

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***

(Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1) Ilmu Politik



Disusun oleh:

DHINAR PERMATA PURWIASIH

NIM : 1906016100

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
UIN Walisongo Semarang
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa Skripsi saudara/i:

Nama : Dhinar Permata Purwiasih

NIM : 1906016100

Jurusan : Ilmu Politik

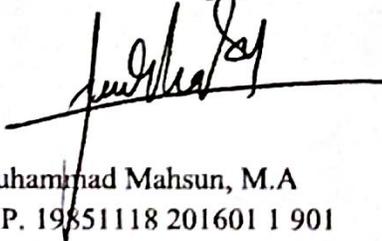
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan
Good Governance (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Blitar)

Dengan ini telah saya setujui dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatian diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 22 Mei 2023

Pembimbing I,



Muhammad Mahsun, M.A
NIP. 19851118 201601 1 901

Pembimbing II,



Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si
NIDN. 2002058504

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
(STUDI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR)

Disusun oleh:

Dhinar Permata Purwasih

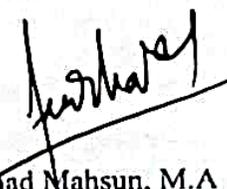
1906016100

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi pada tanggal 16 Juni
dan dinyatakan lulus

Susunan Dewan Penguji


Syamsudin, M.A
NIP. 19680505 199503 1 002

Sekretaris

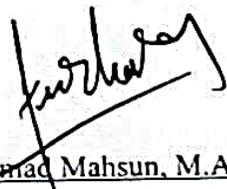

Muhammad Mahsun, M.A
NIP. 19851118 201601 1 901

Penguji I



NIP. 19880621 201801 2 001

Pembimbing I


Muhammad Mahsun, M.A
NIP. 19851118 201601 1 901

Pembimbing II


Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si
NIDN. 2002058504

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya Dhinar Permata Purwiasih menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "*Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)*" merupakan hasil karya penulisan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya pihak lain yang diajukan guna memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang ataupun di lembaga pendidikan tinggi lainnya. Sumber-sumber lain yang menjadi referensi dan rujukan di dalam penulisan skripsi ini telah saya sertakan untuk kemudian dijadikan koreksi. Apabila terdapat unsur-unsur plagiasi di dalam tulisan skripsi ini maka saya siap bertanggung jawab dan siap menerima konsekuensi sesuai peraturan yang berlaku. Sekian dan terimakasih.

Semarang, 20 Juli 2023

Yang menyatakan,



Dhinar Permata Purwiasih
NIM. 1906016100

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat, dan karunia yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)”** tanpa suatu halangan apapun. Tak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Seiring dengan selesainya penulisan skripsi ini merupakan suatu nikmat yang tak terhingga dari Allah SWT serta merupakan hasil akhir dari proses perkuliahan yang penulis jalani selama berkuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Selama menjalani proses perkuliahan hingga sampai pada penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan juga semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini penulis manturkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Ibu Dr. Misbah Zulfa Elizabeth, M.Hum yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
3. Kepala Prodi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Bapak Drs. Nur Syamsudin, M.A yang telah

memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini.

4. Sekretaris Prodi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, Bapak Muhammad Mahsun, M.A sekaligus Dosen Pembimbing I atas segala ilmu, arahan, dukungan, dan kesabaran dalam proses bimbingan skripsi sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan sebaik-baiknya.
5. Pembimbing Skripsi II, Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana, M.Si yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, dan kesabaran dalam proses bimbingan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi secara baik.
6. Dosen Wali Akademik, Ibu Masrohatun, M.Si untuk seluruh ilmu, dukungan, motivasi, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis sejak awal perkuliahan, sehingga penulis dapat melalui segala proses perkuliahan dengan baik.
7. Seluruh jajaran dosen, tenaga pendidik, dan civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu dan arahan selama proses perkuliahan sehingga penulis dapat sampai pada tahap akhir perkuliahan ini, serta telah membantu memperlancar segala keperluan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Ir. Suwandito selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, juga beberapa narasumber penelitian lain yakni Bapak Zulham Hakim, SH., MH dan Bapak Henri Cahyo Setiawan, A.Md yang telah memberi segala informasi yang dibutuhkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar tanpa adanya halangan yang berarti.
9. Ibu dan ayah penulis, Ibu Dwi Suharti dan Bapak Moch. Hasan juga ibu dan ayah mertua penulis, Ibu Dwi Rusdiana dan Bapak Bagus Sasmito, serta kakak ipar penulis, Galuh Nurul Indah Asri yang telah memberikan segala

dukungan moral, material, motivasi, dan semangat yang tidak terbatas kepada penulis sehingga dapat membawa penulis sampai pada titik ini.

10. Suami penulis tercinta, Dwi Bagas Wibowo yang senantiasa mendampingi, memberikan dukungan, kepercayaan, semangat, dan penguat yang tak terbatas sepanjang proses perkuliahan hingga penulis dapat sampai pada tahap akhir penyusunan skripsi dengan baik.
11. Calon anak dari penulis yang telah menemani penulis pada proses akhir penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat lebih termotivasi untuk menyelesaikan tahap akhir perkuliahan yakni penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
12. Sahabat dekat penulis, vita alfiana, pramadhita, adinda defa, yuni putri, febillyan, denisa audria, devi indah, alfi, dan ira nurhilma yang tiada henti memberikan dukungan dan motivasi penulis dalam menyusun skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik, saran dan masukan sangat dibutuhkan agar menjadi koreksi serta sarana meningkatkan kualitas dari hasil tulisan penulis. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas segala perhatian yang diberikan.

Semarang, 17 Mei 2023
Penulis,



Dhinar Permata Purwiasih
NIM. 1906016100

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT Tuhan semesta alam, Tiada lembar yang paling indah kecuali lembar persembahan, saya persembahkan karya ini kepada suami saya Mas Dwi Bagas Wibowo yang senantiasa memberikan seluruh doa dan dukungan tulus untuk setiap langkah yang saya ambil.

Untuk orang tua saya Ibu Dwi Suharti yang telah mencurahkan seluruh doa dan dukungan yang tidak pernah terputus hingga setiap langkah dalam kehidupan saya terasa lebih ringan. Serta kedua mertua saya Ibu Dwi Rusdiana dan Bapak Bagus Sasmito yang dengan tulus turut menyertai langkah saya dengan doa-doa dan dukungan.

Untuk kedua dosen pembimbing Bapak Muhammad Mahsun dan Bapak Muhammad Nuqlir Bariklana yang selain memberi ilmu dan bimbingan, juga memberi motivasi dan keyakinan sehingga saya dapat melangkah hingga tahap ini.

Dan untuk almamater UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Politik yang menjadi muara saya dalam mendalami studi strata-I bidang ilmu politik serta sedikit ilmu agama yang kelak dapat saya gunakan sebagai pijakan awal menyambut masa depan yang lebih baik.

MOTTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ نِعْمَ الْمَوْلَى وَنِعْمَ النَّصِيرُ

*“Cukuplah bagi kami Allah sebagai penolong dan Dia (Allah)
adalah sebaik-baik pelindung”*

*“Jika Allah membawamu ke dalam suatu perjalanan,
maka Allah akan membawamu melewatinya”*

*“One day you will look back on days like this and you will be so glad you did not give
up. You will be grateful that grace was enough, no matter your highs or your lows”*

(Morgan Harper Nichols)

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan bentuk usaha pemerintah yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang apabila dilaksanakan secara optimal oleh pemerintah akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan public yang baik menjadi salah satu indikator positif dari keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Akan tetapi pada kenyataan di lapangan masih banyak ditemukan pelayanan public yang berbelit, tidak fleksibel dan memakan biaya tinggi hingga membutuhkan waktu yang lama. Inilah yang pada akhirnya membuat banyak pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk mewujudkan inovasi-inovasi baru guna memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Dikembangkan Kabupaten Blitar merupakan salah satu instansi yang sedang gencar melakukan inovasi kebijakan pelayanan dibidang administrasi kependudukan. Sejak tahun 2019 Dikembangkan Kabupaten Blitar telah berhasil menciptakan inovasi baru dalam hal memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan melalui beberapa program yakni Salam Sak Jangkah, Pak Saidi, dan Lapak Sarah, serta program jemput bola khusus masyarakat rentan adminduk Si Jaran Ijo.

Melalui metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini ditulis untuk menguraikan serta menganalisa bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar berjalan, sehingga dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik sesuai prinsip *good governance*. Data penelitian didapatkan melalui proses observasi yang dilanjutkan dengan proses wawancara, dokumentasi, juga studi literatur dari beberapa sumber yang terkait. Analisa data dilakukan dengan menjabarkan fenomena dari data yang dihimpun lalu dikaitkan dengan teori politik yang relevan, yakni teori inovasi pelayanan publik dan *good governance* untuk kemudian dijadikan sumber analisa yang informatif.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa: 1) Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dikembangkan Kabupaten Blitar berkembang secara dinamis, didukung oleh adanya pembaharuan inovasi secara berkala, regulasi dan SOP yang jelas, dukungan penuh dari Bupati dan Wakil Bupati, DPRD, serta masyarakat Kabupaten Blitar. 2) Dikembangkan Kabupaten Blitar berhasil memenuhi enam dari sepuluh indikator *good governance* melalui inovasi pelayanan yang dilakukan sejak tahun 2019 hingga tahun 2023. 3) Respon masyarakat yang cenderung positif terhadap inovasi pelayanan, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak keluhan yang masuk selama dilakukannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi pelayanan telah dilakukan secara dinamis dengan memperhatikan berbagai masukan, kritik, dan saran dari masyarakat, masih tetap diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan secara berkala sehingga dapat menghasilkan kebijakan yang efektif sebagai faktor penyempurna sistem pemerintahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Kebijakan Publik, Good Governance

Abstract

Public service is a form of a government effort to meet the community's needs. An optimal implementation done by the government will impact community satisfaction. Good public service is a positive indicator of the government's success in implementing good governance. However, many convoluted public services are costly, take a long time, and must be more flexible. Those ultimately drive many governments, especially locals, to implement innovations of providing easy public service. Dispendukcapil Blitar Regency is one of the agencies that is currently intensively innovating service policies in the field of population administration. Since 2019 the Population and Civil Registry Office of Blitar Regency has succeeded in creating innovations of easy population administration services through several programs, namely Salam Si Jaran Ijo, Sak Jangkah, Pak Saidi, and Lapak Sarah.

Through a case study approach of the quantitative method, this research describes and analyzes the innovation of population administration services in Blitar Regency as the improvement in public services, according to the principles of good governance. The research data was obtained through observation followed by interviews, reporters, and literature studies from several related sources. Data analysis was done by describing phenomena from the data collected and associated with relevant political theory. It is public service innovation and good governance used as an informative source of analysis.

This research resulted in the findings that: 1) Service innovation carried out by the Blitar Regency Dispendukcapil develops dynamically, promoted by regular innovation updates, clear regulations and SOPs, and full support from all parties; Regent and Deputy Regent, DPRD, and resident. 2) The Blitar Regency Dispendukcapil has fulfilled six out of ten indicators of good governance through 2019 to 2023 service innovation. 3) The community's response tends to be positive towards service innovation. However, it cannot be denied that many complaints have come in during the innovation of population administration services. Various inputs, criticisms, and suggestions have been put in the count to dynamic service innovation. It is still necessary to improve service quality regularly to produce effective policies to complement a better government system to meet community needs.

Keywords: Public Service Innovation, Public Policy, Good Governance

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	7
E. Kajian Pustaka	8
1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis <i>E-Government</i>	8
2. Pelayanan Publik Berbasis <i>Good Governance</i>	13
F. Metodologi Penelitian.....	19
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
2. Sumber dan Jenis Data.....	20
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4. Teknik Analisis Data.....	23
G. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II	26
INOVASI KEBIJAKAN, PELAYANAN PUBLIK, DAN <i>GOOD GOVERNANCE</i>	26
A. Kebijakan Publik.....	27

1. Konsep Kebijakan Publik.....	27
2. Inovasi Kebijakan Publik.....	29
3. Politik dan Kebijakan Publik.....	30
B. Pelayanan Publik.....	32
1. Konsep Pelayanan Publik.....	32
2. Inovasi Pelayanan Publik.....	34
C. <i>Good Governance</i>	38
BAB III.....	40
LANDSCAPE DAN DINAMIKA KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN BLITAR.....	40
A. Gambaran Umum Kabupaten Blitar.....	42
1. Kondisi Geografis.....	42
2. Kondisi Topografi dan Kondisi Geologi.....	45
3. Kondisi Demografis.....	46
4. Kondisi Sosial, Budaya, dan Ekonomi.....	50
B. Dinamika Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Blitar	53
BAB IV	62
PROSES INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DISPENDUKCAPIL KABUPATEN BLITAR.....	62
A. Landasan Regulasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar.....	63
B. Misi Politik Pemerintah Kabupaten Blitar dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	68
C. Langkah-Langkah Proses Adopsi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan	70
D. Model-Model Inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar.....	74
E. Hambatan dan Tantangan dalam Proses Adopsi serta Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	85
BAB V.....	95

IMPLIKASI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL TERHADAP <i>GOOD GOVERNANCE</i> DI KABUPATEN BLITAR	95
A. Dampak Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar terhadap Prinsip <i>Good Governance</i>	98
B. Respon Masyarakat Kabupaten Blitar dalam Mengakses Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	107
BAB VI.....	117
PENUTUP	117
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran dan Rekomendasi.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN	126
RIWAYAT HIDUP.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Luas Wilayah Kabupaten Blitar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2021	42
Tabel 3 2 Distribusi, Laju Pertumbuhan, Persentase, Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kabupaten Blitar Tahun 2021	47
Tabel 3 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2021.....	49
Tabel 3 4 Persentase Kepemilikan E-KTP Tahun 2019-2021	61
Tabel 4 1 Linieritas Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran RPJMD Dengan Tujuan, Sasaran, Strategi, Dan Kebijakan RENSTRA Dispendukcapil Kabupaten Blitar	86
Tabel 4 2 Tujuan dan Sasaran dalam Rencana Strategis Jangka Menengah Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2021-2026.....	89
Tabel 4 3 Perbandingan Antara Target dan Realisasi Kinerja Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2021	90
Tabel 5 1 Jumlah Pengurusan E-KTP dan Akta Kelahiran Bulan November 2017 dan November 2022.....	102
Tabel 5 2 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan E-KTP Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022.....	112
Tabel 5 3 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022.....	113
Tabel 5 4 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan Kantu Keluarga Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Peta Zona Kerentanan Gerakan Tanah Kabupaten Blitar	46
Gambar 3 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar 1971-2020.....	48
Gambar 4 1 Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan (Lapak Sarah).....	81
Gambar 5 1 Informasi Pada Website dispendukcapil.blitarkab.go.id.....	99
Gambar 5 2 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pelayanan publik yang baik dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, sehingga pemerintah mendorong setiap daerah menciptakan inovasi dalam kebijakan publik. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, beberapa daerah berlomba-lomba meningkatkan fasilitas pelayanan publik, salah satunya yakni Kabupaten Blitar. Dengan wilayah administratif Kabupaten Blitar yang mencapai 1.588,79 km² dan jumlah penduduk menurut Sensus Penduduk 2020 yang dilakukan Badan Pusat Statistik yakni sejumlah 1.223.745 jiwa, maka pemerintah Kabupaten Blitar merasa penting untuk menciptakan suatu inovasi yang mempermudah pelayanan administrasi kependudukan (BPS Kabupaten Blitar, 2021). Pemenuhan segala bentuk administrasi kependudukan harus dilakukan dengan lebih sistematis, terstruktur, dan tentunya efisien mulai dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan sendiri merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk penataan dan penertiban data serta dokumen kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan untuk kemudian *output* dari administrasi kependudukan akan dimanfaatkan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Rukayat, 2017).

Secara umum tanggung jawab dalam upaya mengelola data kependudukan berada pada pemerintah kabupaten atau kota, namun juga dibutuhkan sinergi dari pemerintah desa atau kelurahan sebagai awal dari proses pelaksanaan pengelolaan administrasi kependudukan. Segala aspek dalam pengurusan administrasi kependudukan harus dilakukan secara baik dan benar sesuai kaidah yang berlaku guna menciptakan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Amalia &

Supriatna, 2017). Administrasi kependudukan menjadi urgensi dalam kehidupan bernegara karena kunci seluruh layanan bagi masyarakat, seperti halnya pada bidang perbankan, imigrasi, pajak, pertanahan, dan sebagainya yang secara umum selalu melibatkan penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) (Rudiansyah et al., 2021). Kompleksnya fungsi dari administrasi kependudukan inilah yang melatar belakangi diterbitkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang kemudian diperbaharui kedalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, keakurasian data kependudukan, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dipastikan bersifat tunggal (Sumiyati, 2016). Selain itu masyarakat tidak harus mengeluarkan biaya lebih karena pengurusan administrasi kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 79A bersifat gratis atau tidak dipungut biaya.

Dewasa ini, hampir seluruh pemerintah daerah khususnya pada tingkat kota dan kabupaten sedang mengencangkan upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang dimiliki, termasuk di Kabupaten Blitar. Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik umumnya dilakukan dengan mengembangkan unit pelayanan terpadu berbentuk Mal Pelayanan Publik (MPP), dan juga dapat berupa perubahan sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu, pemerintah daerah juga melakukan peringkasan dalam pelayanan publik dengan melimpahkan beberapa pelayanan publik pada kecamatan, kelurahan maupun desa sehingga dapat mencapai sebuah efektivitas dan efisiensi dalam sebuah pelayanan publik (Dwiyanto, 2006). Hal ini selaras dengan asas desentralisasi yang diterapkan di Indonesia dengan melakukan pelimpahan kekuasaan dari pusat ke daerah guna mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Ditinjau dari segi politik, desentralisasi bertujuan untuk memicu keterlibatan seluruh lapisan masyarakat pada proses kebijakan secara lokal pada tingkat daerah,

maupun nasional dengan orientasi terwujudnya pembangunan pada proses demokrasi ditingkat terendah (Dwiyanto, 2006).

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar sepanjang tahun 2015 hingga 2019 merepresentasikan bentuk pelayanan publik yang berbelit-belit dan memakan waktu serta biaya cukup tinggi, karena proses antrian yang dilakukan secara manual. Hal ini juga berdampak pada peningkatan praktik korupsi, kolusi nepotisme akibat pengambilan nomor urut antrian melalui joki dengan membayar sejumlah uang. Penumpukan antrian terjadi karena dampak korupsi e-KTP sekitar tahun 2011 hingga 2012 yang menyebabkan minimnya ketersediaan blanko e-KTP dan langkanya mesin pencetak e-KTP. Hal ini menjadi menarik karena dalam rangka memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Blitar membutuhkan inovasi yang mempermudah hal tersebut. Melalui inovasi sistem administrasi kependudukan Kabupaten Blitar, sudah pasti komitmen utama berada pada kemudahan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar. Sehingga hal ini diharapkan dapat membawa masyarakat Kabupaten Blitar pada penyesuaian dan pemanfaatan pelayanan publik berbasis *e-government* yang ada.

Inovasi kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar tertuang dalam Panca Bhakti Bupati dan Wakil Bupati Blitar poin ketiga, yakni pelayanan publik berbasis *e-government*. *E-government* bekerja dengan memanfaatkan teknologi informasi oleh pemerintah, guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien kepada masyarakat. Pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan meliputi digitalisasi dalam pengolahan data, informasi, dan sistem dengan memanfaatkan perkembangan teknologi bertujuan agar masyarakat dengan mudah mengakses pelayanan publik. Oleh Karena itu Pemerintah Kabupaten Blitar turut memanfaatkan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan meluncurkan sebuah inovasi kebijakan yakni Salam Sak Jangkah, kemudian

dilengkapi dengan inovasi kebijakan PAK SAIDI (Pengurusan Administrasi Kependudukan InshaAllah Sedino Dadi), dan juga Si Jaran Ijo (Inovasi Jemput Bola Penduduk Rentan Iso Jujuk Omah) melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar (Pemkab Blitar, 2021).

Melalui berbagai inovasi kebijakan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dimiliki Kabupaten Blitar menjadi menarik, mengingat Kabupaten Blitar merupakan wilayah dengan kondisi geografis yang beragam. Dibagian utara Kabupaten Blitar merupakan wilayah dataran tinggi lereng Gunung Kelud dan Gunung Buthak, sedangkan dibagian selatan merupakan wilayah pantai dengan tebing-tebing curam khas pantai selatan Jawa. Hal ini cukup menjadi suatu hambatan masyarakat pelosok Kabupaten Blitar dalam mendapatkan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan karena mayoritas pelayanan dilakukan di pusat Kabupaten Blitar. Sehingga hal ini relevan dengan layanan “Si Jaran Ijo” Dispendukcapil Kabupaten Blitar, dimana pelayanan bagi masyarakat kategori rentan adminduk akan dilakukan dengan sistem jemput bola oleh petugas Dispendukcapil. Selain itu, terdapat peringkasan pelayanan tanpa harus mendatangi kantor Dispendukcapil yakni melalui layanan “Salam Sak Jangkah” dimana pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan pada kantor desa atau kantor kelurahan setempat.

