

Hasil Penelitian

PENGEMBANGAN TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI INDONESIA

(THE DEVELOPMENT OF A TYPOLOGY OF PUBLIC SERVICE INNOVATION: A STUDY OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES IN INDONESIA)

Wisber Wiryanto

Lembaga Administrasi Negara
Jl. Veteran 10, Jakarta 10110
DKI Jakarta - Indonesia
Email: wisberwiryanto@yahoo.com

Diterima: 27 Agustus 2020; Direvisi: 07 Oktober 2020; Disetujui: 2 Maret 2021

ABSTRAK

Terdapat berbagai pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) di seluruh provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia. Namun, kualitas pelayanannya bervariasi, sebab kondisi geografis, permasalahan lokal dan global, serta kemampuan pelaksanaan kebijakan yang dihadapinya bervariasi. Maka, diperlukan adanya sebuah inovasi yang memiliki tipologi yang sesuai kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, dilakukan penelitian tentang pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik. Makalah ini berusaha untuk menjawab pertanyaan kunci, bagaimana pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik? Tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan studi kepustakaan dengan melakukan telaahan terhadap beberapa referensi, dokumen, informasi dan data yang relevan. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*, sebagai sumber data. Sampel yang diambil sebanyak 23 instansi yang telah melakukan inovasi pelayanan publik yaitu inovasi pelayanan adminduk. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi tipologi inovasi pelayanan adminduk. Penelitian dilakukan pada semester pertama tahun 2020. Hasil studi menunjukkan, tipologi inovasi pelayanan adminduk, terdiri dari 8 tipe inovasi, yaitu: inovasi input, inovasi proses, inovasi output, inovasi sistem, inovasi konsep, inovasi administrasi, inovasi teknologi, dan inovasi tatakelola. Instansi dinas kependudukan dan catatan sipil yang bersangkutan perlu mengidentifikasi baik tipologi maupun jenis inovasi pelayanan adminduk yang dibutuhkan daerah sehingga proses inisiasi inovasi ataupun replikasi model inovasi dari daerah lain dapat diterapkan secara efisien dan efektif.

Kata kunci: administrasi kependudukan, inovasi, pelayanan publik, tipologi

ABSTRACT

There are various population administration (adminduk) services, in various provinces, districts and cities in Indonesia. However, the quality of service varies, because geographical conditions, local and global problems, as well as the ability to implement policies it faces varies. Then, it is necessary to have an innovation that has a typology as needed to improve the quality of public services. Therefore, the research was conducted about the development of public service innovation typology. This paper attempt to address a key research question, how about the development of public service innovation typology? The aim of this research, namely to description the development of public service innovation typology. The research method uses a library research by doing a review of some relevant references, documents, information and data. The sample was taken using accidental sampling technique, as the data source. The sample of this research in total 23 agencies that carry out public service innovation namely adminduk service innovation. A Qualitative descriptive data analysis was used to identify a typology of adminduk service innovation. The research was conducted in the first semester of the year 2020. The results of this study shown, a typology of adminduk public service innovation, consisting of 8 types of innovation, namely: innovation inputs, innovation process, innovation outputs, innovation system, innovation concepts, innovation administration, innovation technologies, as well as innovation governance.

The relevant population and civil registration agency need to identify both typologies and variant of innovation as needed before the process of initiation or replication of innovation is carried out in order to reach efficient and effective results.

Keywords: *innovation, population administration, public service, typology*

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) merupakan sebuah instansi daerah yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) di Indonesia. Instansi ini tersebar merata di 34 (tiga puluh empat) provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota. Kualitas pelayanan di masing-masing daerah tersebut bervariasi karena dipengaruhi oleh kondisi geografis, permasalahan lokal, dan kemampuan yang berbeda dalam mengimplementasikan kebijakan.

Permasalahan dan kebijakan merupakan faktor pendorong dilakukannya sebuah inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pertama, permasalahan pelayanan adminduk berkaitan dengan faktor sistem dan manusia. Lebih-lebih, permasalahan global turut mempengaruhi pelayanan adminduk yaitu terjadinya wabah *Pandemi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Wabah tersebut telah menelan korban sebanyak setengah juta jiwa (Koran.tempo.co, 2020) sampai dengan pertengahan tahun 2020.

Kedua, Kebijakan pelayanan adminduk dituangkan ke dalam peraturan perundang-undangan, diantaranya, Undang-Undang (UU) No. 24/2013 tentang Perubahan Undang-Undang No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk). UU adminduk tersebut mengamanahkan kepada setiap pemerintah daerah kabupaten/kota agar menyelenggarakan urusan adminduk dengan baik. Pemerintah mendorong pemanfaatan data kependudukan untuk keperluan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, dan penegakan hukum serta pencegahan kriminal. Dengan adanya permasalahan dan kebijakan tersebut maka instansi yang bersangkutan mencari solusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan inovasi dengan cara menginisiasi inovasi ataupun mereplikasi dari inovasi yang sudah ada.

Guna menginisiasi inovasi ataupun mereplikasi sebuah model inovasi pelayanan dengan baik, maka dibutuhkan pengetahuan tentang tipologi inovasi pelayanan publik. Berdasarkan tipologi inovasi tersebut dapat dilakukan identifikasi tipe, karakteristik, ciri atau jenis inovasi pelayanan publik dengan lebih baik. Dengan diketahuinya tipe, karakteristik atau jenis inovasi pelayanan publik tersebut, maka

diperoleh kejelasan dalam menginisiasi inovasi dan mewujudkannya; ataupun kejelasan dalam mereplikasi inovasi pelayanan publik dari daerah lainnya sesuai kebutuhan, sehingga sebuah inovasi pelayanan dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

Tipologi inovasi pelayanan publik dapat diuraikan berdasarkan konsepsi teorinya. Konsep tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen *et.al* (2005) terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, dan inovasi konsep. Senada dengan konsep tersebut, menurut Acker (2017), tipologi inovasi sektor publik terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi teknologi, dan inovasi tata kelola. Kedua konsep tipologi tersebut perlu disintesis untuk mendapatkan sebuah tipologi inovasi pelayanan publik yang baru dan lebih lengkap.

Sehubungan latar belakang masalah tersebut, maka dipandang perlu melakukan studi pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik melalui studi pelayanan adminduk di Indonesia. Dengan rumusan permasalahan, bagaimana pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik di Indonesia? Tujuan penelitian, yaitu mendeskripsikan pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik di Indonesia. Hasil penelitian diharapkan dapat dikembangkan sebuah model tipologi inovasi pelayanan publik berupa pelayanan adminduk yang dapat dimanfaatkan oleh instansi dukcapil dalam melakukan proses inisiasi inovasi ataupun replikasi inovasi pelayanan adminduk secara efisien dan efektif.

Tinjauan pustaka terhadap pelayanan adminduk menunjukkan kompleksitas pelayanan adminduk sebagai sebuah pelayanan yang dinamis yang tidak hanya dipengaruhi oleh dinamika penduduk; melainkan juga dipengaruhi oleh situasi, kondisi, permasalahan, dan kebijakan yang mendasarinya. Tinjauan pustaka dilakukan untuk memperoleh kejelasan: 1) Konsep inovasi sektor publik; 2) Permasalahan inovasi dan pelayanan adminduk; 3) Kebijakan inovasi dan pelayanan adminduk; dan, 4) Tipologi inovasi sektor publik.

