) menjelaskan bahwa organisasi sektor publik biasanya melalui beberapa tahap dalam mengadopsi inovasi, yaitu: “(1) Initiation (Perintisan). Tahap ini meliputi proses identifikasi masalah serta penentuan kebutuhan inovasi dalam organisasi. Pada tahap ini juga dilakukan pencarian solusi yang sesuai untuk mengatasi kesenjangan kinerja yang ada; dan (2) Implementation (Pelaksanaan). Pada tahap ini organisasi mulai menerapkan inovasi yang telah dipilih. Tahap implementasi terdiri dari beberapa fase, yaitu redefinisi, klarifikasi, dan rutinisasi. Redefinisi, yaitu proses penyesuaian antara inovasi dengan kebutuhan organisasi. Sedangkan klarifikasi, yaitu tahap ketika inovasi mulai digunakan secara luas

dalam organisasi. Selanjutnya rutinisasi, yaitu tahap ketika inovasi telah menjadi bagian dari kegiatan rutin organisasi.”

Menurut Sangkala (2018:38), terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi, antara lain: “(1) Mengembangkan layanan yang terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan nyaman; (2) Melaksanakan desentralisasi pelayanan agar proses pemberian dan pengawasan layanan lebih dekat dengan masyarakat; (3) Mengoptimalkan kerja sama antar organisasi serta kolaborasi antara sektor publik dan swasta; (4) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses inovasi; dan (5) Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.”

Muluk (2019:49-60) menyebutkan beberapa faktor yang dapat mendukung pengembangan inovasi di sektor publik, yaitu: “(1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi serta memberikan arahan strategis dalam proses inovasi; (2) Pengembangan budaya inovatif dalam organisasi; (3) Peningkatan kapasitas pegawai melalui pengetahuan dan keterampilan yang mendukung inovasi; (4) Pengembangan kerja tim serta kemitraan dengan berbagai pihak; (5) Pengelolaan kinerja inovasi melalui sistem penilaian dan penghargaan; dan (6) Pengembangan jaringan inovasi dengan melibatkan berbagai pihak serta memanfaatkan teknologi informasi.”

Menurut Albury yang dikutip oleh Suwarno (2019:54), terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat inovasi di sektor publik, antara lain: “(1) Keengganan untuk menghentikan program yang tidak berhasil; (2) Ketergantungan yang berlebihan pada individu dengan kinerja tinggi; (3) Hambatan budaya organisasi meskipun

teknologi sudah tersedia; (4) Minimnya penghargaan atau insentif terhadap inovasi; (5) Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan; (6) Keterbatasan anggaran serta perencanaan jangka pendek; (7) Hambatan administratif yang membuat proses inovasi kurang fleksibel; dan (8) Budaya organisasi yang cenderung menghindari risiko (risk aversion).”

Budaya yang menghindari risiko sering ditemukan dalam organisasi sektor publik karena pegawai cenderung memilih menjalankan pekerjaan secara prosedural dengan risiko minimal. Selain itu, ketergantungan pada figur tertentu juga dapat menyebabkan stagnasi ketika figur tersebut tidak lagi berada dalam organisasi. Hambatan lain yang sering muncul adalah keterbatasan anggaran, birokrasi administratif yang kaku, serta kurangnya penghargaan terhadap pegawai yang berhasil menciptakan inovasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sistem pengelolaan data penduduk yang mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta berfungsi sebagai pemenuhan hak sipil warga negara. Selain itu, administrasi kependudukan dipandang memiliki peran strategis sebagai basis data dalam perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan publik. Pelayanan adminduk di Kota Tangerang Selatan dilaksanakan berdasarkan regulasi yang bersifat hierarkis, dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai landasan utama. Regulasi tersebut diperkuat oleh peraturan

pelaksana dari pemerintah pusat serta peraturan daerah dan peraturan wali kota sebagai pedoman teknis penyelenggaraan pelayanan di tingkat daerah.