Disamping karena alasan geografis, Kabupaten Blitar menjadi menarik karena inovasi pelayanan administrasi kependudukan “PAK SAIDI” yang berhasil membawa Pemerintah Kabupaten Blitar meraih penghargaan *Smart City* kategori *Smart Governance* yang diselenggarakan oleh Kementerian Kominfo tahun 2021 (Pemkab Blitar, 2021b). Layanan ini memungkinkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan dengan waktu satu hari melalui kantor desa atau kelurahan saja. Hal ini sangat selaras dengan konsep *Smart City* sebagai upaya pemerintah daerah dalam mengatasi permasalahan, meningkatkan taraf hidup, dan kesejahteraan manusia melalui kemajuan teknologi. Dinamika perkembangan

zaman yang berjalan pesat sudah seharusnya diiringi dengan perkembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih profesional dan melibatkan teknologi informasi secara dinamis, tertib, serta tidak diskriminatif bagi setiap elemen masyarakat.

Penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan *good governance* telah banyak dilakukan seperti penelitian milik Wulandari (2020), Tui et al. (2022), Kartika & Oktariyanda (2022), Azhari et al. (2022), Kamal et al. (2021), dan Hanipah & Aryani (2022). Seluruh penelitian tersebut membahas terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai yang diinstruksikan dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Adanya regulasi yang jelas diketahui sebagai faktor pendukung utama berbagai inovasi dibidang administrasi kependudukan. Namun hal tersebut tidak melunturkan faktor penghambat karena proses adaptasi sistem pelayanan ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan kualitas sumber daya manusia yang berbeda, juga perbedaan geografis yang berdampak pada jaringan internet sehingga sering terjadi *system error*. Diketahui indikasi terwujudnya pelayanan publik yang prima yakni adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat sesuai hak yang dimiliki.

Untuk melihat dan mengukur sejauh mana inovasi pelayanan publik dapat berpengaruh dalam proses kemudahan pelayanan publik, maka relevan untuk dikaji menggunakan teori *good governance*. Indikator penyelenggaraan pemerintah yang baik dilakukan dengan mengadopsi konsep pengelolaan pemerintah dengan melibatkan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta sebagai tiga pilar utama. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, apa yang mereka lakukan hanya bertitik tumpu pada analisis secara umum terkait faktor penghambat, faktor pendukung, faktor keberhasilan inovasi, kualitas pelayanan publik, dan sepuluh prinsip *good governance*. Sedangkan penelitian yang akan

penulis lakukan mengarah pada bagaimana proses politik mencakup perencanaan, implementasi, hingga respon masyarakat terhadap inovasi sistem administrasi kependudukan dilakukan sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Hal ini kemudian melahirkan signifikansi dari penelitian ini, yakni berupa khasanah baru dalam memandang ilmu politik tidak sebatas pada politik elektoral semata, namun juga dalam proses inovasi kebijakan publik termasuk *services* yang diberikan kepada masyarakat luas. Karena sejatinya pada setiap proses pembuatan keputusan, keputusan tersebut merupakan hasil dari interaksi pada arena politik (Varma, 2016). Dari analisis tersebut akan diketahui apakah masyarakat terlibat langsung dalam menginisiasi pelayanan tersebut sehingga kebijakan bersifat *bottom-up*, atau masyarakat hanya sebagai subyek sasaran pelayanan yang telah dikemas menjadi kebijakan publik yang bersifat *top-down*. Sehingga hal ini menjadi sesuatu yang baru sekaligus menjadi pembeda antara penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian terkait sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan guna menjawab tiga permasalahan utama dari latar belakang yang telah diuraikan di atas. Berikut penjabaran dari rumusan permasalahan yakni:

1. Bagaimana inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana implikasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdampak pada *good governance*?

C. Tujuan

Setelah merumuskan permasalahan yang akan dikaji pada penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan *good*

governance (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar), kemudian akan diuraikan tujuan dilakukannya penulisan penelian ini yakni:

1. Mengetahui bagaimana inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.
2. Mengetahui bagaimana implikasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berdampak pada *good governance*.

D. Manfaat

Penelitian ini memiliki manfaat yang secara khusus akan dijabarkan kedalam manfaat teoritik dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik
 - a. Penelitian ini dapat menumbuhkan khasanah baru dalam keilmuan dan menambah wawasan terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditelaah dari sisi *good governance* guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat.
 - b. Penelitian ini dapat memberi gambaran atas partisipasi masyarakat sebagai penerapan *good governance* dan penggunaan *e-government* dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman tentang bagaimana seharusnya pemerintah menerapkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat berbasis *e-government* dengan memperhatikan konsep *good governance*.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan sumber rujukan bagi penelitian lain dengan tema serupa maupun tema yang lebih kompleks dan komprehensif.

E. Kajian Pustaka

Kajian terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan oleh para ahli, hasil dari penelusuran kajian pustaka untuk penelitian ini akan dikelompokkan menjadi dua kajian meliputi, inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* dan pelayanan publik berbasis *good governance*

1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-Government*

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan sebelumnya, beberapanya yakni oleh Wulandari (2020), Atthahara (2018), Tui et al. (2022), Hanipah & Aryani (2022), dan Kartika & Oktariyanda (2022).

Penelitian pertama yakni skripsi yang ditulis oleh Wulandari (2020) berjudul *Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)*. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui efektivitas, faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan inovasi Dokter Kependudukan Online “Dr. Kepo” berbasis pada Android dan iOS yang terintegrasi langsung dengan Sistem Informasi Kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini keberhasilan dari inovasi pelayanan kependudukan melalui aplikasi “Dr. Kepo” diukur melalui teori kualitas pelayanan publik milik Hardiansyah (2011) dengan memperhatikan lima faktor yang meliputi *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dari kelima faktor tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Dr. Kepo telah berjalan secara efektif di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, ditinjau dari rata-rata masyarakat yang telah merasakan dampak dari aplikasi Dr. Kepo pada bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini juga menerangkan adanya SOP (*Standart Operasional Procedure*) yang jelas

sehingga seluruh pelayanan administrasi kependudukan berjalan sesuai tupoksi dan tanggung jawab masing-masing individu. Disisi lain juga terdapat kendala, meliputi minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil kepada masyarakat sehingga timbul selisih paham antar kedua pihak dan aplikasi terbilang sering mengalami *server down* yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan.

Sumber kedua yakni artikel yang ditulis oleh Atthahara (2018) dengan judul *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*. Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan publik milik Diskominfo Kabupaten Purwakarta yang kemudian dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan publik milik Lenvinne (2011). Aplikasi Ogan Lopian bertujuan sebagai sarana penghubung, pengendali, monitoring, dan analisa berbagai komponen sumber daya serta bentuk adaptasi Pemerintah Kabupaten Purwakarta terhadap kemajuan teknologi yang sangat massif guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien berbasis teknologi. Aplikasi ini mengacu pada Permenpan-RB Nomor 30 Tahun 2014 terkait pedoman inovasi pelayanan publik dan kebutuhan inovasi mencakup didalamnya proses kreatif dalam penciptaan penemuan baru, atau modifikasi yang sudah ada. Namun Seperti layaknya aplikasi digital lainnya, dalam penerapan aplikasi Ogan Lopian kendala *server down* masih menjadi kendala yang cukup menyandak perkembangan aplikasi tersebut. Hal yang menarik dari penelitian ini yakni analisis terkait indikator dari keberhasilan penerapan digitalisasi disektor publik yang mengutip dari Indrajit (2002) yakni *support, capacity, dan value*. *Support* dan kemauan yang tinggi atau *political will* yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta terhadap penerapan aplikasi Ogan Lopian.

Ketiga yakni artikel karya Prihatini Tui et al. (2022) dengan judul “*Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan*

Sipil Kota Gorontalo”. Dalam artikel ini disebutkan beberapa faktor tidak maksimalnya pelayanan publik yakni, kualitas aparatur pemerintah yang tidak maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya, panjangnya rantai birokrasi (*red-tape bureaucracy*), proses yang berbelit, dan kurangnya peran masyarakat (*social control*) dalam pelayanan publik karena tidak terdapat SOP yang jelas dan menimbulkan rendahnya *social pressure*. Dari penelitian yang dituangkan dalam artikel tersebut diketahui bahwa data dokumen kependudukan Duspendukcapil Kota Gorontalo tahun 2020 dengan presentase terendah yakni Kartu Keluarga sebanyak 55,72% karena ketidakpahaman masyarakat tentang urgensi dari pembaharuan data kependudukan dan proses yang memakan waktu cukup panjang. Penggunaan *e-government* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan Duspendukcapil Kota Gorontalo dalam rangka memanfaatkan teknologi informasi untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa pengembangan inovasi layanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Duspendukcapil Kota Gorontalo telah dijalankan secara maksimal melalui berbagai inovasi layanan-layanan baru, namun kendala justru berada pada peran aktif masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang tersedia.

Keempat yakni artikel dengan judul “*Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)*” yang ditulis oleh Hanipah & Aryani (2022). Dalam penelitian ini Disdukcapil Kabupaten Sukabumi menciptakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai tindak lanjut penerapan *e-government* atau *go digital* program Disdukcapil Kemendagri. Dalam implementasi layanan *Simpelin*, Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dilakukan secara independen dengan menerapkan sistem *Admin Data Base* yang berada dibawah PIAK dan bertugas membuat, mengoperasikan, dan mengembangkan layanan online *Simpelin*. Dalam penelitian ini disebutkan

kemudahan yang ditawarkan Smpelin yakni tidak diperlukannya registrasi akun sebelum melakukan pelayanan dan adanya pemangkasan persyaratan, sehingga proses layanan Smpelin dapat dilakukan dalam satu hari kerja saja. Terdapat beberapa kendala yang berasal pada jaringan internet yang tidak stabil walaupun telah memakai jaringan dari Kemendagri dan jaringan Indihome. Kendala ini selalu menjadi topik evaluasi besar dari Disdukcapil sehingga didapatkan solusi juga konsepsi dan inovasi baru dalam pelayanan publik kedepannya.

Kelima, artikel karya Kartika & Oktariyanda (2022) yang berjudul “*Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*”. Dalam artikel ini disebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten Gresik menindaklanjuti perkembangan *e-government* dalam pelayanan publik menciptakan layanan kependudukan aplikasi Poedak dengan memanfaatkan media *website* guna memberikan pelayanan langsung, mudah, cepat, dan murah kepada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Penekanan dalam penelitian ini yakni deskripsi atas keberhasilan inovasi aplikasi Poedak menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi milik Bugge dkk (2018) yang meliputi, *governance and innovations* (tata kelola dan inovasi), *sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), dan *collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal).

Dari penelitian di atas diketahui bahwa tujuan dari aplikasi Poedak yakni mewujudkan reformasi birokrasi melalui pelayanan publik berbasis *e-government*, yang mana akses aplikasi Poedak telah mencapai 37.057 terdiri atas 203 desa, 32 puskesmas, dan 23 rumah sakit. Aplikasi Poedak dikuatkan oleh regulasi yang berlaku baik oleh pusat maupun daerah, penerapan Standar Pelayanan Minimal

(SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertuang dalam SK Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik Nomor 041/033/437.57/2020 mengenai standar pelayanan adminduk secara daring berbasis *website* dan dapat diakses secara publik oleh masyarakat. Aplikasi Poedak juga mengusung konsep *open innovation* yang tidak hanya melibatkan *stakeholders* namun juga masyarakat sebagai aktor *eksternal*. Selanjutnya dalam mewujudkan pelayanan publik secara digital yang mudah, cepat, akurat, dan aman Disdukcapil Kabupaten Gresik merancang aplikasi Poedak menggunakan jaringan dari pusat (JARKOMDA) dan jaringan lokal milik Disdukcapil Kabupaten Gresik. Namun terlepas dari banyaknya keunggulan yang ditawarkan, terdapat hambatan yang timbul seperti kurangnya distribusi informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Poedak sehingga masyarakat memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus urusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil kajian pustaka terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut telah banyak dilakukan, namun mayoritas fokus utama penelitian berupa analisis teori kualitas pelayanan publik seperti pada penelitian yang dilakukan Wulandari (2020) dan Atthahara (2018) dengan menyebutkan faktor penghambat dan faktor pendukung dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan. Ditinjau dari jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan, sebagian besar inovasi dilakukan berbasis pada aplikasi ataupun berbentuk *website*, kemudian diakses secara mandiri oleh masyarakat melalui *smartphone*. Sehingga dari lima penelitian yang dilakukan, tiga diantaranya memiliki hambatan berupa *server down* karena jaringan yang tidak stabil seperti pada penelitian yang dilakukan Wulandari (2020), Atthahara (2018), dan Hanipah & Aryani (2022). Sedangkan pada penelitian Kartika & Oktariyanda (2022) hambatan *server down* tidak menjadi masalah utama karena penggunaan jaringan ganda yakni bersumber dari pusat dan milik daerah (*internal*).

Sesuai analisis di atas, ditemukan beberapa perbedaan dalam penelitian yang telah dilakukan dan penelitian yang akan peneliti lakukan. Perbedaan dapat dilihat melalui pokok-pokok analisis yang peneliti ambil tidak hanya terbatas pada faktor penghambat dan pendukung dari inovasi kebijakan administrasi kependudukan, namun juga terkait beberapa analisis yang meliputi bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Didalam analisis tersebut akan diketahui berbagai regulasi yang melekat pada inovasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, baik bersumber dari pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Kemudian juga akan diketahui alur dari proses inovasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar meliputi perencanaan inovasi hingga implementasi kepada masyarakat. Dan kemudian akan diketahui peran aktif serta dampak yang diterima oleh masyarakat sebelum dan setelah adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar melalui analisis konsep *open innovation* West dan Bogers (2013) yang mana pemikiran dari sumber eksternal (masyarakat dan *stakeholders*) serta sumber internal (pemerintah) merupakan dua urgensi dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik. Analisis di atas akan dikemas seluruhnya dalam konsep inovasi kebijakan publik yang diungkapkan oleh Laswell dan Kaplan (1970) dimana inovasi kebijakan dapat dilihat melalui inisiasi baru dalam setiap kebijakan publik, kemudian pengaruh inovasi terhadap proses pembuatan kebijakan publik, dan kebijakan yang ditujukan sebagai pengembangan inovasi diberbagai sektor masyarakat. Sehingga hasil dari inovasi kebijakan publik dapat digunakan sebagai sarana fasilitasi peran aktif masyarakat dan *stakeholders*.

2. Pelayanan Publik Berbasis *Good Governance*

Penelitian mengenai Pelayanan Publik Berbasis *good governance* telah banyak dilakukan sebelumnya, beberapanya yakni oleh Polanunu & Rijal (2021), Azhari et al. (2022), Pramesti & Kusumawati (2021), Aini (2019), dan Kamal et al. (2021).

Penelitian pertama yakni artikel dengan judul “*Menuju good governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur*” karya Polanunu & Rijal (2021). Dalam artikel ini disebutkan bahwa layanan APAPO dibentuk karena sebagian besar pemohon paspor menghabiskan banyak waktu dalam proses pengambilan antrian seleksi berkas, sehingga diperlukannya pemangkasan alur pelayanan melalui inovasi kebijakan yang lebih mudah, murah dan cepat. Digitalisasi pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kediri, juga sebagai upaya transparansi sesuai dengan konsep *good governance*. Dalam artikel ini juga disebutkan layanan unggulan seperti Layanan Ramah HAM yang diperuntukkan bagi kategori rentan meliputi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil dan menyusui, serta balita. yang mampu membawa Kantor Imigrasi Kediri menjadi instansi dengan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang dianugerahkan oleh Kemenkumham RI. yakni Layanan Ramah HAM. Berbagai inovasi layanan yang telah diluncurkan oleh Kantor Imigrasi Kediri telah selaras dengan konsep pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan tuntutan dalam reformasi birokrasi dengan mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government*.

Sumber kedua yakni artikel karya Azhari et al. (2022) dengan Judul “*Penggunaan Aplikasi Si D’nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan good governance*”. Fokus kajian dalam penelitian ini yakni inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Disdukcapil Kota Semarang melalui Aplikasi Si D’nOK sebagai upaya memberikan pelayanan secara maksimal ditengah pandemi Covid-19, juga peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat melalui *e-government* sesuai prinsip *good governance*. Kemudian terdapat analisis terkait penerapan prinsip *good governance* dalam aplikasi Si D’nOK meliputi prinsip partisipasi, akuntabilitas, penegakan supremasi hukum yang adil dan dipatuhi masyarakat, transparansi, dan daya tanggap. Melalui

analisis prinsip tersebut diketahui bahwa dalam pelaksanaannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK memiliki berbagai hambatan seperti antusiasme masyarakat yang rendah karena kurangnya sosialisasi dan aplikasi yang belum sepenuhnya memberikan kemudahan dalam pelayanan publik atau sering mengalami *system down* sehingga masyarakat menganggap aplikasi Si D'nOK tidak ramah bagi segala lapisan usia dan cenderung lebih nyaman menggunakan pelayanan *offline* di kantor Disdukcapil secara langsung. Namun disisi lain pihak Pemerintah Kota Semarang dalam artikel ini mengatakan bahwa terdapat dukungan dari pemerintah pusat dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019 terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Hal ini juga menjadi salah satu faktor pendorong Disdukcapil Kota Semarang untuk selalu melakukan perbaikan pelayanan pada aplikasi Si D'nOK agar menjadi salah satu inovasi layanan yang memudahkan pelayanan publik.

Sumber ketiga yakni artikel karya Pramesti & Kusumawati (2021) dengan judul "*Good Governance Dalam Kemitraan Guna Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Di Kota Semarang*". Dalam artikel ini penelitian dilakukan dengan berfokus pada jaminan dibidang kesehatan yang tertuang dalam Perpres RI Nomor 12 Tahun 2013 terkait jaminan kesehatan berupa perlindungan agar peserta mendapatkan manfaat dan perlindungan dalam pemenuhan hak dasar kesehatan dengan membayar iuran atau iuran dibayarkan oleh pemerintah, dalam hal ini berbentuk BPJS Kesehatan. Kerjasama antara pihak BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan swasta dalam pelayanan publik tidak terlepas dari konsep *good partnership governance*. Pada artikel ini disebutkan paradigma *good governace* dimana indikasi pemerintahan yang baik yakni pemerintahan yang memiliki orientasi kepada masyarakat bukan kepentingan birokrat. Selain itu juga dijelaskan terkait indikasi kesuksesan dalam menjalin kemitraan berupa kemampuan menjalin tujuan guna menghasilkan tata kelola khusus, namun pada penelitian ini

diungkapkan bahwa indikator pertama belum berjalan maksimal karena masih adanya paksaan yang diberikan pemerintah kepada pihak fasilitas kesehatan untuk menjadi mitra BPJS Kesehatan, paksaan ini teridentifikasi karena adanya ancaman terkait perijinan fasilitas kesehatan dalam urusan pemerintahan kedepannya.

Hambatan lain yakni proses pembayaran klaim yang berbelit dan tak jarang beberapa klaim gagal dilakukan sehingga hal ini merugikan pihak fasilitas kesehatan swasta. Dari segi peraturan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada fasilitas kesehatan terbilang sangat ketat sehingga tidak efisien dan efektif serta merugikan operasionalisasi yang telah dimiliki fasilitas kesehatan swasta. Disisi lain juga terdapat analisis tentang prinsip *good governance* telah diterapkan dan prinsip yang belum terlaksana secara maksimal dalam pemberian pelayanan kesehatan di Kota Semarang seperti *responsiveness*, *consensus orientation*, dan *equity*. Penjelasan lain dalam artikel ini yakni faktor pendorong penerapan *good governance* dalam kemitraan diantaranya transparansi informasi yang memudahkan pelaksanaan proses kemitraan, terdapat usaha untuk saling memahami dan menyesuaikan antara pihak penyelenggara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan swasta, serta adanya perjanjian tertulis yang mengikat satu sama lain berupa penandatanganan nota kesepakatan dengan menyertakan hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing pihak.

Sumber keempat yakni artikel dengan judul “*Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*” karya Aini (2019). Dalam artikel ini membahas terkait evaluasi kinerja sebagai suatu upaya penilaian terhadap hasil kerja karyawan guna mencapai suatu pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat. Terdapat beberapa acuan dalam evaluasi kinerja, meliputi loyalitas, prestasi, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, dan kepemimpinan. Dipaparkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tlogomas, Kota Malang telah berjalan secara efektif, tercermin dari respon petugas yang cepat dan masyarakat setempat yang tergolong aktif dalam

berpartisipasi, sehingga sinergi antara pemerintah dan masyarakat berjalan berdampingan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang optimal sebagai aspek terciptanya *good governance*. Salah satu inovasi pelayanan yang dilakukan yakni mengadopsi sistem PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Bank Indonesia guna meminimalisir proses pelayanan administrasi yang berbelit-belit, memakan waktu lama, sekaligus menghilangkan budaya pungli yang melekat pada pelayanan publik. Dalam artikel ini juga disebutkan faktor pendukung yang menjadi penguat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *good governance* di Kelurahan Tlogomas, yakni adanya kesadaran pegawai untuk mengedepankan kedisiplinan dalam melakukan pelayanan dan juga evaluasi kinerja dilakukan dengan metode kekeluargaan guna menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan saling bersinergi. selain faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat dalam pelaksanaan evaluasi kinerja yakni adanya rasa sungkan antar pegawai dalam menyampaikan evaluasi kinerja sehingga proses penilaian kerap kali berjalan kurang optimal.