Konsep inovasi sektor publik, dapat ditelusuri dari istilah inovasi. Inovasi adalah pengenalan cara baru dalam mengubah input menjadi output sehingga dihasilkan perubahan meningkatnya nilai manfaat (Fontana, 2011). Kegiatan inovasi merupakan penciptaan nilai. Dalam penciptaan nilai tersebut, inovasi harus

mampu memberikan nilai tambah kesejahteraan (Nasution & Kartajaya, 2018). Selanjutnya Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) menyatakan, *innovation is a source of growth and a tool for addressing global challenges like climate change and social issues such as inequality. Regions are seeking to promote their economic development increasingly through support to innovation. They define and implement strategies and policy instruments to build on their strengths and to shift course* (OECD, 2019). Jadi, pemerintah mempunyai kegiatan melakukan inovasi dengan memperkenalkan cara baru dalam mengubah input menjadi output untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi dapat dilihat sebagai sebuah proses sosial yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antar pihak (Saparita, 2015). Sedangkan menurut Dyer et. al (2013), pemikir inovatif menghubungkan bidang ilmu, masalah, atau ide dimana orang lain memandangnya tidak berhubungan. Oleh karena itu, pejabat pemerintahan perlu mengambil inisiatif inovasi berdasarkan ide-ide, kemampuan di bidang ilmu pengetahuan, perubahan kebijakan, dan permasalahan yang dihadapi untuk dicarikan pemecahannya melalui inovasi.

Jadi, keberhasilan inisiasi dan implementasi inovasi ditentukan oleh pemerintah dan masyarakat, terutama dalam hubungannya pengembangan inovasi untuk kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini, inovasi merupakan proses transformasi yang mengubah *input* (masyarakat miskin) menjadi *output* (masyarakat sejahtera) melalui pemanfaatan inovasi. Hal ini berarti, keberhasilan inovasi ditentukan oleh keberhasilan melakukan proses perubahan ke arah yang lebih baik. Selanjutnya, hubungan diantara inovasi *input*, proses dan *output* tersebut menunjukkan adanya sebuah tipologi inovasi sistem.

Ruang lingkup inovasi sektor publik di Indonesia meliputi inovasi administrasi Negara dan inovasi daerah. Pertama, inovasi administrasi Negara, mencakup inovasi tata pemerintahan, inovasi kelembagaan dan sumber daya aparatur, serta inovasi pelayanan publik (Utomo, 2017). Kedua, inovasi daerah, adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi tersebut dilakukan untuk mencapai target peningkatan pelayanan publik, tujuan peningkatan kinerja pemerintah daerah, dan kesejahteraan rakyat di daerah.

Inovasi daerah meliputi 3 (tiga) bentuk, yaitu: Inovasi tata kelola pemerintahan daerah, merupakan bentuk inovasi dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi

manajemen dan pengelolaan unsur manajemen; inovasi pelayanan publik, merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik; dan inovasi daerah lainnya, merupakan segala bentuk inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah (Peraturan Pemerintah/PP No. 38/2017 tentang Inovasi Daerah).

Permasalahan inovasi dan pelayanan adminduk, menjadi tugas pemerintah untuk mengatasinya. Mulgan & Albury (2003) menguraikan kendala inovasi sektor publik, meliputi: 1) Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal (*Reluctance to close down failing programmes or organization*); 2) ketergantungan yang berlebihan pada karyawan berkinerja tinggi sebagai sumber inovasi (*over-reliance on high performers as sources of innovation*); 3) teknologi tersedia tetapi ada hambatan aturan budaya organisasi (*technologies available but constraining cultural or organizational arrangements*); 4) Tidak ada penghargaan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsinya (*no rewards or incentives to innovate or adopt innovations*); 5) Rendahnya keterampilan dalam manajemen perubahan dan resiko (*Poor skills in active risk or change management*); 6) anggaran dan perencanaan jangka pendek (*short-term budgets and planning horizons*); 7) tingginya tekanan dan beban administrasi (*very pressures and administrative burdens*); dan, 8) budaya menghindari resiko (*culture of risk aversion*).

Penyebab permasalahan pelayanan adminduk tersebut meliputi berbagai faktor. Menurut Utomo (2017) permasalahan pelayanan adminduk, disebabkan oleh faktor sistem dan manusia, sebagai berikut: *Pertama*, Keterbatasan sistem: a) *Information and Techology (IT)* yang kurang mendukung: jaringan lemah *bandwidth* kecil, data tidak sinkron; b) Sumberdaya Manusia (SDM) kurang kapabel: tidak memiliki sertifikasi kompetensi, sering mutasi; c) Sarana prasarana: perangkat komputer lambat, blanko terbatas, tidak ada ruang tunggu; dan, d) Prosedur panjang: Rukun Tetangga (RT) - Rukun Warga (RW) - Kelurahan - Kecamatan - Dinas.

Kedua, Faktor moral *hazard*: a) *Corruptive/opportunistic behavior*: pungli, suap, calo, dan diskriminasi; b) Partisipasi/kesadaran publik yang lemah; c) Perilaku petugas: Cemberut, dan tidak berorientasi pelayanan. Oleh karena itu, maka diperlukan solusi pembaruan layanan adminduk secara berkesinambungan, berupa inovasi sektor

kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, permasalahan global sangat mempengaruhi berfungsi tidaknya pelayanan adminduk, yaitu terjadinya *pandemi Covid-19*. Pada mulanya, wabah penyakit tersebut terjadi di Wuhan China akhir tahun 2019. Selanjutnya, wabah tersebut menyebar ke berbagai Negara, banyak penduduk yang tertular virus tersebut akibat kontak langsung. Sampai dengan pertengahan tahun 2020 wabah tersebut telah menelan korban sebanyak setengah juta jiwa (Koran.tempo.co, 2020). Permasalahan global tersebut menimbulkan dampak terjadinya perubahan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, termasuk cara kerja di Indonesia. Instansi pelayanan adminduk perlu mengantisipasi permasalahan tersebut agar pelayanan berfungsi baik. Dalam hal ini, pelayanan adminduk secara *online* dan *physical distancing* selama wabah *Covid-19* dijadikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Kebijakan inovasi dan pelayanan adminduk, disusun dalam bentuk peraturan perundang-undangan, yaitu UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan publik tersebut mengatur tentang pokok-pokok pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan publik diselenggarakan dalam berbagai sektor/bidang diantaranya kesehatan, pendidikan, dan pelayanan administrasi kependudukan.

Terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) No. 30/2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik memberikan acuan tentang pengertian, tujuan, kriteria inovasi pelayanan publik, dan strategi percepatan pengembangan inovasi. Inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat

bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan pembangunan inovasi pelayanan publik untuk menjangkit dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan. Kementerian/Lembaga/Daerah dihibandu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik dengan membangun minimal satu inovasi setiap tahunnya, melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan kompetisi dan pemberian penghargaan inovasi pelayanan publik.

Khusus pelayanan publik di bidang adminduk telah pula dilengkapi dengan instrumen kebijakan berupa UU No. 24/2013 tentang Perubahan UU No. 23/2006 tentang Adminduk. Berdasarkan UU adminduk tersebut, pemerintah mendorong pemanfaatan data kependudukan untuk keperluan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, dan penegakan hukum serta pencegahan kriminal. Peraturan Presiden (Perpres) No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Dukcapil, isinya mendorong revolusi layanan publik dari berkarakter *bureaucratic base* berubah menjadi *costumer base*. Sehingga semua layanan Dukcapil orientasinya memberikan kemudahan kepada seluruh pemohon layanan. Selanjutnya, Perpres No. 39/2019 tentang Satu Data Indonesia. Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan. Oleh karena itu, maka perlu didukung dengan ketersediaan Data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagipakaikan, serta dikelola secara seksama, terintegrasi, dan berkelanjutan.

Selain itu, telah diterbitkan petunjuk pelaksanaan dan teknis adminduk untuk mengatur pengelolaan 23 (duapuluh tiga) jenis dokumen kependudukan yang terdiri dari 14 (empat belas) surat keterangan; 6 (enam) jenis akta, hingga biodata penduduk; dan 3 (tiga) jenis kartu yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik; dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Pengelolaan dokumen kependudukan tersebut, mengacu kepada 7 (tujuh) instrumen kebijakan, sebagai berikut: *Pertama*, Pelayanan kartu kependudukan yang meliputi KK, KTP dan KIA, diatur berdasarkan, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 9/2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional; dan Permendagri No. 2/2016 tentang Kartu Identitas Anak; serta Permendagri No. 11/2017 tentang

Blangko Kartu Keluarga, Register dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil.