Inovasi pelayanan adminduk perlu dilakukan dengan segera. Inovasi pelayanan merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Peningkatan jumlah penduduk, tingginya mobilitas masyarakat, serta meningkatnya ekspektasi publik terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan menjadi faktor utama perlunya inovasi. Pelayanan konvensional dinilai tidak lagi relevan dalam menjawab tantangan pelayanan publik di wilayah perkotaan seperti Kota Tangerang Selatan. Inovasi pelayanan adminduk yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang Selatan diwujudkan melalui digitalisasi layanan, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pelayanan daring, layanan jemput bola, layanan keliling, serta integrasi data dengan instansi lain seperti fasilitas kesehatan. Inovasi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari yang bersifat pasif menjadi proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Faktor pendukung utama inovasi pelayanan meliputi komitmen pimpinan daerah dan organisasi, dukungan regulasi, ketersediaan anggaran, pemanfaatan teknologi informasi, serta kerja sama lintas sektor. Selain itu, koordinasi internal dan meningkatnya literasi digital sebagian masyarakat turut mendukung keberhasilan implementasi inovasi pelayanan. Adapun faktor penghambat yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi, resistensi terhadap perubahan, kendala infrastruktur teknologi seperti jaringan dan perangkat, serta belum meratanya literasi digital masyarakat.

Hambatan ini memengaruhi optimalisasi pelaksanaan inovasi pelayanan adminduk.

Selanjutnya upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, evaluasi dan penyempurnaan sistem pelayanan, pembaruan dan penegakan standar operasional prosedur (SOP), penguatan koordinasi internal, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan adminduk yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Tangerang Selatan diwujudkan melalui digitalisasi layanan, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pelayanan daring, layanan jemput bola, layanan keliling, serta integrasi data dengan instansi lain seperti fasilitas kesehatan. Inovasi ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari yang bersifat pasif menjadi proaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Faktor pendukung inovasi pelayanan meliputi komitmen pimpinan daerah dan

organisasi, dukungan regulasi, ketersediaan anggaran, pemanfaatan teknologi informasi, serta kerja sama lintas sektor. Selain itu, koordinasi internal dan meningkatnya literasi digital sebagian masyarakat turut mendukung keberhasilan implementasi inovasi pelayanan.

Faktor penghambat yang dihadapi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi, resistensi terhadap perubahan, kendala infrastruktur teknologi seperti jaringan dan perangkat, serta belum meratanya literasi digital masyarakat. Hambatan ini memengaruhi optimalisasi pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, evaluasi dan penyempurnaan sistem pelayanan, pembaruan dan penegakan standar operasional prosedur (SOP), penguatan koordinasi internal, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dessler, G. (2020). Human Resource
Ahmad, Jamaluddin. (2018).
Metode Penelitian Administrasi
Publik. Yogyakarta: Gava Media.
Arikunto, Suharsimi. (2019). Metode
Penelitian Kualitatif. Jakarta:
Bumi Aksara.
Bungin, Burhan. (2018). Metodologi
Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT.
Raja Grafindo Persada.
Djamaludin, Ancok. (2017). Psikologi
Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta:
Erlangga.

Guba, E.G. (2015). The Paradigm
Dialog. Newbury Park, CA: Sage.
Hamidi. (2017). Metode Penelitian
Kualitatif: Aplikasi Praktis
Pembuatan Proposal dan Laporan
Penelitian. Malang: UMM Press.
Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. (2018).
Dasar-dasar Teori Administrasi
Publik. Malang: Yayasan
Pembangunan Nasional Kerjasama
dengan CV. OFA Mandiri dan
Indonesia Print.
Keban, Yermias T. (2017). Enam
Dimensi Strategis Administrasi

- Publik, Konsep, Teori dan Isu. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muluk, MR. Khairul. (2019). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: Bayumedia.
- Nasution. (2017). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2022). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Purba, Jonny. (2017). Pengelolaan Lingkungan Sosial. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sangkala. (2018). Innovative Governance Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2021). Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. (2017). Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Arif Andi. (2017). Metode Penelitian Kesehatan. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Suwarno, Yogi. (2019). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA – LAN.
- Thoha, Miftah. (2019). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Prenada Media Group.
- Wijaya, Hengki. (2020). Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi. Makassar: Sekolah Tinggi Theologi.
- Zauhar, Soesilo. (2018). Reformasi Birokrasi di Nusantara. Malang: UB Press.
- Zuldafrial. (2019). Penelitian Kualitatif. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Peraturan Perundang-undangan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.