Sumber kelima yakni artikel karya Kamal et al. (2021) yang berjudul “*Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan*”. Pada bagian awal artikel ini disebutkan berbagai landasan hukum dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan yakni Perbup Pasuruan Nomor 21 tahun 2020 terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasuruan yang dilakukan secara professional, tertib, dan cepat guna mencapai pelayanan prima (*excellent service*) di Kabupaten Pasuruan. Disebutkan dalam artikel tersebut bahwa kebijakan pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan mengacu pada konsep Mulgan dan Albury (2003) meliputi, pertama inovasi proses dengan digitalisasi layanan, pembentukan tim khusus sesuai kompetensi, transparansi proses pendaftaran, dan implementasi inovasi sesuai SOP dan regulasi yang telah

diterapkan. Kedua inovasi pelayanan guna terwujudnya pelayanan yang maksimal, dan ketiga inovasi sistem dengan menggunakan database SIAK dan optimalisasi teknologi yang digunakan agar mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan.

Pada bagian terakhir jurnal disebutkan faktor pendukung dari inovasi kebijakan layanan adminduk pada Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan yakni adanya peningkatan antusiasme masyarakat dalam mengakses pelayanan adminduk sehingga penerima layanan yang terus meningkat. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi, *system error* sehingga petugas kecamatan harus melakukan pelayanan manual dengan mengantar berkas ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan, layanan perekaman data biometrik yang ditiadakan selama masa pandemi covid-19 untuk meminimalisir kontak langsung antara petugas dengan masyarakat, jumlah petugas yang tidak sebanding dengan tingginya permintaan layanan sehingga proses pelayanan masih memakan waktu cukup lama, kesadaran masyarakat akan pentingnya adminduk relatif rendah khususnya pada daerah yang jauh dari pusat Kabupaten Pasuruan, dan anggaran untuk inovasi pelayanan adminduk rendah sehingga layanan kurang dapat menjangkau daerah terpencil.

Berdasarkan hasil kajian pustaka terkait pelayanan publik berbasis *good governance* telah banyak dilakukan, namun fokus utama kajian berada pada analisis prinsip *good governance* yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dari pelayanan publik yang dilakukan seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Azhari et al. (2022) dan Kamal et al. (2021). Sedangkan pada penelitian milik Pramesti & Kusumawati (2021) dan Aini (2019) *good governance* ditinjau dari aspek *partnership* dan evaluasi kinerja pegawai. Berdasarkan hasil kajian pustaka di atas maka ditemukan perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dan penelitian yang akan peneliti lakukan. Perbedaan tercermin dari fokus kajian yang mana meliputi upaya yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam

menjalankan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan untuk mewujudkan *good governance* dengan melihat proses politik kebijakan yang berjalan didalamnya, karena banyaknya pemegang kepentingan yang terlibat dalam proses perumusan suatu kebijakan. Sehingga melalui hal tersebut dapat diketahui inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar mengadopsi sistem *top-down* atau *bottom-up*.

Disisi lain, adanya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring, mengharuskan seluruh pemerintah daerah melakukan inovasi pelayanan dengan mengadopsi sistem online berbasis aplikasi maupun *website* yang mana menghadirkan stigma bahwa beberapa inovasi hanya lahir sebagai pemenuhan kewajiban terhadap peraturan yang diberikan oleh pemerintah pusat. Sehingga melalui penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar mulai dari penyusunan, implementasi, hingga munculnya respon masyarakat terkait kebijakan tersebut dengan mengacu pada prinsip *good governance* yang diungkapkan oleh UNDP. Pada dasarnya, digitalisasi pelayanan publik secara masif tanpa adanya pendampingan ataupun proses adaptasi bagi masyarakat sangat berdampak pada implementasi prinsip *good governance* sebagai aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena mendorong kemudahan dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan yakni penelitian lapangan dengan mengadopsi metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif secara sederhana dipahami sebagai penelitian yang meletakkan informan atau narasumber sebagai subyek dari penelitian. Penelitian kualitatif dilakukan dengan berinteraksi secara intens terhadap informan atau narasumber untuk mendapatkan analisis mendalam mengenai kondisi lingkungan juga aktivitas kesehariannya secara apa adanya

(wajar). Dalam Idrus (2007) disebutkan bahwa indikator keberhasilan dari penelitian kualitatif dapat diukur melalui pemahaman terhadap simbol dan bahasa asli informan atau narasumber. Sedangkan menurut pendapat Denzim dan Lincoln dalam Moleong (2014) diketahui bahwa penelitian kualitatif dilakukan secara alamiah dengan penafsiran fenomena yang terjadi dengan menggunakan berbagai metode yang ada seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) metode kualitatif menghasilkan data bersifat deskriptif berbentuk kata-kata tertulis dan perilaku dari subyek penelitian yang dapat diamati, meliputi tingkah laku, tindakan, motivasi, dan persepsi yang dipandang sebagai suatu keutuhan (holistik) (Moleong, 2014).

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan studi kasus. Menurut pandangan Creswell (2014) studi kasus dipahami sebagai strategi penelitian yang dilakukan secara cermat dengan memperhatikan berbagai prosedur pengumpulan data. Oleh karena itu studi kasus diyakini dapat menghasilkan penelitian yang mendalam dengan analisa intensif terhadap subyek penelitian, baik secara menyeluruh ataupun beberapa aspek penting dalam kehidupan. Dalam hal ini penulis akan terjun langsung untuk meneliti obyek penelitian, sehingga minim terjadi manipulasi data dan penelitian akan bersifat menyeluruh serta natural. Obyek penelitian yang kompleks dan dinamis dalam perspektif pendekatan studi kasus juga mempermudah penulis dalam menjawab rumusan permasalahan khususnya dari sisi sosial dan politik.

2. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini akan digunakan dua sumber data, data utama (primer) dan juga data pendukung (sekunder). Sesuai dengan pendapat Lofland (1984) dalam Moleong (2014) bahwa sumber data utama dari penelitian kualitatif yakni hasil dari pencatatan wawancara dan pengamatan tindakan obyek penelitian, sedangkan sumber lain seperti dokumen yang relevan ialah data pendukung. Sumber data utama (primer) diperoleh secara langsung kepada obyek penelitian

yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar, kemudian juga dari beberapa perangkat kelurahan atau desa di Kabupaten Blitar yang telah menerapkan inovasi kebijakan administrasi kependudukan di instansi masing-masing secara efektif, serta pihak masyarakat yang terlibat langsung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* oleh Kabupaten Blitar. Sumber data pendukung (sekunder) diperoleh melalui berbagai buku, artikel, jurnal, disertasi, media cetak, media elektronik yang memiliki keterkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka mewujudkan *good governance* oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas data hasil penelitian dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yakni kualitas dari pengumpulan data yang berhubungan dengan teknik yang digunakan dalam menghimpun sumber data. Mengutip dari Sugiyono (2011) terdapat beberapa langkah dalam teknik pengumpulan data yakni interview (wawancara), observasi (pengamatan), studi literatur, dan gabungan ketiganya (triangulasi).

a) Wawancara

Wawancara dipahami sebagai suatu percakapan yang memiliki arah, tujuan, dan maksud tertentu antara dua belah pihak yakni pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*). Wawancara dilakukan guna memperoleh data dan informasi dari responden secara mendalam berdasar pada laporan atas diri sendiri (*self-report*). Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2011) menyebutkan bahwa setidaknya terdapat tiga prinsip yang harus diperhatikan dalam melakukan wawancara yakni, pertama narasumber yang harus memiliki pemahaman tinggi terhadap diri sendiri, kedua pernyataan responden dapat dipercaya dan divalidasi kebenarannya, dan ketiga kesamaan penafsiran antara narasumber dan peneliti terhadap

pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan secara tidak terstruktur atau wawancara terbuka dengan berpedoman pada garis besar permasalahan, sedangkan metode yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada narasumber. Beberapa narasumber dalam penelitian ini yakni pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terdiri atas kepala instansi, petugas pelayanan, masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, dan instansi kelurahan dan desa yang telah menerapkan secara efektif inovasi pelayanan administrasi kependudukan, dan beberapa masyarakat bersentuhan langsung dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

b) Observasi

Observasi merupakan pengamatan sistematis bertujuan untuk memperoleh data melalui proses analisis perilaku, kinerja, dan gejala alam dari responden dengan skala yang tidak terlalu besar. Observasi tidak hanya berkenaan dengan komunikasi antar manusia, namun juga pengamatan terhadap obyek alam. Dalam penelitian ini akan digunakan jenis observasi berupa observasi partisipan atau *participant observation*, yakni dengan meleburkan diri langsung dengan kegiatan sehari-hari obyek yang diamati atau sumber utama data penelitian. Dengan keterlibatan langsung peneliti dalam memperoleh data melalui observasi partisipan, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam, dan menyeluruh (Sugiyono, 2011). Penggunaan jenis observasi penelitian partisipan ini akan dilakukan dengan cara mengikuti seluruh praktik pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pengurusan di kelurahan hingga diterima hasilnya oleh masyarakat guna mengetahui apakah *good governance* secara efektif diterapkan oleh instansi-instansi terkait. Selain itu juga akan diamati bagaimana dampak yang diperoleh masyarakat dari penerapan inovasi layanan dibidang administrasi kependudukan ini.

c) Studi literatur

Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan dengan menghimpun dokumen pendukung yang meliputi foto, gambar, data statistik, dan sebagainya untuk kemudian digunakan sebagai referensi dalam melakukan analisis dokumen dan juga analisis pendukung terhadap obyek kajian penelitian. Teknik studi literatur selanjutnya yakni menghimpun dokumen dari buku, jurnal, artikel, website, dokumen terkait penelitian dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan sebagainya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Tujuan utama dari studi literatur dalam penelitian ini yakni untuk melakukan analisis terhadap berbagai teori yang relevan dengan fokus penelitian sebagai rujukan dalam pembuatan analisis hasil penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan yang dikemukakan Miles & Huberman (1992) dalam Sugiyono (2011) yakni meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (concluding drawing). Reduksi data merupakan suatu proses dalam memilih dan meringkas data pokok yang berkaitan dengan topik penelitian agar memudahkan penulis dalam menarik kesimpulan dan memverifikasi karena data yang tersaji telah digolongkan secara ringkas. Langkah selanjutnya yakni penyajian data yang dibatasi menjadi penyajian sekumpulan informasi yang sistematis agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan dan analisa lanjutan dalam penelitian. Tahap akhir dari analisis data yakni proses penarikan kesimpulan dan verifikasi data dimana output dari proses ini ialah hasil dari penelitian. Dalam konteks penelitian ini maka akan didapatkan kesimpulan terkait bagaimana inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan bagaimana implikasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil kabupaten blitar berdampak pada *good governance*.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan akan memaparkan latar belakang dari penelitian untuk kemudian dirumuskan kedalam rumusan permasalahan, juga dijabarkan terkait tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini. Dalam Bab I juga akan memuat metode penelitian, teori, konsep, tinjauan pustaka, dan bagaimana penelitian ini disusun secara sistematis untuk kemudian dijadikan suatu kesatuan dalam skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan dijelaskan teori yang digunakan dalam penulisan penelitian ini secara detail yakni terkait inovasi kebijakan publik dan *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang sebelumnya telah terhimpun dalam struktur proposal penelitian. Teori tersebut akan dijabarkan lebih lanjut dalam Bab II dengan tujuan menguatkan kerangka analisis data dari penelitian yang dilakukan.

BAB III PROFIL WILAYAH DAN DINAMIKA KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN BLITAR

Dalam bagian ini akan dipaparkan terkait gambaran umum Kabupaten Blitar sebagai lokasi penelitian. Berikut ini pembagian dari substansi pembahasan gambaran umum Kabupaten Blitar yang meliputi:

- a. Profil lengkap Kabupaten Blitar yang terdiri atas struktur sosial, budaya, ekonomi, dan demografi Kabupaten Blitar
- b. Struktur dan analisis terkait dinamika pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

BAB IV INOVASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DISPENDUKCAPIL KABUPATEN BLITAR

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil analisa dan temuan data selama proses penelitian lapangan dilakukan, meliputi proses inovasi kebijakan administrasi kependudukan tersebut bekerja, kemudian bentuk dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengenai inovasi kebijakan administrasi kependudukan.

BAB V IMPLIKASI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DISPENDUKCAPIL KABUPATEN BLITAR BERDAMPAK PADA *GOOD GOVERNANCE*

Pada bagian ini akan dijelaskan lebih rinci terkait hasil analisa dan temuan mengenai implikasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi kelemahan pelayanan publik dan pihak yang menginisiasi layanan tersebut. Kemudian analisa ini akan dikaitkan dengan beberapa prinsip *good governance* diantaranya prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsif, efektifitas, dan profesionalisme suatu pelayanan publik.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan terkait kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sebagai sebuah hasil akhir dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Selain kesimpulan juga akan disajikan saran akademis ditujukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

INOVASI KEBIJAKAN, PELAYANAN PUBLIK, DAN *GOOD GOVERNANCE*

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan terkait tiga teori utama yang digunakan dalam melakukan analisis rumusan masalah, yakni teori kebijakan publik, teori pelayanan publik, dan teori *good governance*. Pembahasan pertama dilakukan dengan menjabarkan teori kebijakan publik yang dibagi lagi menjadi beberapa pembahasan. Dalam subbab pertama ini dijelaskan terkait konsep kebijakan publik, didalamnya akan diuraikan berbagai pandangan ahli dan penelitian terdahulu tentang kebijakan publik, kemudian menghasilkan kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan respon pemerintah sebagai pemegang kekuasaan negara dalam mengatasi segala masalah yang dihadapi masyarakat. Sehingga kebijakan publik merupakan komponen penting dalam sistem politik karena terdapat hubungan antara masyarakat (publik) dan permasalahan yang dihadapinya. Subbab kedua yakni inovasi kebijakan publik yang didalamnya menjabarkan inovasi kebijakan publik tidak hanya bersumber dari pemerintah (*internal*), namun juga pada masyarakat (*eksternal*) untuk mencapai suatu kebijakan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Subbab terakhir yakni pembahasan terkait politik dan kebijakan publik yang menghasilkan uraian bahwa kebijakan publik dipandang sebagai hasil keputusan politik oleh badan atau lembaga pemerintahan, *output* dari kebijakan publik adalah permintaan terkait sesuatu yang baru dan tentunya sangat berpengaruh terhadap kebijakan lain kedepannya. Sehingga kebijakan dapat dikatakan bersifat kontinyu, tidak pernah berakhir dan berlandas pada regulasi serta hukum yang mengikat.

Kedua yakni penjabaran terhadap teori pelayanan publik yang juga terbagi atas dua subbab, subbab pertama adalah konsep pelayanan publik kembali dijelaskan terkait perspektif ahli dan penelitian terdahulu tentang pelayanan publik. Sehingga didapatkan

kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan terstruktur dan berurutan yang dilakukan oleh pemerintah dalam usaha memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Selanjutnya penjabaran terkait subbab inovasi pelayanan publik yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik digunakan untuk memperbaiki efektifitas, efisiensi, dan juga akuntabilitas pelayanan publik, hasil dari proses inisiatif menggunakan metode-metode baru. Dan yang terakhir yakni teori *good governance* yang fokus menjabarkan enam prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) yakni *participatory, transparency, responsiveness, accountability, effectiveness, dan professionalism*. Kemudian juga dijabarkan tiga model *good governance* menurut Sedarmayanti (2003) yang meliputi *political governance* atau proses pembuatan dan perumusan kebijakan, *economic governance* atau perumusan keputusan, dan *administration governance* atau proses implementasi kebijakan.

A. Kebijakan Publik

1. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik ialah sebuah instrumen penting dalam suatu sistem pemerintahan yang berfungsi mensinergikan peran antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan publik dalam *Black Law Dictionary* dipahami sebagai suatu standar yang dibentuk oleh badan legislatif untuk kemudian dijadikan sebuah pedoman dalam kehidupan bernegara masyarakat didalamnya (Suaib et al., 2022). Namun pada penjabaran di atas, definisi kebijakan publik masih dianggap kurang menyeluruh karena belum terlihatnya fungsi eksekutif dalam sebuah proses pembentukan kebijakan. Organ eksekutif pemerintahan pada kenyataannya memiliki peran yang cukup signifikan dalam sebuah proses pembentukan kebijakan publik, jika dibandingkan dengan organ legislatif pemerintahan. Sehingga kebijakan publik dipahami sebagai sebuah prinsip dan standar yang dirancang untuk kemudian digunakan oleh pemerintah sebagai dasar pengelolaan segala urusan publik yang berada pada lingkup kewenangannya, maka dari itu

sebuah kebijakan publik bersifat menyeluruh serta mengikat pada seluruh masyarakat (Suaib et al., 2022). Dalam definisi lain, Thomas Dye (1981) mendeskripsikan kebijakan publik sebagai pilihan yang diambil oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, termasuk didalamnya keinginan pemerintah untuk melakukan inovasi dalam kebijakan publik atau mempertahankan status quo. Sedangkan James E. Anderson (1979) memandang kebijakan publik sebagai suatu kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah, juga dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal seperti masyarakat dan stakeholders (Subarsono, 2005).

Thomas A. Birkland menyebutkan bahwa terdapat atribut utama dalam kebijakan publik yang meliputi: pembentukan kebijakan publik yang merupakan respon dari suatu permasalahan untuk kemudian ditemukan jalan keluarnya, pembuatan kebijakan sendiri juga harus di atas namakan “publik”, arah dari suatu kebijakan yakni solusi atau keadaan yang diinginkan dari suatu masalah, kebijakan juga merupakan produk yang dibuat oleh pemerintah meskipun pada kenyataannya terdapat keterlibatan masyarakat juga *stakeholders*, untuk kemudian diinterpetasikan dan diimplementasikan oleh seluruh unsur didalamnya (Hermanto Suaib, 2022). Atas kompleksnya definisi kebijakan publik, diketahui bahwa kebijakan sendiri merupakan segala bentuk tindakan juga respon pemerintah sebagai pemegang kekuasaan negara dalam menghadapi dan mengatasi segala masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kebijakan publik tidak hanya berkuat pada segala sesuatu yang ingin dilakukan pemerintah, namun juga harus memuat apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan komponen penting dalam sebuah sistem politik karena adanya keterkaitan antara masyarakat sebagai bagian dari publik dan segala permasalahan yang dihadapinya.

2. Inovasi Kebijakan Publik

Inovasi merupakan sebuah bagian yang tak terpisahkan dari suatu kebijakan publik, bahkan inovasi juga dipandang sebagai suatu dinamika atas tuntutan masyarakat. Sebuah kebijakan publik dapat dikatakan memuat sebuah inovasi ketika terdapat kebaruan didalamnya, namun selain kebaruan hal lain yang harus diperhatikan yakni adanya manfaat yang kemudian digunakan sebagai sumber penyelesaian masalah yang bersifat kontinyu dan menghasilkan kebijakan yang efisien. Damanpour (1991) memandang inovasi sebagai upaya penciptaan, pengembangan, dan adaptasi atas perilaku baru kepada masyarakat luas. Dalam perkembangannya, West dan Bogers (2013) memandang inovasi kebijakan publik tak hanya sebatas mengambil sumber ide dari internal pemerintah, namun juga bersumber dari eksternal yakni masyarakat dan stakeholders. Hal ini kemudian membawa proses inovasi kebijakan publik kedalam konsep open innovation yang memandang rata sumber ide internal maupun eksternal (Herwanto, 2015).

Dalam perspektif *United Nations Departement Of Economic and Social Affairs* (2006), inovasi kebijakan publik merupakan pengembangan rancangan kebijakan baru dengan menggunakan prosedur operasi yang baru dalam rangka mengatasi masalah-masalah dalam kebijakan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam kebijakan publik merupakan suatu yang ideal, efektif, dan efisien dalam mengatasi permasalahan lama maupun baru dalam suatu kebijakan publik. Dalam Sururi (2017) disebutkan bahwa inovasi kebijakan publik ialah suatu program yang didalamnya mencakup tujuan, nilai, dan praktek tertentu. Sehingga dapat diketahui bahwa inovasi kebijakan tidak selalu berhubungan dengan kebijakan dan program-program yang baru dibuat, namun unsur kebaruan berasal dari kebijakan yang baru diadopsi dan diimplementasikan oleh suatu negara tanpa memandang keusangan program atau berapa banyak negara yang telah mengadopsi kebijakan serupa.