Kedua, Peningkatan kualitas layanan adminduk, diatur berdasarkan Permendagri No. 19/2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk, yang memuat pengaturan antara lain mengenai layanan terintegrasi (terpadu), jemput bola dan perubahan (penyesuaian) jadwal/waktu pelayanan. Layanan terintegrasi tersebut merupakan jenis layanan adminduk yang output-nya bisa diberikan sebagai satu paket dan tidak perlu diminta tetapi diberikan. Misalnya, saat penduduk mengurus akta kelahiran, otomatis diterbitkan KK dan KIA; apabila mengurus akta kematian maka otomatis diterbitkan KTP-el bagi suami atau istrinya dengan status cerai mati dan kartu kerluarganya. Begitu pula, penduduk yang baru menikah, dengan mengurus akta nikah, maka mendapat KK dan KTP-el yang baru dengan status kawin. Kemendagri mengembangkan layanan adminduk yang terintegrasi, disebut dengan program *3 in 1* atau *4 in 1* (Suaranusantara.com, 2017). Kebijakan ini mendorong lahirnya inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan adminduk.

Ketiga, Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa), merupakan gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya adminduk. Penerapan Gisa, dalam 1 kecamatan minimal harus terbentuk 1 kelurahan/desa sadar adminduk; 1 kabupaten/kota minimal terbentuk 1 kecamatan sadar adminduk; dan 1 provinsi minimal terbentuk 1 kabupaten/kota sadar adminduk. Kebijakan ini diatur dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) No. 470/837/SJ tanggal 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Adminduk.

Kesadaran akan adminduk tersebut ditunjukkan dengan 4 (empat) hal yaitu kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan; pemanfaatan data kependudukan; pematkhiran data kependudukan; dan pelayanan adminduk yang membahagiakan rakyat. Pelayanan publik harus dimaknai sebagai sebuah proses kreatif yang bisa membahagiakan masyarakat. Oleh karena itu, saat melakukan pelayanan harus diingat tujuan pemerintahan yang paling tinggi adalah membahagiakan rakyatnya (Menpan.go.id, 2020). Jadi, membahagiakan rakyat menjadi tujuan pelayanan adminduk yang harus diwujudkan.

Keempat, Pelayanan Dukcapil *Go Digital*. Dukcapil *Go Digital* merupakan transformasi awal di bidang adminduk yaitu dengan diterbitkannya KK dan akta kelahiran yang semula ditandatangani dan distempel basah oleh

Kepala Dinas, sekarang telah ditandatangani secara elektronik (TTE), sehingga dapat dilakukan kapan dan dimana pun. Dalam layanan Dukcapil *Go Digital*, maka setiap layanan dokumen kependudukan diharapkan bisa dilakukan *online*. Dalam hal ini, telah diterapkan layanan *online* berbasis *digital signature* atau TTE dalam layanan KK, akta kelahiran, dan sejumlah dokumen lainnya.

Selain itu, digunakan kertas *HVS* menggantikan kertas *security printing* untuk mencetak dokumen kependudukan seperti KK dan akta kelahiran. Perubahan ini dilakukan karena semua layanan Dukcapil akan beralih ke digital dan masyarakat mencetak sendiri dokumen kependudukannya (Menpan.go.id, 2020). Untuk mencetaknya, pemohon tak perlu keluar rumah karena dokumennya bisa dicetak di rumah. Dicitak di kertas *HVS* tersebut dengan otentikasi melalui *QR Code* (Dukcapil.kemendagri.go.id, 2019). Jadi, Dukcapil *Go Digital* transformasinya efisiensi, efektivitas dan memudahkan kerja Dukcapil (Kemendagri.go.id, 2019).

Kelima, Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Ide pelayanan ADM adalah memindahkan kantor dukcapil ke tempat yang mudah dijangkau masyarakat. Diharapkan ADM bisa didirikan di sejumlah tempat, yaitu di semua *Mall* Pelayanan Publik (Menpan.go.id, 2020). ADM merupakan inovasi pelayanan dukcapil oleh Kemendagri. Mulai tahun 2020 dilakukan ujicoba pelayanan dukcapil melalui ADM atau Kios Dukcapil. Kemendagri menyediakan sistem ADM, sehingga apabila Pemda ingin menggunakan ADM, maka bisa dilakukan melalui pengajuan e-katalog (Dutawarta.com, 2020).

Prinsip kerja ADM seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Warga bisa memperoleh dokumen kependudukan yang dibutuhkan semudah mengambil uang di ATM. Pemohon mengetik sendiri dokumen kependudukan yang diinginkan di ADM. Otentifikasinya melalui *iris* mata, dan *face recognition*, kemudian langsung bisa di-*print out* di mesin (Dukcapil.kemendagri.go.id, 2019). ADM digunakan untuk mencetak KTP el, dan kependudukan lainnya seperti akta kelahiran, akta kematian, dan KK. Persediaan kertas ADM satu slot, semua dokumen kependudukan dicetak dengan kertas putih, ditentukan standarnya, ukuran, dan berat gramnya. Tidak ada istilah blangko habis, karena dicetak pakai kertas biasa (Kemendagri.go.id, 2019). Jadi, instansi Dukcapil bisa melakukan upaya transformasi atau inovasinya pada penggunaan kertas tersebut..

Keenam, Pelayanan Adminduk *Online-Daring*. Proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas

persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Permendagri No. 7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring, mengatur: ruang lingkup pelayanan pendaftaran dukcapil; penggunaan formulir elektronik; cara pelayanan adminduk daring, termasuk pelayanan dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas adminduk daring; kios pelayanan adminduk daring; proses penandatanganan elektronik (TTE) dokumen kependudukan; dan mekanisme kerja; sarana dan prasarana. Dalam tahun yang sama, melengkapi pelayanan tersebut maka telah diterbitkan Permendagri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk.

Ketujuh, Pelayanan Adminduk *Online-Daring* selama *Pandemi Covid-19*. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menghimbau agar mengoptimalkan pelayanan adminduk secara *online* selama *pandemi Covid-19*. Kemendagri berdasarkan Surat No. 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 (yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga *pandemi Covid-19* berakhir) menghimbau kepada Dinas Dukcapil kabupaten/kota di Daerah PSBB memberikan layanan adminduk secara *online-daring*.

Pelayanan tersebut makin dioptimalkan selama *pandemi Covid-19* dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah berkembangnya *pandemi* tersebut. Untuk daerah yang masih ada layanan manual seperti perekaman KTP-el, wajib menggunakan protokol pencegahan penularan *Covid-19*; dan meminta seluruh Dinas Dukcapil yang belum memiliki aplikasi layanan *online-daring* agar segera mengembangkannya secara bertahap beralih menuju *online-daring* (Gatra.com, 2020).

Dinas Dukcapil kabupaten/kota yang belum memiliki aplikasi layanan adminduk online dihimbau segera mengembangkannya, untuk meningkatkan kualitas layanan adminduk. Dinas Dukcapil mengumumkan dokumen kependudukan yang sudah selesai cetak di kantor Dinas, kecamatan, UPT, kelurahan/desa, atau di *mall* pelayanan publik, melalui pengumuman yang dipasang di kantor, atau media *website*, aplikasi *playstore/appstore*, WA dan SMS, serta memberitahukan tempat pengambilan dokumen tersebut (Solopos.com, 2020).