Secara konseptual Mulgan & Albury (2003) membagi tiga peran yang dimiliki pemerintah dalam pelaksanaan inovasi kebijakan publik, meliputi a) *Policy innovation: new policy direction and initiatives* (Inovasi kebijakan: arah dan inisiatif baru kebijakan) merupakan inovasi kebijakan yang mencakup inisiatif dan mengarah pada kebijakan baru, sehingga pada setiap kebijakan publik harus memuat hal baru didalamnya. Kemudian oleh Tyran & Sausgruber (2015) didefinisikan ulang bahwa kebaruan yang tergolong dalam inovasi kebijakan publik ini dapat dilakukan dengan mengadopsi kebijakan dan beberapa program yang telah digunakan oleh negara lain. b) *Innovations in the policy-making process* (Inovasi dalam proses pembuatan kebijakan) berfokus pada inovasi yang mempengaruhi proses pembuatan kebijakan atau perumusan kebijakan. Sebagai contoh adanya pemberian fasilitas oleh pemerintah kepada masyarakat dan *stakeholders* dalam proses perumusan kebijakan yang selama ini masih minim dilakukan. Sehingga hal ini dapat meningkatkan integrasi antara partisipasi masyarakat dengan proses perumusan kebijakan. c) *Policy to foster innovation and its diffusion* (Kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya) merupakan suatu kebijakan khusus yang diinisiasi sebagai pendorong pengembangan inovasi di segala sektor (Tim Inovasi Tata Pemerintahan, 2014).

3. Politik dan Kebijakan Publik

Keputusan dipahami sebagai suatu hasil dari proses pengambilan keputusan (*decision making*) atas beberapa alternatif, baik berupa tujuan masyarakat ataupun kebijakan dalam rangka mencapai tujuan masyarakat. Pengambilan keputusan berkaitan dengan konsep politik itu sendiri, karena keputusan yang diambil dilakukan secara kolektif dan bersifat mengikat seluruh masyarakat. Joyce Mitchell berpendapat bahwa politik mencakup seluruh proses pengambilan keputusan secara kolektif dan pembuatan kebijakan umum yang ditujukan untuk masyarakat (Budiarjo, 2019). Sedangkan argumen lain dikemukakan oleh Karl W. Deutsch bahwa politik merupakan pengambilan

keputusan dengan memperhatikan suara publik, keputusan dalam hal ini mencakup berbagai nilai dan tindakan publik (*public goods*) (Budiarjo, 2019). Kebijakan umum merupakan salah satu bentuk dari proses pengambilan keputusan, dimana kebijakan (*policy*) dipahami sebagai sekumpulan keputusan yang diambil oleh seorang atau kelompok politik dalam rangka merumuskan tujuan sekaligus upaya mewujudkannya. Diketahui bahwa aspek dari kebijakan umum (*public policy, beleid*) merupakan tujuan bersama dari sekelompok masyarakat, kemudian dikemas kedalam suatu rencana yang bersifat mengikat dan dituangkan kedalam kebijakan (*policies*) oleh pihak yang memiliki kewenangan, dalam hal ini pemerintah.

Kebijakan publik dalam perspektif David Easton (1979) dipahami sebagai suatu keputusan politik yang dikembangkan oleh badan, instansi, ataupun lembaga pemerintahan, dengan kata lain bahwa kebijakan publik merupakan hasil dari keputusan politik yang dirumuskan oleh para pemegang otoritas dalam sistem politik (Agustino, 2006). Para pemegang otoritas pada sistem politik ialah para tokoh yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses formulasi kebijakan, memiliki tanggungjawab terhadap suatu masalah tertentu sehingga dapat berkontribusi langsung dalam pengambilan keputusan yang dikemudian hari dapat diterima dan diimplementasikan pada kehidupan bermasyarakat. Output dari suatu kebijakan publik dapat berupa permintaan (*demands*) baru yang dapat mempengaruhi kebijakan-kebijakan dikemudian hari, sehingga dapat disimpulkan bahwa beberapa kebijakan bersifat kontinyu dan tidak pernah berakhir. Sehingga kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik utama yang meliputi, titik fokus kebijakan publik yakni suatu tindakan yang memiliki tujuan dan maksud yang terstruktur, pola kegiatan yang mayoritas dilakukan oleh para pejabat pemerintahan dan berisikan tindakan yang sesungguhnya dilakukan oleh pemerintah beserta dampak dari implementasinya, kemudian bagian terakhir

disebutkan bahwa kebijakan publik berlandaskan pada hukum dan regulasi yang jelas sehingga bersifat mengikat, memerintah, dan menyeluruh (Agustino, 2006).

Pada dasarnya kebijakan publik terhimpun dalam beberapa sifat yang merupakan bagian dari suatu kegiatan, diantaranya yang pertama *policy demands* atau permintaan kebijakan. Pada bagian ini, kebijakan publik dimaknai sebagai permintaan yang dibuat oleh masyarakat, baik secara pribadi ataupun secara kelompok dengan bentuk desakan ataupun usulan. Permintaan ini bersifat resmi dalam suatu sistem politik karena didasarkan pada masalah yang terjadi pada masyarakat. Kedua *policy decisions* atau putusan kebijakan yang dibuat oleh pejabat publik, bersifat memerintah dan memberi arahan terhadap kegiatan dalam sebuah kebijakan. Ketiga *policy statement* atau pernyataan kebijakan dimana berbentuk ungkapan formal dari sebuah keputusan politik yang telah ditetapkan. Sifat kebijakan yang ketiga ini kerap menimbulkan konflik karena sering terjadinya multi tafsir dalam memahami sebuah ketetapan politik yang diucapkan oleh pejabat pemerintahan. Keempat *policy output* atau hasil kebijakan yang merupakan wujud dari kebijakan publik, dimana pada bagian ini diketahui secara nyata hal-hal yang dikerjakan oleh pemerintah dengan meletakkan fokus pada masalah-masalah yang terjadi pada masyarakat. kelima *policy outcomes* atau akibat dari kebijakan yang mana merupakan seluruh akibat dari adanya suatu kebijakan baik secara positif atau negatif, secara diinginkan ataupun tidak diinginkan (Agustino, 2006).

B. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Paradigma pelayanan publik berkembang berdampingan dengan diberlakukannya otonomi daerah, karena salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah terciptanya pelayanan publik yang prima. Disamping itu pemerintah baik dalam lingkup pusat maupun daerah sudah selayaknya memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam

perspektif LAN-RI pelayanan publik atau public services dipahami sebagai bentuk perwujudan dari fungsi dan tupoksi aparatur negara yang pada hakikatnya berorientasi pada pemberian layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam hal pengadaan barang ataupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintahan pada tingkat pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga lingkup terkecil yakni desa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan segala ketentuan dalam perundang-undangan (Setijaningrum, 2009). Deskripsi lain tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana pelayanan publik dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang ditujukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada seluruh masyarakat. Jangkauan pelayanan publik meliputi segala bentuk pelayanan terhadap barang, jasa, dan juga pelayanan administratif yang telah disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik (Revida et al., 2021).

Optimalisasi dalam pelayanan publik merupakan komponen penting dalam perkembangan pelayanan publik, hal ini karena pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara profesional dan berkualitas menjadi suatu indikator yang positif terhadap indeks kepuasan masyarakat juga sebagai indikator penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam model *new public services*, pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan teori demokrasi yang didalamnya terdapat penekanan terhadap persamaan hak antar masyarakat. Hal ini melahirkan argumen bahwa kepentingan publik merupakan hasil dari diskusi atas berbagai nilai yang ada dalam masyarakat, bukan dihasilkan melalui pertimbangan kepentingan elit politik. Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada akuntabilitas terhadap aturan hukum, namun juga akuntabilitas terhadap berbagai nilai yang berkembang dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesionalisme dan kepentingan masyarakat. Maka dari itu dalam paradigma ini pelayanan publik akan dianggap ideal jika memenuhi

standar responsif terhadap kepentingan dan nilai yang berlaku pada masyarakat (Setijaningrum, 2009). Dari beberapa uraian tersebut dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan berurutan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, dalam rangka menyiapkan dan memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, terdapat beberapa asas penyelenggaraan yang harus dipenuhi penyedia layanan sesuai yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yakni kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, tidak distriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan. Seluruh komponen yang tersusun dalam pelayanan publik ini selanjutnya akan digunakan sebagai dasar pemberian informasi yang lebih luas kepada masyarakat, sehingga akan berdampak pula pada kemudahan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, dampak lain dari terpenuhinya standar pelayanan publik yakni penurunan praktik maladministrasi yang terdiri atas pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan berbagai celah yang mengarah pada tindakan korupsi .

2. Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara hakikat dirancang dan diselenggarakan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan, namun faktanya masih sering ditemukan pelayanan yang cenderung berbelit, tidak fleksibel, memakan biaya tinggi dan waktu yang relatif lama. Tidak efektif dan efisiennya pelayanan publik ini berhubungan dengan peraturan yang kurang fleksibel dan cenderung mengikat, sehingga para petugas pelayanan publik menjadi kurang inisiatif dan inovatif jika menemukan kendala

dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam menekan perkembangan stigma pelayanan publik yang semakin memburuk, pemerintah melakukan penataan kembali konsep pelayanan publik dan melahirkan paham pemerintah sebagai *public servant*. Selain itu, pemerintah juga memberikan alternatif lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya yakni melakukan inovasi pada pelayanan publik. Pervaiz K. Ahmed dan Charles D. Shepherd (2010) memaknai inovasi tidak sebatas pada benda dan barang hasil produksi, melainkan sikap dan perilaku yang digunakan dalam proses perubahan pada tatanan kehidupan masyarakat.

Kehadiran inovasi dalam pelayanan publik pada dasarnya merupakan sesuatu yang natural terjadi karena berhubungan dengan percepatan dalam meluruskan dan memajukan pelayanan publik guna mencapai suatu sistem pemerintahan yang lebih baik. Inovasi sudah selayaknya menganut sebuah kebaruan didalamnya yang dapat digunakan secara kontinyu untuk mengatasi permasalahan di bidang pelayanan publik. Hal ini selaras dengan pendapat Rogers (2003) dimana terdapat setidaknya lima atribut dalam inovasi pelayanan yang terdiri atas:

- a. *Relative advantage* (keuntungan relatif), dimana sebuah inovasi harus memuat keunggulan dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya telah ada. Dengan kata lain bahwa pada setiap inovasi selalu terdapat nilai kebaruan yang kemudian digunakan sebagai penanda atau ciri dari satu inovasi dengan yang lainnya.
- b. *Compatibly* (kesesuaian), yang dimaknai bahwa sebuah inovasi harus memuat kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Hal ini bertujuan agar inovasi terdahulu tidak dibiarkan begitu saja, disamping alasan biaya namun juga karena memperhatikan inovasi lama merupakan bagian dari proses transisi yang dapat digunakan sebagai media adaptasi dan pembelajaran yang lebih cepat bagi inovasi terbaru.

- c. *Complexity* (kerumitan), tercipta beriringan dengan inovasi karena pada hakikatnya dalam sebuah inovasi pasti mengandung kerumitan yang lebih tinggi ataupun lebih rendah dari sebelumnya. Namun tingkat kerumitan ini merupakan sesuatu yang dianggap wajar karena pada dasarnya inovasi selalu memuat cara yang lebih baru dan baik.
- d. *Triability* (kemungkinan dicoba), bahwasannya setiap inovasi dapat diterima apabila telah melalui serangkaian proses uji coba dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai yang lebih baik dibanding inovasi sebelumnya.
- e. *Observability* (kemudahan diamati), pada hakikatnya sebuah inovasi sudah selayaknya dapat diamati khususnya dari segi cara berkerja dan *output* yang dihasilkan.

Dalam argumen lain, inovasi dipandang sebagai suatu ide dan gagasan yang berfungsi untuk memperbaiki serta melakukan penyempurnaan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam kata lain, inovasi merupakan proses modifikasi atau juga penemuan ide baru untuk kemudian digunakan sebagai dasar perbaikan yang bersifat kontinyu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Mulianingsih, 2021). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, inovasi dipandang sebagai pembaharuan pelayanan publik yang meletakkan masyarakat sebagai orientasi perbaikan kualitas layanan. Secara lebih khusus inovasi pelayanan publik dipahami sebagai upaya meningkatkan dan memperbaiki efektifitas, efisiensi, serta akuntabilitas dari pelayanan publik yang dihasilkan dari proses inisiatif pendekatan menggunakan metode baru dalam kehidupan masyarakat.

Pada beberapa bagian inovasi tidak selamanya bersifat baru (*complety new*) dari segi fisik hingga fitur yang diusungnya, namun dapat juga bersifat *re-invention*. Dalam pelayanan publik, *re-inevetion* dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih mudah menerima kebaruaran dalam tubuh pelayanan

publik. Hal ini dapat dilakukan dengan *pseudo innovation* dengan harapan bahwa inovasi dapat disesuaikan dengan nilai lokal masing-masing daerah. Kemudian Halvorsen (2005) membagi inovasi sektor publik kedalam beberapa tipologi, sebagai berikut:

- a) *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang telah diperbaiki)
- b) *Process innovation* (inovasi proses)
- c) *Administratif innovation* (inovasi administratif)
- d) *System innovation* (inovasi sistem)
- e) *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)
- f) *Radical change of rationality* (perubahan radikal)

Selain membagi tipologi inovasi sektor publik, Halvorsen (2005) juga mengkatégorikan inovasi dalam tiga bagian, yakni:

a) *Incremental innovations – radical innovations*

Inovasi pada bagian ini berkaitan dengan tingkat keaslian (*novelty*) dari inovasi itu sendiri.

b) *Top-down innovations – bottom-up innovations*

Inovasi pada kategori ini ditujukan untuk menjelaskan siapa yang menginisiasi proses perubahan perilaku. *Top* merupakan manajemen atau hirarki yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada pegawai pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit (*mid-level policy makers*).

c) *Needs-led innovations and efficiency – led innovation*

Pada bagian ini diketahui bahwa proses inovasi yang dilakukan telah berhasil mengatasi permasalahan guna meningkatkan efisiensi pelayanan, produk dan prosedur.

C. *Good Governance*

United Nations Development Programme (UNDP) dan *World Bank* merupakan beberapa diantara lembaga internasional yang turut serta mengembangkan terminologi baru pada era reformasi politik di Indonesia sekitar tahun 1996 yang saat ini dikenal luas sebagai *good governance* (Dwiyanto, 2006). Pemerintah dalam pandangan klasik dipandang sebagai *omnipotent* atau maha berkuasa dan berwenang memegang kontrol atas segenap rakyat di wilayah kekuasaannya. Pandangan ini memudar seiring berkembangnya prinsip *good governance* dalam tubuh pemerintahan yang meletakkan masyarakat, pemerintah, institusi swasta, dan LSM kedalam pelaksanaan fungsi *governing*, sehingga kekuasaan tidak hanya terpusat pada pemerintah saja (Dwiyanto, 2006). *Good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik karena mendorong kemudahan dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

Ketersediaan birokrasi yang memadai juga merupakan wujud dalam mendukung dan mendorong terlaksananya program pembangunan dan pelayanan secara lebih baik. Disamping itu, masih menjamurnya stigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih cenderung lamban, tidak profesional, dan biaya yang mahal sehingga membuat prinsip *good governance* dalam pelayanan publik kian digencarkan (Maryam, 2017). Dalam Sedarmayanti (2003) disebutkan tiga model *good governance* yakni *political governance* sebagai proses dalam pembuatan dan perumusan kebijakan (*policy, strategy, and formulation*), *economic governance* sebagai proses perumusan keputusan yang meliputi *equity, poverty, and quality of life*, dan *administration governance* sebagai proses implementasi kebijakan.

United Nations Development Programme menyatakan setidaknya terdapat sepuluh prinsip yang menjadi indikator terselenggaranya *good governance* dalam pelayanan sektor publik meliputi 1) Partisipatory partisipasi warga negara dalam

suatu proses kebijakan publik baik secara langsung maupun perwakilan, 2) *Transparency* dalam informasi publik yang dijamin oleh pemerintah sesuai peraturan yang berlaku, sehingga terdapat ketegasan pembeda antara rahasia negara dan informasi negara untuk publik, 3) *Responsiveness* organ publik dalam memberikan kebutuhan masyarakat baik yang bersifat basic needs ataupun hak asasi manusia, 4) Akuntabilitas sehingga seluruh program dan misi yang dijalankan dapat dipertanggung jawabkan hasilnya baik keberhasilan ataupun kegagalannya, 5) efektivitas dalam menghasilkan suatu output kebijakan, peraturan, dan pelayanan publik, 6) Profesionalisme yang terwujud dari kemampuan dan moral dari birokrasi dalam mewujudkan kebijakan dan pelayanan publik sesuai dengan aspek yang telah ditentukan (Dwiyanto, 2006). Dari penjabaran indikator terselenggaranya *good governance* ini tergambar bahwa dalam suatu pelayanan publik dibutuhkan peran konkret dari berbagai pihak (*multi stakeholder*) yang saling berhubungan dalam suatu jaringan, sehingga kebutuhan publik dapat terpenuhi secara maksimal melalui proses perumusan, pelaksanaan, pengawasan, dan juga pertanggung jawaban serta evaluasi (Harits, 2006).

BAB III

LANDSCAPE DAN DINAMIKA KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN BLITAR

Pada bagian ini penulis akan menguraikan terkait *landscape* atau gambaran umum Kabupaten Blitar dan dinamika singkat perjalanan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dalam bagian gambaran umum Kabupaten Blitar, pembahasan akan dibagi menjadi kondisi geografis Kabupaten Blitar, meliputi penjelasan letak Kabupaten Blitar yang berada pada wilayah administrasi provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah mencapai 1.588,79 km². Dari uraian kondisi geografis ini juga diketahui bahwa Kabupaten Blitar memiliki perbedaan geografis antar wilayah, yang secara umum meliputi wilayah dataran rendah, pegunungan, daerah aliran sungai, juga pesisir pantai. Selanjutnya pembahasan kedua merupakan pembahasan terhadap kondisi topografi dan geologi Kabupaten Blitar diketahui bahwa wilayah Kabupaten Blitar memiliki ketinggian rata-rata yakni ± 167 meter dengan tiga kualifikasi topografis yakni bagian utara dengan kontur bergelombang karena terdapat gunung *stratovolcano*, wilayah tengah yang merupakan dataran rendah sehingga kemudian menjadi wilayah strategis pusat Kabupaten Blitar, dan wilayah selatan didominasi wilayah perbukitan, daerah aliran sungai, pesisir batu, dan pegunungan kapur.

Pada pembahasan ketiga penulis akan menguraikan kondisi demografis Kabupaten Blitar, diketahui bahwa Kabupaten Blitar merupakan wilayah yang mengalami peningkatan kepadatan penduduk ditinjau dari pelaksanaan sensus kependudukan 2020. Angka pertumbuhan penduduk di Kabupaten Blitar juga cenderung dinamis dari tahun ketahun. Namun sejauh ini pertumbuhan penduduk belum berdampak signifikan terhadap ketersediaan lahan pemukiman, wilayah Kabupaten Blitar masih jauh dari kata wilayah padat penduduk. Kemudian jika ditinjau

dari pembahasan ketiga yakni kondisi sosial, budaya, dan ekonomi masyarakat, Kabupaten Blitar merupakan wilayah yang cukup menjunjung tinggi toleransi antar umat beragama. Terdapat berbagi situs peribadahan kelima agama yang tetap dijaga eksistensinya hingga saat ini. Perkembangan zaman juga tidak semata-mata melunturkan ciri khas kebudayaan masyarakat Kabupaten Blitar. Masih banyak tradisi yang dilestarikan bahkan semakin dikembangkan oleh masyarakat dan didukung penuh oleh Pemerintah Kabupaten Blitar. Dalam sektor ekonomi, masyarakat masih cenderung berkuat pada sektor agrarian karena hamparan tanah Kabupaten Blitar bagian utara yang sangat subur. Namun dalam upaya meningkatkan perekonomian, pemerintah mengembangkan berbagai upaya salah satunya memberdayakan UMKM dan meningkatkan bisnis ekonomi berbasis pariwisata.

Setelah menguraikan secara singkat pembahasan terkait gambaran umum Kabupaten Blitar, penulis akan menjelaskan secara singkat tentang perjalanan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang pernah dan sedang dijalankan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Perlu diketahui bahwa kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar pernah direlokasi seiring dengan adanya relokasi pusat pemerintahan Kabupaten Blitar dari wilayah administrative Kota Blitar. Proses pelayanan berjalan secara manual selama bertahun-tahun, hingga mencapai puncak permasalahan pada pergantian KTP menjadi KTP-el yang menyebabkan penumpukan antrian dan kemarahan masyarakat karena merasa tidak terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang baik. Hal ini menjadi salah satu dasar acuan dilakukannya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Inovasi pertama yakni pemecahan tempat layanan adminduk kedalam tiga zona yakni barat, tengah, dan timur. Kemudian karena adanya himbauan dari pemerintah pusat untuk segera melakukan digitalisasi layanan, maka Dispendukcapil Kabupaten Blitar mulai melakukan pelayanan daring dengan layanan E-SIAP yang masih berada pada satu jaringan dengan Direktorat Jendral Kependudukan. Karena tuntutan menciptakan layanan dengan jaringan online milik

daerah, maka mulai dilakukan inovasi Salam Sak Jangkah, Pak Saidi dan kemudian sebagai penyempurna terdapat layanan Lapak Sarah. Ketiga layanan ini merupakan layanan dengan jaringan pribadi milik Pemerintah Kabupaten Blitar, dengan tujuan melakukan perpendekan alur layanan dengan cukup didesa atau kelurahan. Lalu juga terdapat layanan lain seperti Si Jaran Ijo atau layanan jemput bola bagi masyarakat rentan adminduk, layanan Kerjasama dengan stakeholders seperti rumah sakit, KUA, dan beberapa pengadilan.

A. Gambaran Umum Kabupaten Blitar

1. Kondisi Geografis

Kabupaten Blitar merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur, dimana merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang berada di garis pantai selatan Jawa. Diketahui berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2018 tentang batas daerah Kabupaten Blitar dengan Kota Blitar, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2019 tentang batas daerah antara kabupaten Kediri dengan Kabupaten Blitar, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2018 tentang batas daerah Kabupaten Blitar dan Kabupaten Tulungagung, bahwa total luas wilayah Kabupaten Blitar adalah 1.588,79 km² atau sekitar 2,80% dari total luas wilayah Provinsi Jawa Timur (BPS, 2022). Sedangkan wilayah Kabupaten Blitar terbagi atas 22 Kecamatan, 220 Desa, dan 28 Kelurahan, dengan pembagian sebagai berikut:

Tabel 3 1 Luas Wilayah Kabupaten Blitar Berdasarkan Kecamatan Tahun 2021

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km²)	Persentase Terhadap Luas Kabupaten
1.	Bakung	111,24	7,00
2.	Wonotirto	164,54	10,36
3.	Panggungrejo	119,04	7,49

4.	Wates	68,76	4,33
5.	Binangun	76,79	4,83
6.	Sutojayan	44,20	2,78
7.	Kademangan	105,28	6,63
8.	Kanigoro	55,55	3,50
9.	Talun	49,78	3,13
10.	Selopuro	39,29	2,47
11.	Kesamben	56,96	3,59
12.	Selorejo	52,23	3,29
13.	Doko	70,95	4,47
14.	Wlingi	66,36	4,18
15.	Gandusari	88,23	5,55
16.	Garum	54,56	3,43
17.	Nglegok	92,56	5,83
18.	Sanankulon	33,33	2,10
19.	Ponggok	103,83	6,54
20.	Srengat	53,98	3,40
21.	Wonodadi	40,35	2,54
22.	Udanawu	40,98	2,58
Jumlah		1.588,79	100,00

Sumber: BPS, Kabupaten Blitar Dalam Angka Tahun 2022

Diketahui dari tabel luas wilayah berdasarkan kecamatan, bahwa Kecamatan Wonotirto merupakan kecamatan dengan wilayah terluas di Kabupaten

Blitar yakni sebesar 164,54 km² dengan presentase luas wilayah terhadap luas Kabupaten Blitar yakni 10,36%. Sedangkan Kecamatan Sanankulon merupakan kecamatan dengan luas wilayah yang relatif kecil, yakni seluas 33,33 km² dengan presentase luas wilayah terhadap luas Kabupaten Blitar sebesar 2,10%.

Ditinjau secara geografis, Kabupaten Blitar terletak diantara 111°40'-112°10' Bujur Timur dan 7°58'-8°9'5" Lintang Selatan. Sedangkan secara administratif, wilayah Kabupaten Blitar berbatasan langsung dengan beberapa wilayah sebagai berikut:

- a. Selatan : berbatasan dengan Samudera Indonesia
- b. Utara : berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
- c. Timur : berbatasan dengan Kabupaten Malang
- d. Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri

Kabupaten Blitar sendiri memiliki kondisi alam yang cukup beragam, terdiri atas wilayah dataran rendah, pegunungan, daerah aliran sungai, dan juga pesisir pantai. Wilayah dataran tinggi berada di bagian utara Kabupaten Blitar yakni wilayah lereng Gunung Kelud yang masih tergolong kedalam gunung berapi yang masih aktif di Indonesia. Sedangkan bagian timur Kabupaten Blitar masuk kedalam wilayah lereng Gunung Kawi dan Gunung Buthak, yang mana pada bagian sekitar lereng pegunungan masuk kedalam wilayah perkebunan teh PTPN XII Kebun Bantaran, Sirah Kencong. Pada bagian selatan wilayah Kabupaten Blitar didominasi oleh area pegunungan kapur, berbatasan langsung dengan pesisir pantai selatan Jawa yang membentang sejauh 45 Km dari ujung timur kearah barat menghadap Samudera Indonesia. Dibagian tengah dan barat wilayah Kabupaten Blitar merupakan wilayah dataran rendah yang banyak dilewati oleh aliran Sungai

Brantas, dimana menjadi muara dari sungai yang mengalir dari wilayah utara Kabupaten Blitar seperti Sungai Lekso, Sungai Putih, dan sebagainya.

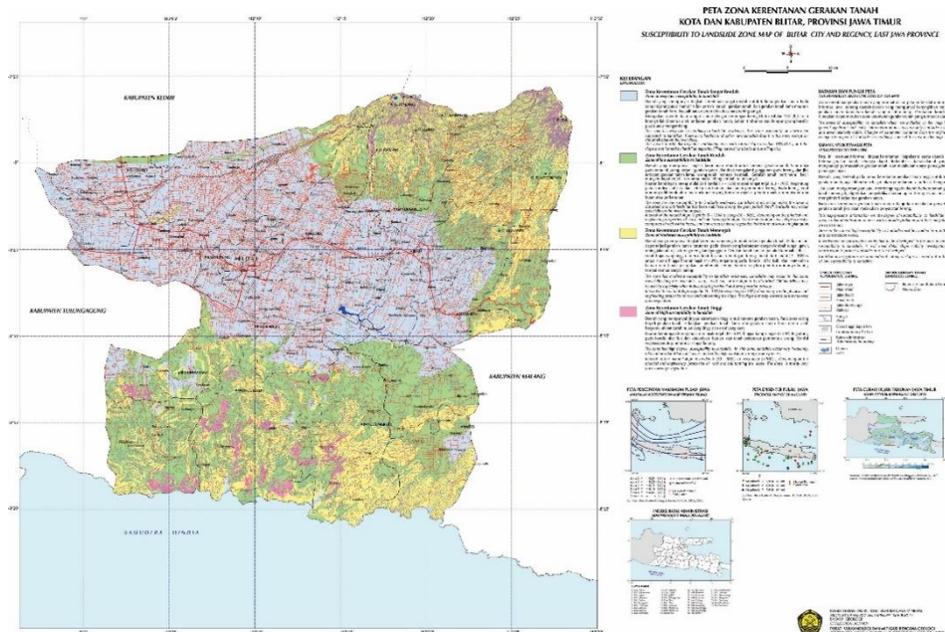
2. Kondisi Topografi dan Kondisi Geologi

Secara topografis, Kabupaten Blitar terhimpun atas keadaan wilayah yang bervariasi yakni dataran rendah, pegunungan, perbukitan, daerah aliran sungai, dan juga pesisir pantai dengan ketinggian rata-rata ± 167 meter. Secara morfologi, Kabupaten Blitar memiliki pembagian morfologi kedalam morfologi pegunungan dengan ketinggian antara ± 167 hingga ± 2800 meter, dan morfologi perbukitan antara ± 167 hingga ± 350 meter. Wilayah Kabupaten Blitar secara topografis diklasifikasikan kedalam tiga kategori yakni wilayah utara, tengah, dan selatan sebagai berikut:

- a. Pada wilayah Kabupaten Blitar bagian utara, kemiringan wilayah berkisar antara 2-15%, 15-40%, dan lebih besar dari 40%, dengan relief bergelombang hingga berbukit. Wilayah ini berada pada lereng tiga gunung tipe *stratovolcano* tinggi yakni Gunung Kelud, Gunung Buthak, dan Gunung Kawi. Keberadaan Gunung Kelud sebagai gunung api aktif membuat lahan di wilayah utara Kabupaten Blitar menjadi lebih subur karena terhimpun atas tanah vulkanik yang mengandung abu ledakan gunung api.
- b. Pada wilayah Kabupaten Blitar bagian tengah, merupakan daerah yang relatif datar dengan kemiringan berkisar antara 0-20%, namun pada bagian timur wilayah ini merupakan daerah yang sedikit bergelombang dengan kemiringan antara 2-15%. Wilayah tengah relatif strategis sehingga menjadi lokasi pusat pemerintahan Kabupaten Blitar.
- c. Pada wilayah Kabupaten Blitar bagian selatan didominasi oleh wilayah perbukitan dengan kemiringan antara 15-40%. Sedangkan beberapa wilayah di bagian selatan ini berada pada sekitaran Daerah Aliran Sungai (DAS) Brantas, sehingga memiliki kontur landai dengan kemiringan berkisar antara 0-20%.

Pada wilayah selatan relatif memiliki tanah kurang subur karena berada pada wilayah pesisir pantai dan pegunungan berbatu gamping.

Gambar 3 1 Peta Zona Kerentanan Gerakan Tanah Kabupaten Blitar



Sumber: Pusat Vulkanologi dan Mitigasi Bencana Geologi, Kementerian ESDM

3. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Blitar ditinjau dari Hasil Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023 Badan Pusat Statistik yakni sejumlah 1.231.013 jiwa, yang terbagi atas 620.060 jiwa penduduk laki-laki dan 610.953 jiwa penduduk perempuan (Pemerintah Kabupaten Blitar, 2021). Diketahui dari 22 kecamatan di Kabupaten Blitar, populasi penduduk terbesar berada pada Kecamatan Ponggok yakni sebanyak 109,01 ribu jiwa atau sebesar 8,86% dari jumlah total penduduk Kabupaten Blitar. Sedangkan kepadatan penduduk di Kabupaten Blitar pada tahun 2021, dilansir dalam Hasil Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023 mencapai 775 jiwa/ km², yang mana wilayah dengan kepadatan tinggi berada pada Kecamatan Sanankulon sebesar 1.735 jiwa/km².

Tabel 3 2 Distribusi, Laju Pertumbuhan, Persentase, Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kabupaten Blitar Tahun 2021

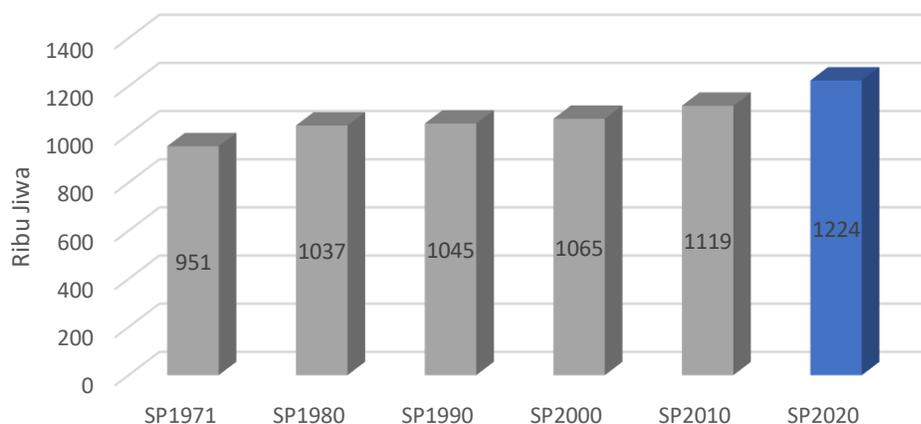
No.	Kecamatan	Tahun 2021			
		Penduduk (Ribuan)	Laju Pertumbuhan Penduduk % (2020-2021)	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
1.	Bakung	27.490	0,76	2,23	247
2.	Wonotirto	38.076	0,55	3,09	231
3.	Panggungrejo	42.345	0,15	3,44	356
4.	Wates	30.311	0,71	2,46	441
5.	Binangun	46.042	0,52	3,74	600
6.	Sutojayan	51.354	0,73	4,17	1162
7.	Kademangan	70.135	0,81	5,70	666
8.	Kanigoro	82.436	1,09	6,70	1484
9.	Talun	65.863	0,91	5,35	1323
10.	Selopuro	44.240	1,03	3,59	1126
11.	Kesamben	53.344	0,78	4,33	937
12.	Selorejo	38.894	0,96	3,16	745
13.	Doko	40.888	0,61	3,32	576
14.	Wlingi	53.944	0,56	4,38	813
15.	Gandusari	73.727	0,89	5,99	836
16.	Garum	68.751	0,86	5,58	1260
17.	Nglegok	75.334	0,94	6,12	814
18.	Sanankulon	57.811	0,66	4,70	1735

19.	Ponggok	109.017	1,05	8,86	1050
20.	Srengat	68.086	0,73	5,53	1261
21.	Wonodadi	49.279	0,49	4,00	1221
22.	Udanawu	43.646	0,86	3,55	1065
Jumlah		1231,01	0,79	100,00	775

Sumber: BPS, Kabupaten Blitar dalam angka tahun 2022

Kepadatan penduduk di Kabupaten Blitar terus mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat bahwa pada sensus penduduk tahun 2020 diketahui bahwa tingkat kepadatan penduduk mencapai 770 jiwa/ km². Jika dibandingkan dengan hasil sensus sebelumnya yakni tahun 2010-2020, penduduk Kabupaten Blitar mengalami peningkatan sejumlah 105 ribu jiwa atau sebesar 9,37% dari jumlah penduduk tahun 2010. Kemudian jika ditinjau dari sensus penduduk kedua yakni tahun 1971, jumlah penduduk Kabupaten Blitar bertambah sebanyak 273 ribu jiwa atau menjadi 1,29 kali dari jumlah penduduk 49 tahun silam. Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Blitar dilihat dalam Sensus Penduduk tahun 1971 hingga 2020 dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar 1971-2020



Sumber: BPS Kabupaten Blitar, Hasil Sensus Penduduk 2020

Mengacu pada tingkat kepadatan penduduk dan laju pertumbuhan penduduk Kabupaten Blitar yang sangat dinamis, diketahui bahwa komposisi penduduk Kabupaten Blitar jika dilihat berdasar kelompok usia dimana jumlah populasi penduduk terbesar yakni pada usia 35 hingga 39 tahun mencapai 94.390 jiwa penduduk, yang terbagi atas 47.204 jiwa penduduk laki-laki dan 47.186 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk Kabupaten Blitar tahun 2021 berdasarkan usia dan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2021

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	39.718	38.487	78.205
5-9	45.225	43.316	88.541
10-14	45.612	42.736	88.348
15-19	45.823	43.252	89.075
20-24	43.754	42.515	86.269
25-29	45.038	42.453	87.491
30-34	46.139	44.469	90.608
35-39	47.204	47.186	94.390
40-44	44.827	44.710	89.537
45-49	44.758	46.607	91.356
50-54	42.402	42.763	85.165
55-59	38.492	39.023	77.515
60-64	31.759	31.180	62.939
65-69	25.853	25.946	51.799

70-74	16.461	16.659	33.120
75+	16.995	19.651	36.646
Jumlah	620.060	610.953	1.231.013

Sumber: BPS, Kabupaten Blitar Dalam Angka 2022

4. Kondisi Sosial, Budaya, dan Ekonomi

Masyarakat Kabupaten Blitar telah lama hidup berdampingan satu sama lain dibalut dengan keberagaman etnis dan agama. Diketahui bahwa mayoritas masyarakat Kabupaten Blitar memeluk agama Islam, yakni sebanyak 93,09%. Sedangkan sebanyak 2,40% merupakan pemeluk agama Hindu, 1,80% pemeluk agama Katholik, dan 2,22% merupakan masyarakat yang memeluk agama Budha, Kristen Protestan, serta Konghucu (Pemerintah Kabupaten Blitar, 2021). Hubungan antar pemeluk agama di Kabupaten Blitar sangat dapat dirasakan kemajemukannya, meskipun terdapat dua entitas agama yang memiliki pengaruh sama besarnya, masyarakat Kabupaten Blitar cenderung menjunjung tinggi rasa toleransi pada sesama umat beragama. Keadaan Kabupaten Blitar yang dapat digolongkan menjadi wilayah multiagama ini tidak semata-mata menjadi faktor yang memisahkan nilai-nilai kebesamaan didalamnya. Seluruh identitas agama di Kabupaten Blitar dapat dileburkan menjadi satu budaya dan adat istiadat yang telah lama berkembang dan hingga saat ini terus dilestarikan. Pada hampir seluruh wilayah Kabupaten Blitar masih melaksanakan adat kejawennya dengan mengutamakan prinsip gotong royong, salah satunya yakni slametan. Dalam acara slametan, seluruh masyarakat akan turut serta berpartisipasi dan hanya dibedakan dalam pemanjatan doa yang dilakukan menurut agama dan keyakinan masing-masing. Budaya dan adat istiadat yang sudah berkembang lama hingga mengakar akan menjadi suatu identitas baru untuk kemudian menjadi salah satu upaya dalam menumbuhkan sikap toleransi antar pemeluk agama.

Beberapa bentuk perkembangan dan pelestarian budaya kejawen yang ada di Kabupaten Blitar yakni, ritual siraman Gong Kyai Pradah yang digelar setiap

bulan mulud dalam penanggalan jawa. Kegiatan ini merupakan kegiatan rutin tahunan yang telah dilaksanakan masyarakat Kabupaten Blitar dan menjadi agenda resmi Pemerintah Kabupaten Blitar juga Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Dalam kegiatan ini masyarakat berkumpul di Alun-Alun Ludoyo Kabupaten Blitar untuk menyaksikan prosesi siraman atau mensucikan Gong Kyai Pradah. Selanjutnya terdapat acara bersih desa yang dilakukan masyarakat Kabupaten Blitar pada bulan sura di penanggalan jawa. Bersih desa dilakukan di beberapa titik desa yang dianggap sakral dengan menggelar upacara slametan bagi seluruh Masyarakat Kabupaten Blitar dan larung sesaji bagi masyarakat pesisir selatan Kabupaten Blitar. Hal ini bertujuan sebagai wujud syukur kepada Tuhan karena berkah yang didapat khususnya berkah dari hasil alam baik pertanian, perkebunan, maupun perikanan. Beberapa budaya yang ada di Kabupaten Blitar ini berhasil menciptakan suatu identitas bersama, untuk selanjutnya digunakan sebagai langkah dalam membumihkan toleransi dan kesadaran masyarakat untuk hidup berdampingan, tanpa menimbulkan konflik serta sekat pemisah dalam kehidupan sosial masyarakat Kabupaten Blitar.

Dalam sektor perekonomian, masyarakat Kabupaten Blitar masih cenderung berfokus pada sektor agraris yang sangat didukung dengan keadaan geografis Kabupaten Blitar yang masih sangat alami dan berada di lereng gunung api aktif juga aliran sungai yang sangat menyuburkan tanah. Selain sektor agraris, masyarakat Kabupaten Blitar juga berkecukupan pada sektor peternakan, sehingga hal ini mampu membawa Kabupaten Blitar sebagai sentra penghasil telur terbesar baik di Jawa Timur maupun di Indonesia. Disamping sektor agraris dan peternakan, terdapat sektor perikanan yang juga turut berkontribusi dalam menyumbang perekonomian di Kabupaten Blitar. Sektor perikanan ini bersumber dari budidaya ikan koi yang terus dikembangkan oleh masyarakat Kabupaten Blitar khususnya di Kecamatan Nglegok, Sanankulon, Gandusari, Garum, dan Selopuro. Meskipun hingga saat ini sektor pertanian, kehutanan, perkebunan, dan perikanan merupakan

penopang perekonomian terbesar di Kabupaten Blitar, namun pada kenyataannya sektor ini justru memiliki pertumbuhan ekonomi yang kecil. Bahkan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 0,06 dari 1,62 di tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas pada sektor utama perekonomian Kabupaten Blitar mulai menurun, salah satunya diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19 yang dimulai pada tahun 2019 silam.

Saat ini Pemerintah Kabupaten Blitar kembali berupaya memulihkan perekonomian Kabupaten Blitar pasca pandemi Covid-19. Salah satu caranya dengan membangun dan mengembangkan sektor pariwisata sebagai upaya meningkatkan perekonomian daerah. Ekonomi berbasis pariwisata dianggap mampu meningkatkan keadaan perekonomian di Kabupaten Blitar karena wilayah Kabupaten Blitar yang menyimpan banyak potensi wisata. Potensi pertama yakni wisata budaya dan sejarah pada beberapa situs juga cagar budaya yang ada di Kabupaten Blitar. Kemudian terdapat wisata berbasis alam yang relatif beragam mulai dari wisata alam pegunungan, pantai maupun sungai. Ragam bentuk wisata ini dilengkapi dengan wisata kuliner Kabupaten Blitar yang memiliki cita rasa khas. Pengelolaan dan pengembangan kembali sektor pariwisata di Kabupaten Blitar merupakan langkah strategis yang sudah selayaknya diambil oleh pemerintah. Dengan mengembangkan berbagai potensi pariwisata yang dimiliki Kabupaten Blitar, maka juga akan meningkatkan jumlah kunjungan wisata di Kabupaten Blitar. Hal ini juga akan berpotensi meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat disekitar obyek wisata. Disamping itu, dengan meningkatnya kunjungan wisata maka akan meningkatkan promosi dan branding pada produk-produk unggulan UMKM di Kabupaten Blitar, sehingga akan turut menyumbang perekonomian di Kabupaten Blitar.