Jumlah Dinas Dukcapil yang melaksanakan layanan adminduk secara *online-daring* selama *pandemi Covid-19* dengan berbagai cara yang bisa diunduh *via playstore, website, WA* dan *SMS*, tercatat sebanyak 487 Dinas (Menpan.go.id,

2020). Jumlah ini belum mencakup keseluruhan daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan adminduk antara lain perubahan situasi dan kondisi, perkembangan iptek, permasalahan dan kebijakan. Oleh karena itu, instansi pemerintah (kementerian/lembaga/daerah) penyelenggara fungsi pelayanan adminduk melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan adminduk maka dilakukan inovasi dalam berbagai jenis.

Berdasarkan kebijakan inovasi tersebut, maka dapat dijumpai ada 6 (enam) jenis inovasi pelayanan adminduk di Indonesia, terdiri dari: 1) inovasi layanan terintegrasi; 2) inovasi layanan jemput bola; 3) inovasi jadwal/waktu pelayanan; 4) inovasi layanan dukcapil *go digital*; 5) Inovasi anjungan dukcapil mandiri; dan, 6) inovasi layanan *online-daring*, termasuk inovasi layanan selama *pandemi Covid-19* dengan penerapan protokol kesehatan. Jadi, inovasi pelayanan adminduk dapat diidentifikasi menurut jenis inovasinya, sebagaimana telah disebutkan. Jenis-jenis inovasi tersebut dapat dikelompokkan sebagai bagian dari tipologi inovasi sektor publik.

Tipologi inovasi sektor publik, dapat dijelaskan dengan menelusuri terlebih dahulu istilah tipologi. Tipologi dapat diartikan sebagai penggolongan menurut corak (tipe) masing-masing (Depdikbud, 2008) sedangkan tipe adalah corak, model, contoh (Depdikbud, 2008). Padanan lainnya adalah prototipe yang berarti model yang mula-mula (model asli) yang menjadi contoh: contoh baku; contoh khas (Depdikbud, 2008). Dengan memperhatikan pengertian tersebut, maka tipologi inovasi dapat diartikan sebagai pengelompokan inovasi atas dasar tipe, corak atau karakteristiknya. Tipologi ini digunakan untuk menjelaskan gambaran tipe inovasi secara lebih spesifik.

Tipologi inovasi sektor publik menurut Halvorsen *et.al* (2005) terdiri dari: 1) Inovasi produk, yaitu perbaikan pelayanan atau pelayanan baru, contohnya pelayanan kesehatan di rumah; dan, inovasi proses, contohnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk; 2) Inovasi administrasi, contohnya penggunaan instrumen kebijakan baru atau hasil perubahan kebijakan; 3) Inovasi sistem, contohnya sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada, berupa organisasi baru atau kerjasama dan interaksi pola baru; dan, 4) inovasi konsep, contohnya yang disertai penggunaan konsep baru, misalnya pengelolaan manajemen terpadu.

Sedangkan, menurut Acker (2017) tipologi inovasi sektor publik, terdiri dari: 1) Inovasi

produk atau pelayanan: pembuatan layanan publik atau produk baru; 2) Inovasi proses, terkait dengan kualitas dan efisiensi proses internal dan eksternal, terdiri dari: a) Inovasi administrasi: Pembentukan organisasi, pengenalan metode kerja, dan teknik manajemen baru; dan, b) Inovasi teknologi: organisasi melayani warga masyarakat dengan memberikan pengenalan, penggunaan atau pembuatan teknologi baru; dan, 3) Inovasi tata kelola: pengembangan proses dan bentuk layanan baru untuk mengatasi masalah sosial tertentu.

Apabila kedua tipologi tersebut disintesis maka dihasilkan sebuah tipologi inovasi sektor publik baru yang lebih lengkap, terdiri dari: 1) inovasi produk perbaikan pelayanan atau pelayanan baru; 2) inovasi proses: perubahan dalam proses penyediaan pelayanan; (3) inovasi sistem: perubahan mendasar dari sistem yang ada atau sistem baru; 4) inovasi konsep: penggunaan konsep baru; 5) inovasi administrasi: perubahan kebijakan atau penggunaan kebijakan baru; 6) inovasi teknologi: pengenalan, penggunaan atau pembuatan teknologi baru; dan, 7) inovasi tata kelola: pengembangan proses atau bentuk layanan baru untuk mengatasi masalah sosial tertentu.

Selanjutnya, tipologi inovasi sektor publik tersebut dilengkapi lagi oleh peneliti, dengan menambahkan tipe inovasi *input*, yaitu perbaikan pelayanan pada *input* pelayanan, sehingga tipologi inovasi yang dikembangkan terdiri dari 8 (delapan) tipe, sebagai berikut: 1) inovasi *input*; 2) inovasi proses; 3) inovasi produk (*output*); 4) inovasi sistem (akar inovasi ini adalah inovasi *input*, proses dan *output*); 5) inovasi tata kelola; 6) inovasi administrasi; 7) inovasi konsep; dan, 8) inovasi teknik. Perlu dijelaskan, karena unsur-unsur dari sebuah sistem memiliki keterkaitan satu-sama lain, maka inovasi *input*, proses, dan *output* (produk) digambarkan sebagai akar dari inovasi sistem.

Tersedianya tipologi inovasi pelayanan publik memungkinkan dilakukannya identifikasi pelayanan yang dibutuhkan oleh daerah, termasuk inovasi pelayanan *adminduk*. Berdasarkan tipologi inovasi pelayanan tersebut, seperti halnya jenis inovasi, maka sebuah inovasi pelayanan *adminduk* dapat diidentifikasi tipe dan jenis yang menjadi karakteristiknya, sebagaimana telah diuraikan.

Penelusuran hasil penelitian sebelumnya, menunjukkan kedudukan penelitian ini sebagai kelanjutan dari hasil penelitian sebelumnya, diantaranya: 1) Tipologi inovasi layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, oleh Putri (2017); 2) Tipologi inovasi sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan,

oleh Basuki, Kasmad, dan Nasrulhaq (2018); 3) Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif (Tinjauan reflektif terhadap tiga inovasi pelayanan publik pemerintah kota Surabaya), oleh Wicaksono, dan Widya (2018); dan, 4) Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan *Adminduk* di Kota Padang Panjang oleh Annisa (2019).

Penelitian ini mempunyai hubungan relevansi dengan keempat hasil penelitian sebelumnya yang telah disebutkan, karena adanya kesamaan fokus kajian tipologi inovasi pelayanan. Salah satu diantaranya juga memiliki kesamaan bidang kajian inovasi layanan *adminduk*. Selain itu, penelitian ini dapat dibedakan dengan keempat penelitian tersebut berdasarkan lokusnya. Dimana keempat penelitian sebelumnya menggunakan sampel lokus instansi pelayanan di satu daerah; sedangkan penelitian ini menggunakan lokus instansi pelayanan *adminduk* di banyak daerah. Jadi, penelitian ini mempunyai ruang lingkup yang lebih luas dan baru dilakukan, sehingga diharapkan hasilnya berguna untuk melengkapi penelitian sebelumnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data sekunder. Data sekunder yang dikumpulkan bersumber dari peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah, laporan/hasil penelitian sebelumnya dengan memanfaatkan media tertulis, cetak dan elektronik termasuk *website*.

Penentuan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* (Sugiyono, 2009) yaitu cara mengambil sampel yang ditemukan secara kebetulan karena cocok digunakan untuk sumber data. Sampel yang diambil merupakan instansi yang mempunyai tugas di bidang pelayanan publik yaitu pelayanan *adminduk*, sebanyak 23 (duapuluh tiga) instansi.