B. Dinamika Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Blitar

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, khususnya pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab dan berkedudukan dibawah Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tertuang dalam Pasal 4 Peraturan Bupati Blitar Nomor 107 Tahun 2022, bahwa tugas pokok Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yakni membantu Bupati dalam masa kepemimpinannya dan melaksanakan segala urusan pemerintahan yang berada pada lingkup kewenangan daerah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai upaya menajalankan tugasnya, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga memiliki beberapa fungsi utama yang meliputi perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas, pelaksanaan urusan tata usaha dinas, dan pelaksanaan fungsi kedinasan lain sesuai instruksi Bupati Blitar di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam perjalanannya sebagai instansi pemberi layanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar telah banyak melewati berbagai tahapan perbaikan guna mewujudkan pelayanan prima secara kontinu berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*. Dispendukcapil Kabupaten Blitar saat ini telah melakukan penguatan lembaga dalam rangka optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, dilihat dari eksistensi kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang sudah dipatenkan letaknya, yakni berada di pusat pemerintahan Kabupaten Blitar Jalan Manokwari Nomor 25 Satreyan, Kanigoro, Kabupaten Blitar. Sebelum Pemindahan kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini beriringan dengan pemindahan pusat pemerintahan Kabupaten Blitar meliputi Kantor Bupati Blitar, Pendopo Kabupaten

Blitar, Sekretariat Daerah, dan SKPD Kabupaten Blitar yang pada awalnya berada pada wilayah administratif Kota Blitar pada tahun 2015 silam.

Setelah perpindahan kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar di wilayah Kecamatan Kanigoro, sistem pelayanan yang digunakan masih tetap berjalan secara manual dengan menggunakan nomor antrian dan pembatasan kuota 300 layanan perhari. Layanan manual milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar menuai banyak kritik dari masyarakat yang merasa tidak mendapat pelayanan yang maksimal karena terbatasnya nomor antrian dan jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon layanan yang berasal dari 22 kecamatan di Kabupaten Blitar. Puncak dari keluhan masyarakat ini terjadi pada tahun 2017 dimana sedang dilakukannya pembaharuan KTP menjadi e-KTP, sehingga hampir seluruh masyarakat Kabupaten Blitar melakukan pengajuan dokumen di Kantor Dispendukcapil. Akibat dari penggunaan sistem antrian manual ini, banyak masyarakat yang berinisiatif datang dini hari sekitar pukul 04.00 WIB hanya untuk mendapat nomor antrian meskipun pelayanan tetap dilakukan disaat jam kantor yakni pukul 07.30 WIB. Selain itu, praktik jual beli nomor antrian pelayanan oleh oknum joki sangat marak ditemukan dan menyebabkan banyak masyarakat yang datang harus pulang dengan tangan kosong karena tidak mendapat nomor antrian (Riady, 2017).

Benang kusut pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini makin memperjelas stigma pelayanan publik yang berbelit-belit. Menanggapi hal ini pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar terus melakukan perbaikan melalui evaluasi terhadap keluhan-keluhan masyarakat. Keluhan yang menjadi evaluasi utama yakni jarak kantor pelayanan yang berada di pusat Kabupaten Blitar dan dinilai kurang efektif untuk dijangkau masyarakat dari wilayah pelosok Kabupaten Blitar dengan rata-rata jarak tempuh lebih dari 40 menit perjalanan. Sehingga pada tahun 2020, Dispendukcapil Kabupaten Blitar mulai meluncurkan inovasi pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dengan program yakni:

1. Tempat Layanan Adminduk “TLA” (Tahun 2020)

Pembukaan secara bertahap program TLA (Tempat Layanan Adminduk) dengan tujuan utama memangkas alur layanan juga sebagai perpanjangan tangan Dispendukcapil dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. TLA pertama dibuka pada 27 Februari 2020 berlokasi di wilayah barat Kabupaten Blitar dan menaungi lima kecamatan, tepatnya di Kecamatan Srengat. Kemudian disusul dengan TLA wilayah timur yang berlokasi di Kecamatan Wlingi untuk mewadahi delapan kecamatan di bagian timur Kabupaten Blitar dan mulai beroperasi pada 06 Desember 2020. Untuk wilayah tengah dan selatan Kabupaten Blitar yang terdiri atas sembilan kecamatan dapat melakukan pelayanan pada TLA yang berlokasi di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Lokasi TLA cukup strategis untuk masyarakat pelosok Kabupaten Blitar mendapat pelayanan administrasi kependudukan yang lebih dekat. Pengadaan TLA oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan tujuan memangkas langkah dalam pelayanan administrasi kependudukan ini masih dilakukan dengan menggunakan metode manual oleh petugas-petugas layanan administrasi kependudukan.

2. Layanan E-Siap (Tahun 2019)

Pemerintah pusat menuntut adanya layanan milik pemerintah daerah yang berbasis daring sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang layanan administrasi kependudukan secara daring. Sehingga Dispendukcapil Kabupaten Blitar mulai memanfaatkan layanan yang terhubung dengan server pemerintah pusat yakni layanan E-Siap. Layanan ini berkembang sangat signifikan sebanding dengan kebutuhan E-KTP, kartu keluarga, maupun akta kelahiran yang diajukan oleh masyarakat Kabupaten Blitar. Disamping itu pada saat pengembangannya, yakni akhir tahun 2019 hingga awal 2020 merupakan awal mula Indonesia mengalami pandemi Covid-19, dimana masyarakat tetap membutuhkan layanan tetapi pemerintah mulai membatasi pelayanan setiap harinya. Maka dari itu layanan daring merupakan

solusi yang sangat cocok. Meskipun E-Siap dinilai sangat efektif dan minim menimbulkan keluhan masyarakat, namun pada tahun awal tahun 2022 pemerintah pusat atau Ditjen Adminduk Kemendagri melakukan *maintenance* terhadap layanan E-Siap dan mewajibkan pemerintah daerah membangun layanan daring dengan server mandiri. Hal ini kemudian digunakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mulai melakukan inovasi-inovasi kebijakan dalam rangka mencapai pelayanan yang lebih prima untuk masyarakat Kabupaten Blitar.

3. Layanan Salam Sak Jangkah

Dalam rangka meningkatkan kembali pelayanan administrasi kependudukan, Dispendukcapil Kabupaten Blitar meluncurkan sebuah inovasi kebijakan yang bertujuan memperpendek alur pelayanan dengan memusatkan pelayanan pada kantor desa dan kelurahan sesuai domisili. Bentuk inovasi yang dilakukan yakni layanan Salam Sak Jangkah, dimana layanan ini pertama kali diluncurkan pada delapan desa dan kelurahan yang ada di Kecamatan Wates pada 24 Maret 2021, kemudian secara bertahap akan diterapkan juga pada seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Blitar. Pada dasarnya layanan ini merupakan bentuk respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat yang tidak dapat mendapat pelayanan secara optimal karena terhalang jarak dan waktu yang cenderung jauh untuk mengakses lokasi pelayanan administrasi kependudukan. Pada layanan Salam Sak Jangkah ini mulai dibentuk Petugas Registrasi Desa (PRD) yang tersebar pada setiap kantor desa atau kelurahan dan akan bertugas membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, layanan ini juga merupakan bentuk program kerja nyata Bupati Blitar dalam 100 hari pertama masa bhaktinya, yakni dengan melakukan perbaikan dalam pelayanan publik dengan mengadopsi *e-government*.

4. Layanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Sadino InshaAllah Dadi “Pak Saidi” (Tahun 2021)

Sebagai bentuk upaya melengkapi performa layanan Salam Sak Jangkah, Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga merilis layanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Sadino InshaAllah Dadi (PAK SAIDI) pada 28 April 2021. Dengan dirilisnya layanan ini diharapkan kedua inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan ini dapat menjadi sumber kemudahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Dimana layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan lebih dekat, cepat, dan tentunya tidak memakan biaya. Ditinjau dalam penamaannya, layanan ini memberikan jaminan bahwa pelayanan dapat dilakukan sekurang-kurangnya 24 jam atau satu hari kerja, namun pada kenyataannya layanan yang dapat selesai dalam satu hari kerja adalah layanan dengan tanda tangan elektronik seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan juga akta kematian. Untuk layanan seputar E-KTP masih dilakukan lebih dari satu hari kerja karena harus melewati proses pencetakan dimana harus memperhatikan blanko dan keping E-KTP. Selain memperpendek alur layanan, inovasi dilakukan dengan memberikan pelayanan semi daring. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang mana tidak semua lapisan masyarakat Kabupaten Blitar dapat mengakses teknologi dengan baik dan lancar.

5. Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan “Lapak Sarah” (Tahun 2022)

Sebagai upaya lanjutan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, pada tahun 2022 Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengemas ulang layanan Salam Sak Jangkah dan PAK SAIDI kedalam satu layanan khusus dan dilengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta regulasi yang lebih lengkap, sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui layanan terbaru milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni Lapak Sarah. Pengembangan Lapak Sarah dilakukan dengan mengacu pada keluhan-keluhan masyarakat yang masuk pada *WhatsApp center* khusus aduan milik Dispendukcapil

Kabupaten Blitar selama tahun 2021. Disamping itu Lapak Sarah juga digunakan sebagai perahu sekoci oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar karena pada tahun awal 2021 layanan administrasi kependudukan daring perdana milik pemerintah pusat E-Siap mengalami *maintenance*, sehingga pihak Dispendukcapil diharuskan memiliki layanan tanpa menyambung langsung pada server pusat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Disamping itu program Salam Sak Jangkah dan Pak Saidi dinilai lebih efisien bila dileburkan menjadi satu program yang memiliki standar pelayanan lebih baik dan menyeluruh.

Lapak Sarah dengan layanan Salam Sak Jangkah dan PAK SAIDI pada dasarnya memiliki orientasi yang sama yakni menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang dapat selesai sekurang kurangnya satu hari kerja untuk dokumen dengan tanda tangan elektronik seperti KK, akta kelahiran dan kematian. Sedangkan untuk KTP dan KIA membutuhkan waktu sekurang kurangnya tiga hari kerja karena membutuhkan proses pencetakan kartu. Sehingga dalam hal ini Lapak Sarah dapat dikatakan sebagai layanan hasil evaluasi dari Salam Sak Jangkah dan PAK SAIDI, mengingat Lapak Sarah telah dilengkapi Standar Operasional Prosedur (SOP), regulasi, juga *tools* atau alat bantu yang menghubungkan antara pemerintah desa dan kelurahan dengan Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat. Meskipun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga pengadaan dokumen memiliki estimasi yang melebihi waktu yang telah ditentukan tersebut. Namun hal ini cukup dimaklumi masyarakat karena permohonan dokumen harian juga seringkali melebihi kuota Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dalam menghadapi hal tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Blitar memberikan akses pada Petugas Registrasi Desa (PRD) untuk memantau proses permohonan dokumen yang diajukan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat turut serta mengikuti seluruh proses pengajuan dokumen administrasi

kependudukan yang sedang dilakukan dan menciptakan transparansi dalam pelayanan publik.

6. Inovasi Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah “Si Jaran Ijo” (Tahun 2021)

Disamping mengembangkan layanan dengan fokus utama memangkas alur layanan administrasi kependudukan, Dspendukcapil Kabupaten Blitar juga melakukan inovasi layanan jemput bola atau disebut dengan Si Jaran Ijo (Inovasi Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah). Layanan ini merupakan media fasilitasi bagi masyarakat dengan status rentan adminduk, sesuai dalam Pasal 1 Ayat 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 yang meliputi masyarakat yang sedang sakit, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan masyarakat yang tinggal di wilayah pelosok sehingga memiliki akses jauh dari kantor Dspendukcapil Kabupaten Blitar. Melalui Layanan Si Jaran Ijo ini Petugas Dspendukcapil Kabupaten Blitar akan mendatangi masyarakat rentan adminduk menggunakan kelengkapan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni dengan menggunakan sepeda motor dan membawa berbagai peralatan yang akan digunakan untuk melakukan proses perekaman ataupun layanan lainnya sesuai kebutuhan pemohon. Segala bentuk tindak lanjut layanan Si Jaran Ijo ini dilakukan dengan memperhatikan permintaan pelayanan yang diajukan oleh Kepala Desa atau Lurah setempat, kemudian pihak Desa atau Kelurahan dapat mengirimkan surat permohonan pelayanan kepada Dspendukcapil Kabupaten Blitar. Layanan ini merupakan layanan yang disambut secara antusias oleh masyarakat Kabupaten Blitar karena masyarakat yang memiliki kendala dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan dan masuk kedalam golongan rentan adminduk dapat mendapatkan layanan melalui Si Jaran Ijo ini.

Seluruh upaya dan dinamika inovasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar sejak tahun 2019 hingga akhir tahun 2022 ini, membuahkan hasil yang sungguh memuaskan. Dispendukcapil Kabupaten Blitar berhasil melakukan perbaikan layanan, mulai dari sistem layanan manual yang menuai banyak kritik masyarakat, layanan daring yang masih menyatu dengan server pemerintah pusat, layanan jemput bola dan yang paling utama menyumbang perubahan adalah pemangkasan alur layanan dimana pemerintah tidak hanya menyelenggarakan layanan daring namun juga memberi pendampingan masyarakat dengan tetap menggunakan Petugas Registrasi Desa (PRD). Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan sumber daya manusia di Kabupaten Blitar yang cukup beragam dan sekitar 528.077 jiwa penduduk berada pada rentan usia 40 - 75 tahun (Blitar B. P., 2022). Dimana pada usia tersebut tidak semua masyarakat dapat mengakses layanan berbasis daring secara mandiri, hal inilah yang melatar belakangi Dispendukcapil Kabupaten Blitar melakukan inovasi layanan secara daring namun tetap menggunakan tenaga manusia didalamnya.

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar terhadap tiga jenis layanan, tingkat kepuasan tertinggi dipegang oleh layanan E-KTP sebesar 80,43%, lalu layanan akta kelahiran sebesar 79,82%, dan layanan kartu keluarga sebesar 77,68%. Hal ini menunjukkan inovasi-inovasi yang telah dilaksanakan mulai dapat mendongkrak performa Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seluruh proses inovasi kebijakan yang dilakukan ini juga mengacu pada keluhan-keluhan masyarakat yang selama ini ditujukan pada layanan Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Diketahui selama melakukan peningkatan layanan melalui inovasi kebijakan ini, sepanjang tahun 2019 hingga 2021 terdapat peningkatan yang cukup signifikan dalam kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya KTP-el ditinjau sebagai berikut:

Tabel 3 4 Persentase Kepemilikan E-KTP Tahun 2019-2021

Sasaran Strategis		Meningkatnya kualitas pelayanan dan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	
Indikator Kinerja		Persentase kepemilikan KTP-el	
Tahun	Wajib KTP-el (ribu jiwa)	Pemilik KTP-el (ribu jiwa)	Persentase (%)
2019	971.767	940.249	96,75
2020	996.078	970.659	97,44
2021	966.333	942.787	97,56

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) Dispendukcapil kabupaten Blitar Tahun 2022

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar mulai berjalan secara teratur, efektif dan efisien karena adanya kebijakan pemecahan pelayanan pada beberapa TLA juga pengadaan layanan administrasi kependudukan secara daring melalui E-Siap. Penumpukan antrian mulai terurai walaupun sebagian masyarakat dari wilayah timur dan barat masih sering datang di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar karena kurangnya informasi tentang adanya kantor TLA.

BAB IV

**PROSES INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN OLEH DISPENDUKCAPIL
KABUPATEN BLITAR**

Sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian menjadi legitimasi bahwa pelayanan terhadap masyarakat, pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh oleh pemerintah mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat daerah. Sedangkan kebijakan publik dipahami sebagai sebuah prinsip dan standar yang dirancang untuk kemudian digunakan oleh pemerintah sebagai dasar pengelolaan segala urusan publik yang berada pada lingkup kewenangannya, maka dari itu sebuah kebijakan publik bersifat menyeluruh serta mengikat pada seluruh masyarakat (Suaib, 2022). Hal ini juga didasarkan atas adanya tuntutan masyarakat yang terus mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dan mengembangkan sebuah Kebijakan publik yang sesuai dengan perkembangan zaman. Inovasi sendiri merupakan sebuah hal yang mutlak dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari suatu kebijakan publik, bahkan inovasi juga dipandang sebagai suatu dinamika atas tuntutan masyarakat. Damanpour (1991) dalam Wulandari & Purnomo (2019) inovasi dimaknai sebagai upaya penciptaan, pengembangan, dan adaptasi atas perilaku baru kepada masyarakat luas. Terlebih lagi dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan zaman dengan tetap menciptakan inovasi pelayanan publik yang baik dan efisien agar terwujud sebuah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam melakukan analisis terkait proses inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, penulis akan menjabarkan terkait beberapa macam regulasi yang digunakan sebagai pendukung proses inovasi pelayanan, kemudian

dilakukan juga penjabaran terkait misi dan tujuan secara politik yang melatar belakangi adanya inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan. Tidak hanya itu, penulis juga akan melengkapi analisis dengan menjabarkan langkah kongkrit yang dilakukan pemerintah Kabupaten Blitar dalam proses adopsi kebijakan sehingga dapat mencapai pelayanan publik yang prima seperti yang saat ini diimplementasikan. Lalu juga akan dijelaskan berbagai model inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar secara runtut sejak pertama kali dilakukannya inovasi. Dan uraian pada bagian ini akan ditutup dengan menjabarkan berbagai hambatan juga tantangan yang dihadapi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam rangka mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, baik faktor secara internal maupun eksternal.

A. Landasan Regulasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar

Penyelenggaraan sebuah kebijakan khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil pada masing-masing wilayah menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administrasi penduduk, dimana administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat untuk dapat mengakses layanan-layanan publik lain dari pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menuntut adanya perubahan-perubahan dalam kehidupan manusia. Dalam Wardiana (2002) disebutkan bahwa salah satu perubahan yang sangat mencolok dari perkembangan era ini ialah perubahan kehidupan manusia yang sangat didominasi oleh kebutuhan secara elektronik sehingga kehidupan manusia menjadi berbentuk *e-life* (Hartatik et al., 2022). Perubahan pola kehidupan manusia akibat adanya perkembangan teknologi juga berdampak pada keinginan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup semakin cepat, mudah dan efisien. Salah satu kebutuhan masyarakat adalah kebutuhan akan pelayanan publik yang mudah dan

efisien. Hadirnya kemajuan teknologi informasi juga berimbas pada tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menghadirkan kebijakan pelayanan yang lebih baik. Terlebih lagi pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas utama yang harus dilakukan oleh pemerintah mulai dari pemerintah dari level pusat hingga daerah.

Pemerintah dituntut untuk terus mengembangkan pelayanan publik yang baik di era kemajuan teknologi seperti sekarang, salah satunya dengan memenuhi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap berpegang pada regulasi dan SOP yang ditetapkan. Secara umum acuan dalam melakukan inovasi dibidang administrasi kependudukan dimulai sejak diterbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Peraturan Menteri dalam negeri ini menjadi pemantik munculnya berbagai inovasi yang ditujukan sebagai reformasi dalam pelayanan publik. Dalam menindaklanjuti himbauan dari pemerintah pusat ini, Pemerintah Kabupaten Blitar juga mengeluarkan beberapa regulasi hukum secara berkala. Beberapa regulasi yang digunakan sebagai dasar acuan inovasi meliputi Surat Keputusan Bupati Blitar Nomor 188/357/409.06/KPTS/2020 yang membahas terkait penetapan inovasi daerah pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar, kemudian secara berkala diperbaharui dalam Surat Keputusan Bupati Blitar Nomor 188/465/409.06/KPTS/2021.

Selanjutnya pada tahun 2022, Dispendukcapil Kabupaten Blitar meluncurkan inovasi terbaru yakni program Lapak Sarah atau Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan yang merupakan hasil dari peleburan beberapa inovasi yang sebelumnya telah ditetapkan. Sebagai program yang dinilai menjadi unggulan dalam memecah permasalahan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, program Lapak Sarah ini sudah pasti dirancang dan disiapkan dengan kelengkapan hukum yang kemudian digunakan sebagai acuan dalam segala bentuk implementasi inovasi didalamnya, yakni melalui Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar Nomor 188/08/409.105.4/2022 tentang program Lapak Sarah.

Selain itu dalam rangka mencapai pelayanan publik yang lebih sistematis dan jauh dari stigma berbelit-belit, Pemerintah Kabupaten Blitar juga memfasilitasi regulasi terkait seluruh standar operasional prosedur yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Surat Keputusan Bupati Blitar Nomor 188/113/409.06/KPTS/2022 tentang SOP Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Legalitas lain yang juga difasilitasi oleh Pemerintah Kabupaten Blitar dalam rangka inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar yakni melalui Peraturan Bupati Blitar Nomor 21 Tahun 2022 yang pada dasarnya berkedudukan sebagai peraturan yang menggantikan Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar juga didukung dengan keikutsertaan Pemerintah Kabupaten Blitar dalam program *Smart City* bersama 100 kota dan Kabupaten lain di Indonesia. Melalui program ini, diharapkan bahwa Kabupaten Blitar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan guna mensejahterakan masyarakat. Implementasi *Smart City* Kabupaten Blitar pada dimensi *Smart Government* salah satunya diusung dalam inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yakni PAK SAIDI yang merupakan pelayanan pengurusan KTP, KK, dan Akta Kelahiran yang dapat dilakukan dalam kurun waktu 1 x 24 jam di kantor desa dan kelurahan sesuai domisili. Kemudian sebagai langkah yuridis yang diambil Pemerintah Kabupaten Blitar, program *Smart City* ini dituangkan dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 22 Tahun 2019 tentang rencana induk kabupaten cerdas tahun 2019-2028. Dimana tertuang bahwa program *Smart City* di Kabupaten Blitar memiliki visi yakni Mewujudkan Kabupaten Blitar Cepat, Nyaman, dan Sejahtera.

Pemerintah Kabupaten Blitar disamping merespon keresahan masyarakat dengan menerbitkan berbagai alat kelengkapan yuridis, juga melakukan berbagai persiapan secara politik yakni dengan merumuskan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dengan mempertimbangkan kebutuhan utama

masyarakat. Setelah melalui proses yang cukup panjang dengan melibatkan berbagai *stakeholders* terkait, Dispendukcapil Kabupaten Blitar merilis jargon “Cepat, Dekat, Ora Ragat” sesuai dengan panca bhakti Bupati dan Wakil Bupati Blitar poin ketiga dimana pelayanan publik berbasis *e-government* sedang digencarkan perkembangannya. Kemudian hal ini juga digunakan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan sebagai komitmen Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar, sesuai yang disampaikan oleh Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar:

“Dispendukcapil Kabupaten Blitar terus berupaya untuk melakukan inovasi pelayanan hal ini dilakukan ya untuk melayani masyarakat dengan cepat, dekat, dan ora ragat. Tidak hanya itu pelayanan harus mudah dijangkau masyarakat dan ini sesuai dengan apa yang menjadi visi dan misi dari Bupati Blitar yang dituliskan dalam Panca Bhakti, dimana visi misi ini sendiri pastinya bersumber dari masukan-masukan masyarakat yang selama ini sering dikeluhkan dalam mengakses layanan publik” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Pernyataan yang disampaikan oleh Suwandito selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar tersebut menjadi legitimasi dan komitmen Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik untuk masyarakat. Hal ini juga dilakukan berdasarkan dari visi dan misi yang tertuang dalam Panca Bhakti Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Blitar. Suwandito menambahkan, Pemerintah Kabupaten Blitar khususnya Dispendukcapil harus melakukan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini sangat difokuskan melalui inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Seperti yang diketahui sebelumnya bahwa berdasarkan dari data observasi awal dalam rentang tahun 2015 hingga 2019 skema dan kualitas pelayanan publik khususnya di Dispendukcapil Kabupaten Blitar masih merepresentasikan pelayanan yang berbelit-belit dan

memakan waktu serta biaya cukup tinggi. Inipun diakui oleh Suwandito bahwa munculnya prespektif tersebut karena proses antrian masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan masih dilakukan secara manual.

“Tentu berkaca dari evaluasi tahun sebelumnya, khususnya di rentang waktu antara tahun 2015-2019 pelayanan adminduk di Dispendukcapil khususnya masih kurang maksimal. Masyarakat mengeluh skema pelayanan yang berbelit-belit. Selain itu masyarakat juga mengeluh pelayanan administrasi memakan waktu yang cukup lama. Sedangkan tidak semua wilayah di Kabupaten Blitar itu dekat dengan pusat kota, sehingga masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan selain harus menempuh waktu yang cukup lama juga berat diontkos yang dikeluarkan. Ditambah lagi pelayanan dilakukan juga masih secara manual sehingga menambah kompleksitas pelayanan publik itu sendiri. Nah dari situ kami terus melakukan evaluasi bagaimana caranya memunculkan inovasi pelayanan adminduk yang efisien untuk masyarakat” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Dinamisnya regulasi yang melapisi proses inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar dan juga dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Blitar dan beberapa *stakeholders* menunjukkan bahwa terdapat komitmen yang cukup tinggi dalam melakukan perbaikan mendasar dan perubahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai salah satu bukti komitmen dan dukungan dari Pemerintah Kabupaten Blitar terkait perbaikan pelayanan publik yakni, dituangkannya pelayanan publik berbasis *e-government* sebagai panca bhakti atau visi-misi yang harus dicapai oleh Bupati dan Wakil Bupati Blitar dalam membangun Kabupaten Blitar selama masa jabatannya. Hal ini juga dilakukan sebagai upaya Pemerintah Kabupaten Blitar dalam memenuhi segala bentuk hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.

B. Misi Politik Pemerintah Kabupaten Blitar dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sebagai imbas dari perkembangan teknologi yang cukup pesat terjadi selama beberapa tahun belakangan, menjadikan masyarakat semakin peka terhadap segala jenis perubahan dalam pemenuhan hak pelayanan publik yang harus dicapai oleh pemerintah demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik dan kian berkembang kedepannya. Hal ini juga memicu timbulnya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk terus mengembangkan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi. Pemerintah sudah selayaknya memenuhi dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk adaptasi terhadap inovasi pelayanan publik yang tidak ketinggalan zaman. Pemerintah juga terus dituntut untuk terus mengupayakan adanya pelayanan publik yang cepat mudah dan efisien namun dengan tetap menjaga kualitas pelayanan. Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil merespon hal ini dengan mengeluarkan beberapa inovasi tentang pelayanan administrasi penduduk yang cepat, mudah dan efisien. Hal ini dilakukan sebagai komitmen Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam menjangkau pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar.

Segala bentuk upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Blitar dalam mewujudkan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan ini ditujukan untuk menjabatani segala masalah administrasi kependudukan yang menjadi keluhan utama masyarakat. Sejauh ini berbagai inovasi kebijakan ditujukan untuk menjawab permasalahan geografis Kabupaten Blitar yang menyumbang pengaruh besar dalam pemerataan akses pelayanan publik yang diterima masyarakat. seperti yang telah diketahui bahwa wilayah Kabupaten Blitar memiliki kondisi geografis yang beragam, mulai dari dataran rendah, pegunungan, pesisir pantai hingga daerah aliran sungai. Dibagian utara Kabupaten Blitar merupakan wilayah dataran tinggi lereng Gunung Kelud dan Gunung Buthak yang memiliki rata-rata jarak tempuh ke pusat Kabupaten Blitar berkisar 60 hingga 90 menit, sedangkan dibagian selatan

merupakan wilayah pantai dengan tebing-tebing curam khas pantai selatan Jawa juga pegunungan kapur yang cukup curam dengan rata-rata jarak tempuh ke wilayah pusat Kabupaten Blitar berkisar antara 45 hingga 60 menit perjalanan. Hal ini cukup menjadi suatu hambatan masyarakat yang berdomisili pada pelosok Kabupaten Blitar dalam mendapatkan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan karena mayoritas pelayanan dilakukan di pusat Kabupaten Blitar. Selain itu jarak tempuh yang relatif jauh ini juga memiliki resiko perjalanan yang cukup tinggi karena medan jalan yang tergolong terjal, curam dan berkelok.

Selain alasan geografis, Pemerintah Kabupaten Blitar juga sedang mengupayakan proses yang lebih baik dalam mencapai wilayah dengan konsep *Smart City* yang kemudian akan digunakan sebagai upaya pemerintah daerah dalam mengatasi permasalahan, meningkatkan taraf hidup, dan kesejahteraan manusia melalui kemajuan teknologi. Konsep *Smart City* ini pada umumnya sejalan dengan implementasi *e-government* dalam pelayanan publik dalam hal ini akan dilakukan pada pelayanan administrasi kependudukan. Berangkat dari hal tersebut pada akhirnya Dispendukcapil Kabupaten Blitar berupaya untuk melakukan reformasi terhadap skema kerja dan berusaha untuk mewujudkan berbagai macam inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat dan efisien. Suwandito mengungkapkan bahwa usaha yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mewujudkan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan melakukan digitalisasi dalam pengolahan data, informasi, dan sistem dengan berbasis pada teknologi. Ini bertujuan agar masyarakat dengan mudah mengakses, mengawasi, dan turut melakukan evaluasi dalam segala proses pelayanan publik. Hal ini ditegaskan melalui wawancara yang dilakukan bersama Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar:

“Komitmen kita berupaya untuk melakukan perbaikan pelayanan khususnya adminduk. yang tadinya berbasis pada cara manual kini dilakukan digitalisasi semua terutama dalam pengelolaan data, informasi serta sistem layanan adminduk. Semuanya

kita sesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada untuk memudahkan layanan yang kita berikan kepada masyarakat” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Hal ini tentu menunjukkan bahwa konsep *Smart City* memang menjadi tujuan dalam setiap inovasi kebijakan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar khususnya pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Blitar untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik juga beradaptasi terhadap kemajuan teknologi yang saat ini sedang berkembang pesat pada akhirnya melahirkan suatu sistem pelayanan publik yang berorientasi penuh pada kemudahan yang sudah selayaknya didapat oleh masyarakat.

C. Langkah-Langkah Proses Adopsi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kebijakan yang efektif lahir dari tuntutan masyarakat serta komitmen pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Pada era kemajuan zaman dan meningkatnya penggunaan internet, dibutuhkan juga kebijakan yang dapat beradaptasi akan hal tersebut sehingga dapat juga digunakan pemerintah dalam mengatasi kualitas pelayanan publik yang selama ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan dilakukannya adopsi kebijakan tersebut diharapkan juga akan berdampak pada proses pelayanan yang jauh lebih efisien dan juga mudah diterima oleh masyarakat luas. Dengan hal tersebut maka masyarakat akan menunjukkan rasa puas karena segala kebutuhannya dapat diakomodir dengan baik. Dengan hal ini lah pemerintah akan mampu untuk mencapai upaya konkrit guna menghadirkan sistem pelayanan kepada masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman juga teknologi yang mudah cepat dan efisien. Pemerintah Kabupaten Blitar sejak tahun 2019 silam sedang disibukkan dengan upaya mencapai suatu kebijakan yang dapat menjawab segala keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dalam mencapai kebijakan yang diinginkan ini, tentunya juga dilakukan dengan mempertimbangkan peran

masyarakat melalui proses evaluasi terhadap berbagai keluhan yang datang dari masyarakat sehingga pada akhirnya dapat menghasilkan kebijakan yang lebih tepat sasaran, dalam hal ini yakni kebutuhan administrasi kependudukan.

Kebijakan merupakan bentuk dari proses pengambilan keputusan terhadap beberapa alternatif yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan publik sendiri berbentuk keputusan politik yang dikembangkan oleh badan, instansi dan lembaga pemerintahan yang kemudian dikemas ke dalam rencana yang bersifat mengikat. Beberapa kebijakan juga bersifat kontinyu atau tidak dapat berakhir. Dalam mewujudkan suatu kebijakan yang dapat memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Blitar melakukan beberapa upaya dalam proses adopsi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan. Pada tahun 2019, Pemerintah Kabupaten Blitar merasa perlu adanya langkah serius dalam menghadapi dinamika pelayanan administrasi kependudukan yang stagnan karena sudah melekatnya stigma pelayanan yang berbelit-belit, memakan waktu lama dan biaya yang tinggi. Langkah awal ini diperkuat dengan adanya tuntutan dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Atas himbauan dari pemerintah pusat tersebut, mulai muncul berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik bagi masyarakat Kabupaten Blitar.

Selanjutnya proses adopsi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan diperkuat dengan adanya komitmen Bupati Blitar yang dituangkan dalam panca bhakti Bupati dan Wakil Bupati Blitar poin ketiga, yakni pelayanan publik berbasis *e-government*. *E-government* bekerja dengan memanfaatkan teknologi informasi oleh pemerintah, guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efektif dan efisien kepada masyarakat. Panca Bhakti Bupati Blitar ini diupayakan dapat diimplementasikan pada seratus hari masa jabatannya. Hal ini terbukti sejak dilantik pada 26 Februari 2021, Bupati Blitar Hj. Rini Syarifah sudah mulai

meluncurkan beberapa inovasi dibidang administrasi kependudukan seperti Salam Sak jangkah, Pak Saidi, dan juga Si Jaran Ijo. Dimana melalui ketiga inovasi ini, keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dapat ditekan secara drastis. Masyarakat yang dulunya mengeluhkan pelayanan yang lama, kantor yang jauh, antrian yang tidak pasti, namun saat ini keluhan sudah berubah menjadi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat tanpa meninjau kembali bahwa Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga memiki SOP dalam melakukan pelayanannya.

“Komplen masyarakat terhadap pelayanan adminduk masih masih ada, namun sudah berkurang drastis dibandingkan sebelum adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Komplen yang dulu paling sering dilontarkan masyarakat yakni seputar antrian, jarak kantor pelayanan yang jauh, tidak dapat mendeteksi sampai mana pengajuan dokumen adminduk. Sedangkan komplen saat ini hanya terkait keinginan masyarakat mendapat pelayanan yang cepat tanpa memahami alur layanan dan sistem antrian dalam pelayanan” (Wawancara dengan Hakim, Analis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Melihat respon positif dari masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar kembali meningkatkan pelayanan dengan melakukan inovasi kebijakan yang lebih efektif, efisien dan dilengkapi regulasi yang memadai. Sehingga pada tahun 2022 diluncurkanlah inovasi Lapak Sarah sebagai penyempurna program-program administrasi kependudukan pada tingkat desa dan kelurahan serta dinilai menyumbang banyak kemudahan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Eksistensi Lapak Sarah ini sangat disambut baik oleh DPRD Kabupaten Blitar karena salah satu langkah menuju layanan publik yang gratis, bebas pungli, serta membahagiakan masyarakat. Dorongan lain dalam implementasi inovasi Lapak Sarah yang diberikan DPRD Kabupaten Blitar yakni terkait pengadaan sosialisasi yang harus makin digencarkan kedepannya. Hal ini berhubungan dengan upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap inovasi-inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini telah lebih baik

wujudnya yakni dengan slogan cepat, dekat, dan ora ragat. Pihak DPRD Kabupaten Blitar juga mengharapkan komitmen penuh dari para penyelenggara pelayanan publik, termasuk Dispendukcapil Kabupaten Blitar bahwa melalui inovasi ini dapat digunakan sebagai penutup sendi-sendi pungli dan perwujudan respon pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di Kabupaten Blitar. Atas keberhasilan dari proses adopsi kebijakan ini, diharapkan bahwa pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar tidak cepat berpuas diri, dan tetap secara rutin meningkatkan pelayanan melalui monitoring dan evaluasi. Disamping itu, peran politik DPRD Kabupaten Blitar yakni terdapat pada proses pemberian izin juga pengesahan kebijakan yang kemudian akan diimplementasi kedalam pelayanan publik.

Disamping itu, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar Suwandito menambahkan bahwa dengan pelaksanaan inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar, memang dituntut untuk memberikan layanan sesuai dengan slogan yang telah dirilis yakni layanan secara cepat, dekat, dan ora ragat kepada masyarakat. Meskipun layanan yang diberikan cenderung harus cepat, namun dalam pengerjaannya harus secara teliti dan benar. Hal ini berkaitan dengan data kependudukan yang memang sinkron dengan segala dokumen-dokumen lain.

“Ya, pada dasarnya adanya peluang perkembangan teknologi ini yang jadi dasar adanya inovasi layanan tadi. Semata-mata hal ini ya ditujukan untuk proses layanan adminduk yang cepat, efisien dan Gratis. Sesuai dengan jargon kami yakni memberikan pelayanan yang Cepat, Dekat, Ora Ragat” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Dari apa yang disampaikan oleh Suwandito tersebut Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan haruslah memenuhi tiga unsur utama dengan penjabaran bahwa inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan harus dilakukan dengan “CEPAT”. berarti layanannya tidak berbelit, semua berkas dan dokumen sudah lengkap persyaratannya maka harus segera di tindaklanjuti oleh

petugas pelayanan. Layanan juga harus “DEKAT” dengan masyarakat yang berarti layanan tidak harus terpusat di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga wilayah-wilayah yang jauh dari kantor pusat akan kesulitan mengakses layanan. Mengurangi biaya transport dan resiko dijalan bagi pemohon. Dan yang utama “ORA RAGAT” yang berarti meskipun cepat dan dekat tapi juga tidak ada pungutan apapun. Ini semua sudah terpenuhi dengan layanan cukup di desa dan keluarahan.

Layanan yang dicukupkan pelaksanaannya pada tingkat desa dan kelurahan berarti pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar harus menciptakan sinergi yang harmonis bersama pemerintah desa dan kelurahan khususnya Petugas Registrasi Desa (PRD) yang terlibat langsung dalam rangka pemenuhan segala pelayanan administrasi kependudukan. Sikronisasi antara pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan pemerintah desa dan kelurahan didapatkan melalui sosialisasi secara berkala yang dilakukan sebelum *launching* program-program pelayanan administrasi kependudukan. Setelah implementasi pelayanan tersebut, sinerginya dilanjutkan dengan melakukan evaluasi dan monitoring secara terjadwal terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Sinergi antara Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan pemerintah desa dan kelurahan merupakan sinergi yang paling mencolok karena pemerintah desa dan kelurahan merupakan bentuk perpanjangan tangan Dispendukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

D. Model-Model Inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar

Hadirnya inovasi layanan berbasis teknologi akan membantu pemerintah dalam mengatasi kualitas pelayanan publik yang selama ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan inovasi tersebut diharapkan proses pelayanan akan jauh lebih efisien dan juga mudah dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut maka masyarakat akan menunjukkan rasa puas karena segala kebutuhan masyarakat akan

dapat diakomodir dengan baik. Pemerintah juga akan mampu untuk mencapai dan mewujudkan suatu sistem pelayanan yang lebih baik. Disamping itu, inovasi kebijakan dalam hal layanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar merupakan upaya konkrit pemerintah guna menghadirkan sistem pelayanan kepada masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman juga teknologi yang mudah cepat dan efisien. Hadirnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi seperti ini merupakan bentuk optimalisasi kinerja pemerintah yang lebih akuntabel, inovatif dan berintegritas. Hal ini juga diperkuat juga dengan point ketiga dari Panca Bhakti Bupati Blitar yang ingin menghadirkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Selain latar belakang diplomatis, inovasi kebijakan ini juga dilakukan dengan mempertimbangkan peran masyarakat melalui proses evaluasi terhadap berbagai keluhan, kritik juga saran yang datang dari masyarakat sehingga dapat menghasilkan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan juga pelayanan publik yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini yakni kebutuhan administrasi kependudukan.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Dispendukcapil Kabupaten Blitar berhasil menciptakan beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang menjawab masalah-masalah yang dihadapi masyarakat sebelumnya. Inovasi ini secara umum dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan setelah pada tahun 2015-2019 mengalami benang kusut layanan yang cenderung berbelit-belit dan tidak efisien. Selain itu panjangnya proses yang harus diikuti masyarakat juga menjadi celah terjadinya praktik mal-administrasi yang sangat merugikan masyarakat juga mencederai kaidah-kaidah pelayanan juga kebijakan publik. Beberapa program layanan yang telah di gaungkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar meliputi:

- 1) Tempat Layanan Adminduk (TLA)

Program inovasi yang pertama dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni dengan memecah pelayanan kedalam tiga tempat atau

disebut dengan Tempat Layanan Adminduk (TLA) yang mulai dioperasikan pada tahun 2020 silam. Pemecahan layanan administrasi kependudukan kedalam TLA ini ditujukan untuk mneguraikan panjangnya antrian yang kemudian menimbulkan penumpukan di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Pembagian TLA dilakukan menjadi tiga zona yang diharapkan mampu memangkas alur pelayanan tanpa mengharuskan masyarakat mendatangi kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar, hal ini juga sebagai wujud perpanjangan tangan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat.

Pembukaan lokasi TLA dilakukan secara bertahap oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar, TLA pertama dibuka pada 27 Februari 2020 di zona barat Kabupaten Blitar yakni di wilayah Kecamatan Srengat dan memfasilitasi lima kecamatan disekitar Kecamatan Srengat. Kemudian TLA kedua dibuka pada 06 Desember 2020 di zona timur atau berada pada wilayah Kecamatan Wlingi dan mewadahi pelayanan untuk delapan kecamatan disekitarnya. Sedangkan masyarakat yang berada pada zona tengah dan selatan Kabupaten Blitar tetap melakukan pelayanan di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Hingga saat ini yakni tahun 2022 TLA masih tetap beroperasi, namun pelayanannya hanya difokuskan untuk masyarakat yang memiliki kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan dan tidak dapat diselesaikan di kantor kelurahan dan desa oleh PRD.