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi inovasi pelayanan *adminduk* sampel tersebut; dan mengolahnya dengan cara dikelompokkan sesuai fokus penelitian, kemudian hasilnya disajikan ke dalam bentuk tabel. Selanjutnya, analisis data deskriptif kualitatif dilakukan untuk mengembangkan tipologi inovasi pelayanan yang bisa diterapkan dalam rangka inovasi pelayanan *adminduk* di daerah. Penelitian dilakukan di Jakarta pada semester pertama tahun 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh menunjukkan adanya berbagai inovasi pelayanan *adminduk* yang dilakukan sebagai bentuk implementasi

kebijakan dan solusi permasalahan pelayanan adminduk. Perolehan data disajikan berdasarkan jenis kebijakan yang mendorong lahirnya inovasi pelayanan adminduk, sebagai berikut: 1) inovasi pelayanan adminduk terintegrasi (tabel 1); 2) inovasi pelayanan adminduk jemput bola (tabel 2); 3) inovasi pelayanan adminduk berdasarkan jadwal/waktu (tabel 3); 4) inovasi pelayanan dukcapil *go digital* (tabel 4); 5) inovasi pelayanan anjungan dukcapil mandiri (tabel 5); dan, (6)

inovasi pelayanan adminduk online-daring (tabel 6).

Inovasi pelayanan adminduk terintegrasi, sebagai bentuk pelaksanaan Permendagri No. 19/2018 tentang peningkatan kualitas layanan adminduk, telah mendorong dilakukannya inovasi pelayanan adminduk secara terintegrasi. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan adminduk terintegrasi (terpadu) dan tipologinya seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Inovasi pelayanan adminduk terintegrasi dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Kementerian Dalam Negeri	Si Juwita (Pemanfaatan data kependudukan terintegrasi & <i>online</i> mewujudkan <i>Single Identity Number</i>), Ditjen Dukcapil	Inovasi tata- Kelola, teknologi
2.	Pemprov DKI Jakarta	Si dukun <i>3 in 1</i> (Sistem terintegrasi dokumen kependudukan: Disdukcapil, RS & BPJS Kesehatan) Dokter perkasia (Dokumen terintegrasi penuh rasa kasih sayang)	Inovasi sistem, teknologi Inovasi proses
3.	Pemko Yogyakarta	Program <i>5 in 1</i> (Layanan adminduk keluar bersama) sinergitas kependudukan dan kesehatan	Inovasi teknologi
4.	Pemkab Aceh Barat	Aklamasi dansa (Akta kelahiran, kematian terintegrasi dana desa)	Inovasi input, administrasi
5.	Pemkab Blitar	Urus akte cerai di PA Blitar langsung dapat layanan perubahan status e-KTP & KK	Inovasi output, produk

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel 2. Inovasi pelayanan adminduk jemput bola dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Pemko Kudus	Jempol Dukcapil (Jemput bola keliling dukcapil)	Inovasi proses
2.	Pemkab Pekalongan	<i>Jek-duk</i> (Pelayanan ojek adminduk) masyarakat rentan	Inovasi proses
3.	Pemkab Gunungkidul	Si panjang (Sistem pelayanan jemputbola sampai ke ranjang)	Inovasi proses
4.	Pemkab Trenggalek	Inovasi pelayanan adminduk gandeng ojek <i>online</i> Trenggalek	Inovasi proses
5.	Pemkab Badung	<i>Go laying</i> Adminduk (pergi pelayanan keliling adminduk)	Inovasi proses

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel 3. Inovasi pelayanan adminduk berdasarkan jadwal/waktu dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Pemko Kudus	Wassalam (Layanan akta kematian bisa sehari)	Inovasi proses
2.	Pemkab Padang Pariaman	Dukcapil <i>week-end service</i> (Layanan hari sabtu) Kadoku Ktp-el (Siswa SMA/SMK hut ke-17 kado Ktp di sekolah)	Inovasi proses Inovasi proses
3.	Pemkab Sleman	Lukadesi (Keluarga duka desa siaga-menginput data kematian)	Inovasi proses / input
4.	Pemkab Gunungkidul	Semedi (Sehari mesti jadi) 1 permohonan 3,4 dokumen sehari	Inovasi proses
5.	Pemkab Badung	Lakamari (Pelayanan Kependudukan Malam Hari)	Inovasi proses

Sumber: Data diolah (2020)

Inovasi pelayanan adminduk jemput bola, dilakukan dalam rangka pelaksanaan kebijakan peningkatan kualitas layanan adminduk. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan jemput bola dan tipologinya seperti pada Tabel 2. Inovasi pelayanan adminduk berdasarkan jadwal/waktu, kebijakan peningkatan kualitas pelayanan adminduk tersebut juga telah mendorong dilakukannya inovasi pelayanan adminduk berdasarkan perubahan jadwal/waktu pelayanan. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan adminduk berdasarkan jadwal/waktu dan tipologinya seperti pada Tabel 3.

Inovasi pelayanan dukcapil *go digital*, kebijakan pelayanan dukcapil *go digital* diawali dengan penerapan tandatangan elektronik (TTE) menggantikan tandatangan basah pada dokumen adminduk; dan program cetak dokumen adminduk dari rumah, telah mendorong dilakukannya inovasi. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan adminduk *go digital* dan tipologinya seperti pada Tabel 4.

Inovasi pelayanan anjungan dukcapil mandiri (ADM), kebijakan peningkatan kualitas

layanan adminduk telah mendorong dilakukannya inovasi pelayanan ADM. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan ADM dan tipologinya seperti pada Tabel 5. Inovasi pelayanan *adminduk online-daring*. Merupakan bentuk pelaksanaan kebijakan pelayanan adminduk secara *online-daring*. Perolehan data menunjukkan ada 5 (lima) inovasi pelayanan adminduk secara *online-daring* dan tipologinya seperti pada Tabel 6.

Selain kebijakan tersebut, diketahui bahwa adanya permasalahan juga menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik. Sehubungan adanya permasalahan global yaitu wabah *pandemi Covid-19*, maka dinas dukcapil memberikan pelayanan adminduk secara *online-daring* seperti tersebut di atas, tetapi dengan cara harus menerapkan protokol kesehatan, berupa *social & physical distancing* yaitu menjaga jarak antara petugas dan pelanggan, untuk pencegahan penularan wabah tersebut, hingga pertengahan tahun 2020, dan diperkirakan masih terus berkelanjutan hingga masa *new-normal*. Misalnya, Pemprov DKI Jakarta melayani adminduk *online-daring* melalui aplikasi Alpukat Betawi dengan menerapkan protokol kesehatan.

Tabel 4. Inovasi Pelayanan Dukcapil *go digital* dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Pemko Solok	Tanda tangan elektronik (TTE) untuk KK & akta kelahiran	Inovasi teknologi, proses
2.	Pemkab Padang Pariaman	Dukcapil ceria <i>digital (download 1 aplikasi semua info diakses)</i> <i>Nagari go digital</i> (konektivitas layanan adminduk bisa diselesaikan di kantor <i>Nagari</i>).	Inovasi teknologi, tatakelola
3.	Pemkab Karawang	Karawang <i>go digital</i> : Tanda tangan elektronik dan akta kelahiran <i>online</i>	Inovasi teknologi, proses
4.	Pemkab Blitar	Program cetak dokumen adminduk dari rumah	Inovasi produk
5.	Pemkab Kulon Progo	Si dutaku (Sistem informasi data kependudukan berbasis peta kabupaten Kulon Progo)	Inovasi sistem

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel 5. Inovasi Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Pemprov Jawa Timur	Layanan anjungan dukcapil mandiri	Inovasi teknologi
2.	Pemko Tangerang Selatan	Layanan anjungan dukcapil mandiri	Inovasi teknologi
3.	Pemkab Magetan	Layanan anjungan dukcapil mandiri	Inovasi teknologi
4.	Pemkab Jombang	Layanan anjungan dukcapil mandiri	Inovasi teknologi
5.	Pemkab Sidoarjo	Layanan anjungan dukcapil mandiri	Inovasi teknologi

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel 6. Inovasi pelayanan adminduk daring dan tipologinya

No.	Instansi	Inovasi	Tipologi
1.	Kementerian Dalam Negeri	Si Juwita (Pemanfaatan data kependudukan terintegrasi secara <i>on-line</i> mewujudkan <i>Single Identity Number</i>) Ditjen Dukcapil	Inovasi teknologi, tatakelola
2.	Pemprov DKI Jakarta	Si mas gesit (Sistem Adminduk Berbasis Informasi Elektronik) Alpukat Betawi (Akses langsung layanan dokumen kependudukan cepat, akurat untuk menginput data bayi)	Inovasi teknologi, sistem Inovasi teknologi
3.	Pemko Surabaya	Program <i>6 in 1</i> (Pengurusan akta lahir, kematian, perkawin-an, perceraian, surat pindah datang/ keluar secara daring)	Inovasi teknologi
4.	Pemkab Penukai Abab Lematang Ilir	<i>Sagarurung Keli Salai</i> (Siaga urusan kependudukan melalui aplikasi sampai selesai)	Inovasi teknologi
5.	Pemkab Pati	<i>Tarjilu Okke</i> (Daftar <i>siji entuk telu online</i> akte kelahiran, kematian dan KTP-el.)	Inovasi teknologi

Sumber: Data diolah (2020)

Tabel 7. Tipologi inovasi pelayanan adminduk

No.	Tipologi	Deskripsi tipologi	Inovasi
1.	Inovasi <i>input</i>	Perbaikan layanan pada input pelayanan.	Lukadesi (Keluarga Duka Desa Siaga-meng- <i>input</i> data kematian).
2.	Inovasi proses	Perubahan atau perbaikan pada proses penyediaan layanan untuk membahagiakan masyarakat pengguna layanan.	Jam kunci (Jemput bola rekam KTP-el langsung cetak ditempat).
3.	Inovasi <i>output</i> (produk)	Perubahan atau perbaikan ada output/ produk pelayanan atau menghasilkan produk baru pelayanan.	Urus akte cerai di PA Blitar otomatis layanan ubah status e-KTP & KK.
4.	Inovasi sistem	Perubahan mendasar pada sistem yang ada atau menghasilkan sistem baru.	Si Pelandukilat (Sistem layanan adminduk di pedalaman/perbatasan).
5.	Inovasi konsep	Penggunaan konsep atau pengetahuan baru	<i>I-Pop: Indonesia Population & Civil Registration Map</i> (Peta Dukcapil Ind.)
6.	Inovasi administrasi	Perubahan kebijakan atau penerapan kebijakan baru.	Aklamasi dansa (Akta kelahiran dan kematian terintegrasi dana desa).
7.	Inovasi teknologi	Pengenalan, penggunaan teknologi atau pembuatan teknologi baru.	<i>6 in 1</i> (Pengurusan akta lahir, kematian, perkawinan, perceraian, surat pindah datang/keluar daring).
8.	Inovasi tata kelola	Pengembangan bentuk layanan baru, sinergi untuk mengatasi masalah sosial.	Si Juwita (Pemanfaatan data kependudukan terintegrasi secara <i>online</i> untuk mewujudkan <i>Single identity Number</i>).

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil yang telah disajikan, maka dilakukan pembahasan untuk mengidentifikasi tipologi inovasi pelayanan adminduk. Guna mengidentifikasi tipologi inovasi tersebut maka disusun terlebih dahulu sebuah tabel tipologi inovasi pelayanan adminduk yang berisi tipologi inovasi berikut deskripsi dan nama inovasinya, yang merupakan hasil integrasi data yang telah diperoleh sebelumnya. Tipologi inovasi pelayanan adminduk tersebut disajikan pada tabel 7.

Tipologi inovasi pelayanan adminduk tersebut merupakan cerminan dari tipologi

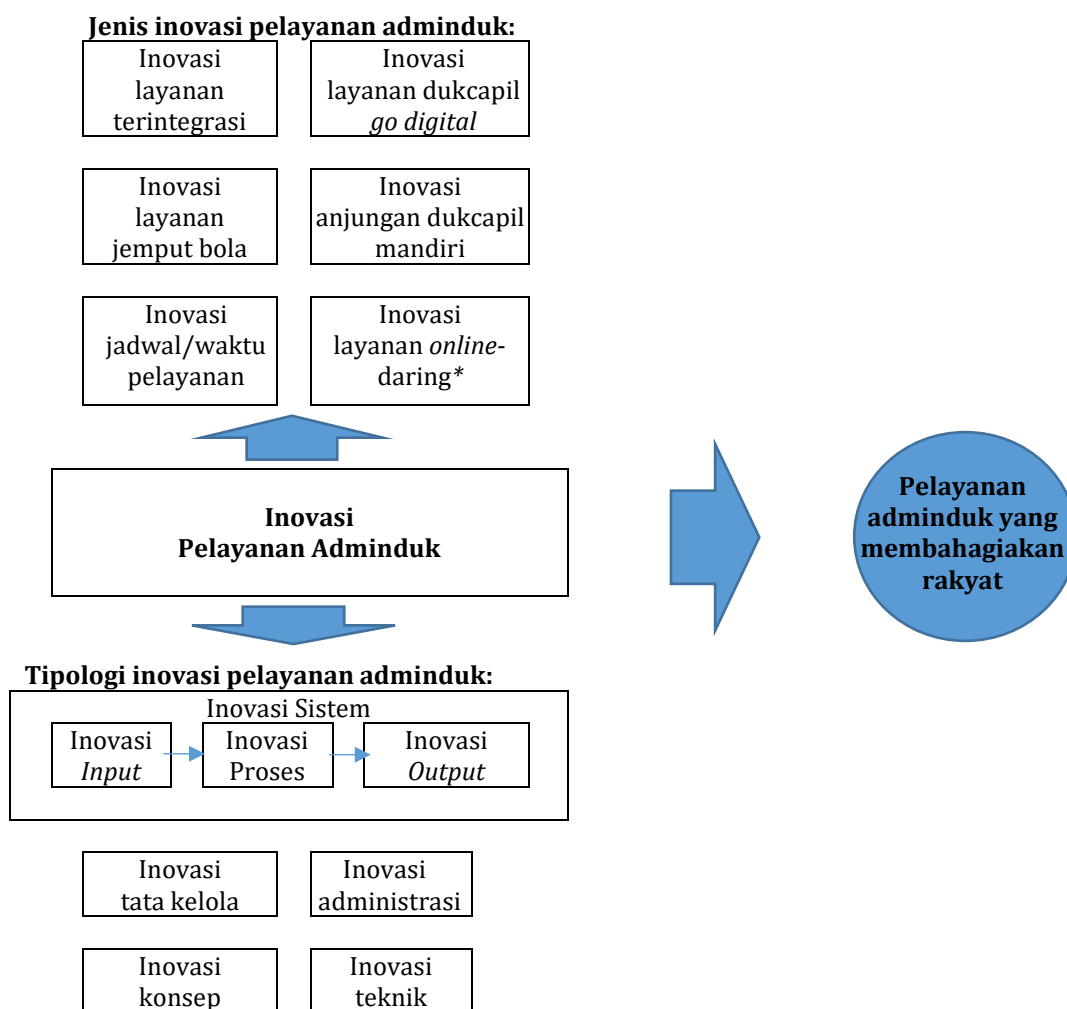
inovasi pelayanan adminduk yang ada di Indonesia. Tipologi inovasi pelayanan adminduk yang ditemukan terdiri dari 8 tipe yang deskripsi dan nama inovasinya, sebagai berikut: *Pertama*, Inovasi *input*: Perbaikan layanan pada input pelayanan. Contoh inovasi, Lukadesi (Keluarga Duka Desa Siaga-menginput data kematian). *Kedua*, Inovasi proses: Perubahan atau perbaikan pada proses penyediaan pelayanan untuk membahagiakan masyarakat pengguna layanan. Contoh, *Sad to happy* (Suku anak dalam terobos hutan demi adminduk Dharmasraya).

Ketiga, Inovasi *output* atau produk: Perubahan atau perbaikan pada produk pelayanan atau menghasilkan produk baru pelayanan. Contoh, Super tajam (Surat pernyataan tanggungjawab mutlak sebagai solusi penerbitan akta kelahiran). *Keempat*, Inovasi sistem: Perubahan mendasar pada sistem yang ada atau menghasilkan sistem baru. Contoh, Si Pelandukilat (Sistem pelayanan adminduk di wilayah Perbatasan dan Pedalaman). *Kelima*, Inovasi konsep: Penggunaan konsep atau pengetahuan baru. Contoh, Aplikasi *i-Pop: Indonesia's Population & Civil Registration Map* (Peta Dukcapil Indonesia).

Keenam, Inovasi administrasi: Perubahan kebijakan atau penerapan kebijakan baru. Contoh, Aklamasi dansa (Akta kelahiran dan kematian terintegrasi dana desa). *Ketujuh*, Inovasi teknologi: Pengenalan, penggunaan teknologi atau pembuatan teknologi baru.

Contoh, *6 in 1* (Pengurusan akta lahir, kematian, perkawinan, perceraian, surat pindah datang/keluar *online-daring*). *Kedelapan*, Inovasi tatakelola: Pengembangan bentuk layanan baru, sinergi untuk mengatasi masalah sosial. Contoh: Si Juwita (Pemanfaatan data kependudukan terintegrasi secara *online-daring* untuk mewujudkan *Single identity Number*).

Model dapat diartikulasikan dalam bentuk gambar, bagan, atau skema (Lembaga Administrasi Negara/LAN, 2017). Oleh karena itu, tipologi inovasi pelayanan adminduk dalam bentuk tabel dan penjelasannya yang telah disajikan, dapat disusun ke dalam bentuk sebuah gambar yang menjelaskan model tipologi inovasi pelayanan adminduk di Indonesia. Dalam hal ini, diusulkan model tipologi inovasi pelayanan adminduk di Indonesia, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model tipologi inovasi pelayanan adminduk
Sumber: Data diolah dari Menpan.go.id (2018, 2019, 2020).

Keterangan: *) termasuk melakukan layanan adminduk *online-daring* selama *pandemi Covid-19* yang diterapkan dengan protokol kesehatan.

Model tipologi inovasi pelayanan adminduk yang disusun ke dalam bentuk gambar tersebut menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat diidentifikasi berdasarkan jenis dan tipologi inovasi pelayanan adminduk. Inovasi pelayanan adminduk tersebut bertujuan untuk mewujudkan kebijakan pelayanan adminduk yang membahagiakan rakyat.

Pertama, jenis inovasi pelayanan adminduk, mencakup 6 (enam) jenis inovasi, terdiri dari: 1) inovasi layanan terintegrasi; 2) inovasi layanan jemput bola; 3) inovasi jadwal/waktu pelayanan; 4) inovasi layanan dukcapil *go digital*; 5) inovasi anjungan dukcapil mandiri; dan, 6) inovasi layanan adminduk secara daring (*online*) merupakan sebuah layanan yang dioptimalkan selama *pandemi covid-19* dengan protokol kesehatan. Jenis inovasi tersebut merupakan representasi inovasi pelayanan adminduk (lihat deskripsi tabel 7 kolom 2) oleh penyelenggara fungsi pelayanan adminduk (Kemendagri, Ditjen Dukcapil Kemendagri, Dinas Dukcapil Provinsi, dan Kabupaten/ Kota).

Kedua, tipologi inovasi pelayanan adminduk mencakup 8 (delapan) tipe inovasi, terdiri dari: 1) inovasi *input*; 2) inovasi proses; 3) inovasi *output*; 4) inovasi sistem (akar inovasi ini adalah inovasi *input*, proses dan *output*); 5) inovasi tata Kelola; 6) inovasi administrasi; 7) inovasi konsep; dan, 8) inovasi teknik. Tipologi inovasi pelayanan adminduk tersebut merupakan representasi dari berbagai inovasi yang telah dilakukan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri, Dinas Dukcapil Provinsi/Kabupaten/Kota. Khusus inovasi *input*, proses, dan *output* digambarkan sebagai akar dari inovasi sistem karena masing-masing memiliki hubungan keterkaitan.

Model ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi inovasi pelayanan adminduk berdasarkan tipologi inovasi pelayanan adminduk yang menjadi karakteristiknya, dan jenis inovasi pelayanan adminduk yang mempunyai hubungan relevansi dan merupakan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan seperti pada Gambar 1. Dengan melakukan identifikasi inovasi pelayanan adminduk berdasarkan tipologi dan jenisnya, maka proses inisiasi dan replikasi inovasi pelayanan adminduk dari daerah lain yang dibutuhkan oleh instansi dukcapil daerah yang bersangkutan dapat dilakukan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan pelayanan adminduk yang membahagiakan rakyat.

KESIMPULAN

Tipologi inovasi pelayanan publik yaitu inovasi pelayanan adminduk di Indonesia yang ditemukan terdiri dari 8 (delapan) tipe inovasi,

yaitu: 1) Inovasi *input*: Perbaikan pada *input* pelayanan; 2) Inovasi proses: Perubahan atau perbaikan pada proses penyediaan pelayanan untuk membahagiakan masyarakat pengguna layanan; 3) Inovasi *output* atau produk: Perubahan atau perbaikan pada produk pelayanan atau menghasilkan *output* yaitu produk baru pelayanan; 4) Inovasi sistem: Perubahan mendasar pada sistem yang ada atau menghasilkan sistem baru; 5) Inovasi konsep: Penggunaan konsep atau pengetahuan baru; 6) Inovasi administrasi: Perubahan kebijakan atau penerapan kebijakan baru; 7) Inovasi teknologi: Pengenalan, penggunaan teknologi atau pembuatan teknologi baru; dan, 8) Inovasi tatakelola: Pengembangan bentuk layanan baru dengan sinergisme untuk mengatasi masalah sosial tertentu.

REKOMENDASI

Strategi yang direkomendasikan agar inisiasi dan replikasi inovasi pelayanan adminduk efisien dan efektif, sebagai berikut:

1. Instansi dinas dukcapil perlu melakukan identifikasi tipe pelayanan adminduk sesuai kebutuhan daerah, dapat dilakukan dengan menggunakan tipologi inovasi pelayanan adminduk yang ditawarkan dengan memilih sebuah tipe pelayanan adminduk sesuai kebutuhan daerah, diantara pilihan inovasi-inovasi input, proses, output, sistem, konsep, administrasi, teknologi, dan tatakelola.
2. Instansi dinas dukcapil perlu pula menetapkan salah satu jenis inovasi pelayanan adminduk sesuai kebutuhan daerah, diantara pilihan inovasi-inovasi jadwal/waktu pelayanan, layanan terintegrasi, layanan jemput bola, layanan dukcapil *go digital*, layanan *online*-daring, dan anjungan dukcapil mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Acker, W.V. 2017. An Introduction into Public Sector Innovation. Leuven: Public Governance Institute.
- Annisa, R. 2019. Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan Adminduk di Kota Padang Panjang, Skripsi. Universitas Andalas.
- Ayoyogya.com. 2018. [Online] Dari: ayoyogya.com/read/2018/09/12/36877/pemkab-sleman-terbitkan-3-inovasi-layanan-kependudukan [Diakses: 19 Mei 2020].
- Badungkab.go.id. 2020. *Go Laying* Adminduk Optimalikan Layanan. [Online] Dari: <https://www.badungkab.go.id/berita/read/3733> [Diakses: 19 Mei 2020].
- Baliexpress.jawapos.com. 2020. [Online] Dari: <https://baliexpress.jawapos.com/read/2020/01/28/>

- 176923/lakamari-inovasi-disdukcapil-badung-layani-masyarakat-sibuk [Diakses: 21 Mei 2020].
- Basuki, Y. Kasmad, R. dan Nasrulhaq. 2018. Tipologi inovasi sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2 (3) hal 207-216.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Disdukcapil.tangerangselatankota.go.id. 2020. [Online] Dari: <https://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/web/berita/detail/186/superadmin/anjungan-dukcapil-mandiri> [Diakses: 15 Juni 2020].
- Dukcapil.gunungkidulkab.go.id. 2018. [Online] Dari: <http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/upaya-peningkatan-kualitas-layanan-administrasi-kependudukan/> [Diakses: 19 Mei 2020].
- Dukcapil.kemendagri.go.id. 2019. [Online] Dari: <http://dukcapil.kemendagri.go.id/2018154-ini-langkah-konkret-bahagiakan-masyarakat-lewat-layanan-dukcapil-mandiri> [Diakses: 12 Mei 2020].
- Dukcapil.padangpariamankab.go.id. 2020. [Online] Dari: <https://dukcapil.padangpariamankab.go.id> [Diakses: 21 Mei 2020].
- Dutawarta.com. 2020. [Online] Dari: Dutawarta.com/mendagri-apresiasi-pemprov-jatim-atas-inisiatif-penggunaan-anjungan-dukcapil-mandiri [Diakses: 2 Juli 2020].
- Dyer, Jeff *et.al.* 2013. *The Inovator's DNA-Mastering the Five Skill of Disruptive Innovators*. Penerjemah: Cornelius Trihendardi. Penerbit Andi.
- Fontana, A. 2011. *Innovate We Can!* Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Gatra.com. 2019. [Online] Dari: <https://www.gatra.com/detail/news/439460/politic/mendagri-jelaskan-pemanfaatan-nik-untuk-perbaikan-basis-data> [Diakses; 10 Mei 2020].
- Gatra.com. 2020. [Online] Dari: <https://www.gatra.com/detail/news/475960/teknologi/layanan-online-di-467-disdukcapil-saat-wabah-covid-19> [Diakses: 15 Juni 2020].
- Halvorsen, T. *et.al.* 2005. *Innovation in the Public Sector*. Oslo.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 470/837/SJ, 7 Feb. 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2017. *Pedoman Replikasi Inovasi*. Jakarta, hal 16-18.
- Jakarta.go.id. 2018. [Online] Dari: <https://jakarta.go.id/artikel/konten/3022/dinas-dukcapil-dki-jakarta-gagas-program-dokter-perkasa> [Diakses: 15 Juni 2020]
- Jateng.antaranews.com. 2019. [Online] Dari: <https://jateng.antaranews.com/berita/229089/kudu-s-miliki-10-inovasi-pelayanan-administrasi-kependudukan> [Diakses: 17 Mei 2020].
- Jatimtimes.com. 2020. [Online] Dari: jatimtimes.com/baca/216910/20200618/162000/pe-rcepat-layanan-adminduk-dispendukcapil-dan-pa-blitar-sinergikan-inovasi-pelayanan-publik [Diakses: 10 Juli 2020].
- Jogja.tribunnews.com, 2020. [Online] Dari: <https://jogja.tribunnews.com/2020/03/27/maksima-lkan-layanan-daring-ini-rincian-layanan-yang-disediakan-disdukcapil-kulon-progo> [Diakses: 23 Juni 2020].
- Kemendagri.go.id, 2019. [Online] Dari: <https://www.kemendagri.go.id/berita/baca/24823/s-ensus-penduduk-2020-bantu-dukcapil>
- Kependudukancapil.jakarta.go.id. 2019. 116 Faskes di DKI Jakarta sudah terintegrasi dengan sistem Si Dukun 3 in 1. 2019. [Online] Dari: <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=3&b=13&id=778> [Diakses: 15 Juni 2020].
- Kompak.or.id. 2019. [Online] Dari: <https://kompak.or.id/id/article/ojek-kependudukan-inovasi-layanan-administrasi-kependudukan-di-kecamatan-petungkriyono-kabupaten-pekalongan-jawa-tengah> [Diakses: 18 Mei 2020].
- Koran.tempo.co. 2020. [Online] Dari: <https://koran.tempo.co/read/internasional/454713/kematian-global-akibat-covid-19-tembus-setengah-juta-jiwa> [Diakses: 10 Juli 2020].
- Menpan.go.id. 2018. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018> [Diakses: 15 Juni 2020].
- Menpan.go.id. 2018. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/download/file/5713-pengumuman-tentang-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2018> [Diakses: 30 Juni 2020].
- Menpan.go.id. 2019. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-tetapkan-top-45-inovasi> [Diakses: 15 Juni 2020].
- Menpan.go.id. 2019. [Online] Dari: <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/supertajam-permudah-penerbitan-akta-kelahiran>, [Diakses: 20 Juli 2020].
- Menpan.go.id. 2019. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/surat/file/6045-daftar-top-99-sinovik-tahun-2019> [Diakses: 15 Mei 2020].

- Menpan.go.id. 2020. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dukcapil-go-digital-semakin-optimal-selama-pandemi> [Diakses: 13 Juni 2020].
- Menpan.go.id. 2020. [Online] Dari: <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen/surat/file/6260-pengumuman-tentang-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2020> [Diakses: 10 Juli 2020].
- Mulgan, G. and Albury, D. 2003. *Innovation in the Publik Sector*.
- Nasution, A.H. dan Kartajaya, H. 2008. *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9/2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2/2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19/2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Adminduk.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah No. 38/2017 tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Presiden No. 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Dukcapil.
- Peraturan Presiden No. 39/2019 tentang Satu Data Indonesia.
- Putri, A.A. 2017. Tipologi inovasi layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(1).
- Saparita, R. *et.al*. 2015. *Membangun Inovasi untuk Kesejahteraan Masyarakat*. Jakarta: LIPi Press.
- Solokkota.go.id. 2019. [Online] Dari: <https://infopublik.solokkota.go.id/disdukcapil-resmikan-pemakaian-tanda-tangan-elektronik-untuk-kk-dan-kartu-keluarga/> [Diakses: 11 Juli 2020].
- Solopos.com, 2020. [Online] Dari: <https://www.solopos.com/pandemic-corona-467-daerah-terapkan-layanan-administrasi-kependudukan-online-1057056> [Diakses: 16 Juni 2020].
- Soraya, T. dan Astuti, P. 2019. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8 (4), hal 61-70.
- Suaranusantara.com. 2017. [Online] Dari: <https://suaranusantara.com/2017/07/17/apa-sih-layanan-adminduk-terintegrasi-simak-penjelasan-dirjen-dukcapil/> [Diakses: 11 Mei 2020].
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surat Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 (yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga *pandemi Covid-19* berakhir).
- Trenggalekkab.go.id. 2020. Pemkab Trenggalek berinovasi gandeng Blojek untuk layanan pengiriman dokumen adminduk. [Online] Dari: <https://www.trenggalekkab.go.id/berita.php?page=620> [Diakses: 17 Juni 2020].
- Undang-Undang No. 24/2013 tentang Perubahan UU No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No. 25/ 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, T.W.W. 2017. [Online] Dari: <https://www.slideshare.net/triwidodowutomo/inovasi-pelayanan-administrasi-kependudukan> [Diakses: 10 Juni 2020].
- Utomo, T.W.W. 2017. *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Warta.jogjakota.go.id. 2019. Pemko Yogyakarta, 5 in 1 Diterapkan di Seluruh Kecamatan. [Online] Dari: <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/6987> [Diakses: 15 Mei 2020].
- Wicaksono, K.W. 2018. Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif: Tinjauan reflektif terhadap tiga inovasi pelayanan publik pemerintah kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Publik*, 1(2).