Program TLA ini cukup dapat menekan keluhan masyarakat yang masuk selama melakukan pengajuan dokumen kependudukan, meskipun tidak sepenuhnya mengatasi permasalahan yang timbul pada pelayananan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Tingkat keefektifan juga belum secara mutlak terlihat karena masyarakat tetap membutuhkan waktu untuk mencapai TLA meskipun tidak sejauh jika harus mendatangi kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

2) Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran (E-SIAP)

Tidak lantas puas setelah melakukan inovasi pertamanya, Dispendukcapil Kabupaten Blitar mulai meningkatkan lagi pelayanan yang dinilai akan lebih memudahkan masyarakat. Disamping itu adanya instruksi dari pemerintah pusat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang layanan administrasi kependudukan secara daring juga menjadi dorongan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam melakukan inovasi pelayanan dengan mengadopsi kemajuan teknologi. Inovasi pelayanan secara daring yang pertama diterapkan yakni layanan E-Siap yang mengalami perkembangan pesat pada akhir tahun 2019 sebanding dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap E-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Layanan ini juga disambut dengan antusias oleh masyarakat karena perkembangannya mulai masif dilakukan seiring dengan adanya pandemi covid-19.

Pada saat pandemi kegiatan ditempat pelayanan publik dibatasi, namun kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan masih sangat tinggi, terlebih pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat.. Sehingga layanan secara daring merupakan langkah awal pengoptimalan layanan ditengah pandemi covid-19. Meskipun pada perkembangan layanan E-Siap cukup pesat dan mengundang antusiasme masyarakat, namun layanan ini tidak begitu lama digunakan pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Pada tahun 2022, pemerintah pusat mengeluarkan himbauan maintenance untuk melakukan pembatasan layanan yang masih satu jaringan dengan pemerintah pusat atau Ditjen Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri, termasuk salah satunya layanan E-Siap. Karena hal tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat menyiapkan layanan pengganti sebelum dilakukannya maintenance terhadap layanan E-Siap.

3) Inovasi Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah (Si Jaran Ijo)

Tingginya motivasi Pemerintah Kabupaten Blitar dan Dspendukcapil Kabupaten Blitar dalam menciptakan layanan yang lebih prima untuk masyarakat, kemudian melahirkan beberapa inovasi pelayanan yang diluncurkan secara bertahap pada awal tahun 2021. Inovasi pertama yakni layanan jemput bola atau yang dikenal dengan layanan Si Jaran Ijo yang diluncurkan pada 9 Maret 2021. Layanan ini ditujukan bagi masyarakat yang masuk pada kategori rentan adminduk tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019, khususnya pada Pasal 1 Ayat 2. Dimana kelompok rentan adminduk dapat dikategorikan menjadi beberapa kalangan yang meliputi masyarakat yang sedang sakit, difabel, lanjut usia, ODGJ, dan masyarakat yang tidak memiliki akses pelayanan yakni masyarakat yang berada di pelosok daerah.

Mekanisme pelayanan Si Jaran Ijo dilakukan dengan petugas Dspendukcapil Kabupaten Blitar akan mendatangi masyarakat rentan adminduk menggunakan kelengkapan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni dengan menggunakan sepeda motor dan membawa berbagai peralatan yang akan digunakan untuk melakukan proses perekaman ataupun layanan lainnya sesuai kebutuhan pemohon. Sebelumnya Kepala Desa atau Lurah setempat harus mengajukan pelayanan dan mengirimkan surat permohonan pelayanan kepada Dspendukcapil Kabupaten Blitar. Layanan ini merupakan layanan yang disambut secara antusias oleh masyarakat Kabupaten Blitar karena masyarakat yang memiliki kendala dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan dan masuk kedalam golongan rentan adminduk dapat mendapatkan layanan sesuai haknya melalui layanan SI Jaran Ijo ini.

4) Salam Sak Jangkah

Sebagai tindak lanjut dari di non-aktifannya layanan E-Siap, Dspendukcapil Kabupaten Blitar mewadahi antusiasme masyarakat terhadap layanan secara daring dengan menyusun inovasi lain yang dinilai dapat

menggantikan layanan E-Siap dan menggunakan jaringan pribadi milik Pemerintah Kabupaten Blitar. Layanan pertama yang diluncurkan yakni layanan Salam sak Jangkah yang juga menjadi salah satu sasaran program kerja seratus hari pertama Bupati Blitar dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Nama Salam Sak Jangkah sendiri diambil karena layanan ini merupakan perpendekan layanan administrasi kependudukan yang dicukupkan hanya pada desa atau kelurahan terdekat sesuai domisili.

Pada umumnya layanan ini tidak sepenuhnya dilakukan secara daring oleh masyarakat, namun masih terdapat campur tangan petugas atau disebut dengan Petugas Registrasi Desa (PRD) yang ditugaskan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar di seluruh kantor desa atau kelurahan dalam rangka membantu masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan kata lain, layanan ini merupakan bentuk perpanjangan tangan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui layanan ini masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar maupun tiga zona TLA yang sebelumnya telah dibagi. Masyarakat dicukupkan untuk melakukan pelayanan di kantor desa atau kelurahan terdekat sesuai domisili, dengan catatan persyaratan dokumen sudah lengkap. Layanan ini pertama kali diluncurkan pada 24 Maret 2021 pada delapan desa dan kelurahan di Kecamatan Wates sebagai uji coba pertama. Kemudian secara berkala layanan mulai di terapkan pada seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Blitar.

5) Pengurusan Administrasi Kependudukan Sadino InshaAllah Dadi (Pak Saidi)

Dalam rangka optimalisasi layanan Salam Sak Jangkah, Dispendukcapil Kabupaten Blitar melengkapi layanan tersebut dengan inovasi baru yakni Pak Saidi (Pengurusan Administrasi Kependudukan Sadino InshaAllah Dadi). Layanan yang mulai diluncurkan pada 28 April 2021 ini ditujukan sebagai layanan pelengkap dari Salam Sak Jangkah yang memberikan jaminan pelayanan akan selesai sekurang-kurangnya dalam satu hari kerja, dengan

catatan seluruh persyaratan pengajuan data dapat dilengkapi oleh pemohon. Selain itu program Pak Saidi sendiri merupakan program Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang berorientasi dalam pemberian layanan khusus untuk meningkatkan semangat pejabat desa atau kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat kepada masyarakat.

Selain itu program ini juga bertujuan untuk meningkatkan respon perangkat serta masyarakat desa dan kelurahan untuk melakukan pencatatan administrasi kependudukan. Layanan ini pada mulanya hanya di fokuskan pada 2 titik desa di Kabupaten Blitar yakni Desa Rejowinangun-Kademangan dan Desa Sanankulon. Yang mana peluncuran inovasi dilakukan secara bertahap sembari dilakukan trial and error sehingga ketika dikemudian hari jika dilakukan secara serentak pada seluruh daerah di Kabupaten Blitar akan meminimalisir munculnya hambatan yang akan dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui kedua inovasi ini, jika keduanya dilakukan secara beriringan diharapkan layanan berjalan dengan cepat, dekat dan ora ragat atau tidak memakan biaya. Layanan Pak Saidi juga sempat membawa Pemerintah Kabupaten Blitar dalam meraih penghargaan Smart City kategori Smart Governance yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tahun 2021.

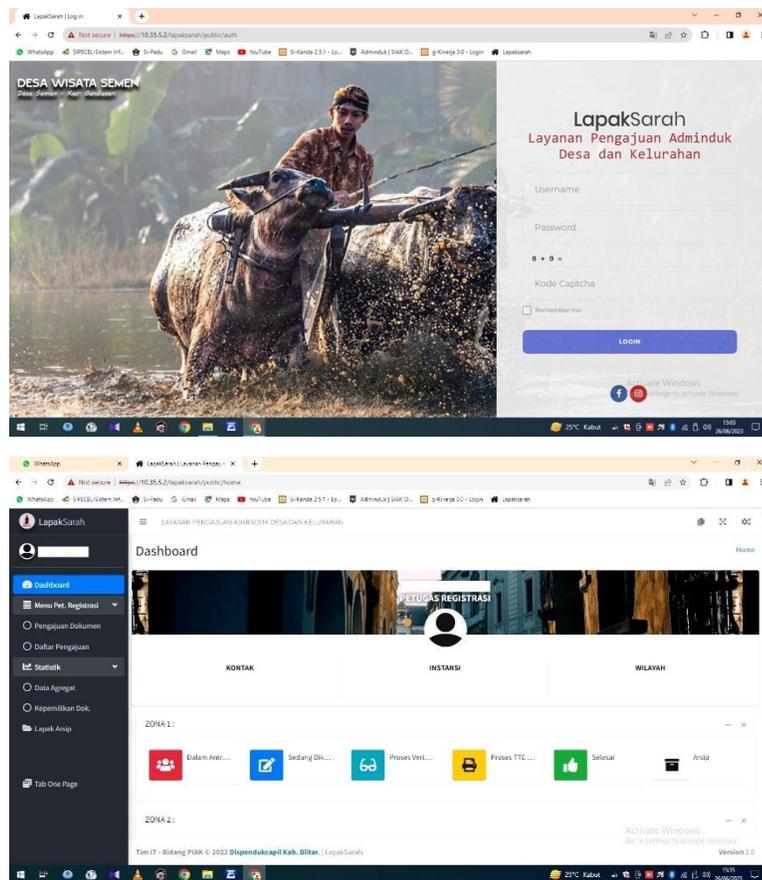
6) Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan (Lapak Sarah)

Memasuki tahun 2022, Dispendukcapil Kabupaten Blitar merasa bahwa kedua inovasi di atas akan lebih baik jika dielaborasikan kedalam satu kebijakan yang lebih efisien. Atas pertimbangan ini kemudian lahir inovasi layanan Lapak Sarah (Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan). Secara umum Lapak Sarah tidak berwujud secara fisik, namun wujudnya adalah perangkat lunak berbentuk aplikasi yang dioperasikan oleh Petugas Registrasi Desa (PRD). Kemudian setelah memantapkan sistem dan prosedur layanan, program Pak Saidi dan Salam Sak Jangkah dileburkan menjadi satu nama dan program yang lain yang lebih efisien. Meskipun nama program Pak Saidi tidak

lagi digunakan akan tetapi dalam praktiknya program tersebut masih terus berlangsung dan dijalankan melalui program terbaru milik Dpendukcapil Kabupaten Blitar.

“Program layanan Pak Saidi secara nama memang sudah tidak ada lagi. Kita tau bahwa program ini inovasi awal yang dilakukan oleh dispendukcapil Kabupaten Blitar yang melibatkan pejabat desa untuk melakukan pelayanan adminstrasi kepada masyarakat, meskipun Namanya udah tidak dipakai tapi praktiknya masih berlangsung. Ini dulu dilaksanakan pada 2 titik desa yakni Desa Rejowinangun-Kademangan dan Desa Sanankulon” (Wawancara dengan Hakim, Analis Kebijakan Dpendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Gambar 4 1 Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan (Lapak Sarah)



Sumber: Dpendukcapil Kabupaten Blitar 2023

Hakim menambahkan bahwa salah satu langkah lanjutan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam rangka memberikan tanggapan konkrit terhadap kritik, saran dan masukan dari masyarakat sebagai penerima layanan yakni dengan terus melakukan improvisasi pelayanan. Hal ini juga menjadi salah satu cara yang digunakan pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mengikutsertakan masyarakat dalam proses kebijakan dan pelayanan publik. Salah satu upaya improvisasi layanan yang dilakukan pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar setelah uji coba dan peluncuran inovasi administrasi kependudukan secara bertahap yakni memproses masukan dari masyarakat dengan merombak dua program kedalam satu program utama, yakni penggantian program layanan Pak Saidi dan Salam Sak Jangkah dengan program baru yakni program Lapak Sarah. Dalam praktiknya program Lapak Sarah merupakan program layanan lebih optimal karena telah dilengkapi berbagai SOP dan regulasi yang jelas. Dengan memanfaatkan segala macam perangkat yang ada, program Lapak Sarah ini dapat melayani ajuan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan di desa ataupun kelurahan dengan saling terhubung dengan dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Program itu (Lapak Sarah) sekarang seluruhnya dapat di katakan Pak Saidi karena seluruh layanan pengajuan adminduk tertumpu di desa atau kelurahan dengan menggunakan tools atau alat bantu yang menghubungkan antara desa atau kelurahan dengan Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Hadirnya inovasi program Lapak Sarah dan juga pendahulunya yakni Pak Saidi ini dirancang oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan tujuan yang sama yakni guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dekat, dan murah. Target dari adanya program ini adalah pelayanan yang terintegrasi antara desa dan kelurahan dengan kantor Dispendukcapil sehingga mewujudkan sistem pelayanan yang dapat diselesaikan sekurang-kurangnya dalam waktu satu hari kerja. Namun dapat

digaris bahwi pelayanan dengan slogan “satu hari selesai” untuk saat ini masih berlaku terbatas, yakni untuk dokumen-dokumen kependudukan dengan tanda tangan elektronik seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian.

Lebih lanjut Hakim Menjelaskan munculnya program Lapak Sarah ini juga diorientasikan untuk layanan administrasi dokumen kependudukan lain seperti KTP dan KIA meskipun tidak dapat dijamin diproses dalam satu hari kerja, namun pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengupayakan dapat diproses lebih efisien dibandingkan sebelum dilakukan inovasi yakni dalam waktu sekurang-kurangnya tiga hari kerja atau sesuai jumlah pemohon dan ketersediaan blanko E-KTP. Disini terdapat perbedaan waktu pengerjaan karena khusus untuk layanan KTP dan KIA membutuhkan waktu tambahan guna proses pencetakan kartunya. Meskipun beberapa dokumen tidak dapat diproses dalam satu hari kerja, namun program Lapak Sarah tetap disambut baik oleh masyarakat Kabupaten Blitar. Hal ini dikarenakan dalam proses menunggu dokumen administrasi kependudukannya diproses, masyarakat dapat memantau tahapan permohonan melalui petugas registasi desa yang telah ditunjuk oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Beberapa layanan di lapak sarah terkadang hanya membutuhkan waktu setengah hari atau 1 hari kerja. Contohnya penguplodan pagi, sore atau siangnya ternyata dokumen sudah masuk, terlebih yang sifatnya tanda tangan elektronik. Karena layanan kita yang sifatnya menggunakan tanda tangan elektronik dokumen akan otomatis masuk di e-mail, seperti akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan, kecuali KTP dan KIA karena masih membutuhkan proses pencetakan” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Hadirnya berbagai inovasi layanan ini merupakan upaya pemerintah Kabupaten Blitar dalam menjawab keluhan-keluhan masyarakat selama mengakses layanan administrasi kependudukan sebelumnya. Hal ini juga selaras dengan apa yang disampaikan oleh Sururi (2017) bahwa inovasi kebijakan publik muncul dari

adanya suatu permasalahan yang kemudian dijawab dengan memunculkan pengembangan rancangan kebijakan baru dengan berlandaskan pada prosedur tertentu untuk mengatasi masalah yang muncul dalam kebijakan publik. Dalam prespektif politik, inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini merupakan sebuah langkah pengambilan keputusan (*decision making*) yang tepat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar, khususnya dalam hal penanggulangan masalah pelayanan administrasi kependudukan yang dialami masyarakat Kabupaten Blitar. Dalam proses pengambilan keputusan tersebut, Pemerintah Kabupaten Blitar meletakkan masyarakat sebagai obyek kebijakan dan subyek pelaksana inovasi kebijakan, sehingga dapat dikatakan sejauh ini keterlibatan masyarakat masih sebatas pada pemberian kritik, saran, dan masukan yang kemudian digunakan sebagai sarana evaluasi untuk meningkatkan kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan oleh Dispendukcapil dan Pemerintah Kabupaten Blitar.

Langkah ini juga merupakan bentuk optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar guna terwujudnya pelayanan publik yang professional dan semakin berkualitas. Hal ini tentu akan membawa dampak positif dan sangat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat sebagai pihak yang mengakses pelayanan tersebut. Maka dari itu, dalam paradigma ini inovasi pelayanan publik dalam berbagai program layanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar merupakan inovasi yang paling ideal dan sesuai kebutuhan masyarakat di era seperti sekarang ini. Karena inovasi-inovasi tersebut diciptakan sebagai langkah untuk memenuhi standar responsif pemerintah terhadap kepentingan dan nilai yang berlaku pada masyarakat (Setijaningrum, 2009). Inovasi layanan administrasi kependudukan sejatinya dilakukan dengan tujuan yang cenderung sama meskipun dilahirkan dengan program yang beragam, yakni dalam rangka memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Blitar. Harapannya seluruh masyarakat Kabupaten Blitar baik yang berada di pelosok maupun di kota,

masyarakat difabel maupun yang non difabel, bahkan masyarakat yang gangguan jiwa atau keadaan psikis khusus dapat memperoleh hak yang sama dalam mengakses layanan administrasi kependudukan ini.

E. Hambatan dan Tantangan dalam Proses Adopsi serta Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan sebuah pelayanan publik merupakan hal yang penting karena pada dasarnya pelayanan publik hadir untuk membawa kepentingan serta memenuhi hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan negara. Pelayanan publik secara tersirat ditujukan untuk hak-hak masyarakat dan menghadirkan sebuah pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Pelayanan administrasi kependudukan sendiri merupakan salah satu layanan pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki misi untuk memenuhi hak-hak masyarakat khususnya dalam mengakses dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses pengadministrasian kependudukan. Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil berupaya untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal serta memenuhi kepentingan masyarakat dengan beragam inovasi kebijakan yang dirumuskan.

Guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik melalui inovasi kebijakan ini perlu adanya suatu perencanaan yang baik yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar terutama dalam pengambilan keputusan yang berdasar pada pengambilan keputusan bersama sehingga pelaksanaan dan hasil dari inovasi tersebut dapat berjalan dengan maksimal. Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam merumuskan Inovasi-Inovasi didasarkan adanya peluang untuk memperbaiki sistem layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya masih belum efisien dan manual. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi dasar Pemerintah Kabupaten Blitar untuk mewujudkan inovasi-inovasi pelayanan administrasi kependudukan tersebut yang

berbasis pada teknologi guna diimplementasikan kedepannya. Perkembangan teknologi yang saat ini berjalan pesat, sudah seharusnya diiringi dengan adaptasi khususnya pada bidang pelayanan publik.

“Perekembangan teknologi menjadi dasar Dispendukcapil Kabupaten Blitar merumuskan strategi dan berupaya untuk melakukan inovasi pelayanan adminduk yang mudah, cepat, dan efisien. Oleh karenanya diwujudkan dalam beberapa program seperti PAK SAIDI awalnya kemudian inovasi-inovasi layanan adminduk lainnya” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Suwandito berpendapat bahwa munculnya inovasi ini didasarkan pada upaya Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam melakukan evaluasi khususnya layanan administrasi kependudukan pada periode-periode sebelumnya yang kurang efisien. Peluang akan adanya perkembangan teknologi menjadi sebuah tujuan dari adanya inovasi ini tentu guna semakin memudahkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang diakses oleh masyarakat. Perumusan tujuan dan sasaran Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan disesuaikan dengan Visi dan Misi Bupati dan Wakil Bupati Blitar. Hakim, selaku analis kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengungkapkan bahwa Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini telah menjadi sebuah perencanaan khususnya yang tertuang dalam dokumen RPJMD Kabupaten Blitar Tahun 2021-2026.

Tabel 4.1 Linieritas Visi, Misi, Tujuan, Dan Sasaran RPJMD Dengan Tujuan, Sasaran, Strategi, Dan Kebijakan RENSTRA Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Visi	: Terwujudnya Kabupaten Blitar yang mandiri dan sejahtera berlandaskan akhlak mulia, <i>baldun, toyyibatun, warobbun ghofur</i>				
Misi	: Pengoptimalan kinerja pemerintah yang akuntabel, inovatif dan berintegritas				
Tujuan	: Pelayanan publik berbasis <i>e-government</i>				
Sasaran RPJMD	Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan	Program
Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Meningkatkan tertib administrasi kependudukan	Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan	Membangun dan mengembangkan jaringan Sistem Informasi	Pemutahiran dan pemeliharaan <i>software</i> dan <i>hardware</i>	Program pengelolaan informasi administrasi kependudukan

		pencatatan sipil	Administrasi Kependudukan (SIAK)	aplikasi SIAK	
			Menetapkan sistem Kerjasama, sosialisasi, pengelolaan dokumen dan inovasi pelayanan yang efektif dan efisien	Peningkatan kualitas dan kuantitas kerjasama, sosialisasi, pengelolaan dokumen dan inovasi pelayanan	Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
		Meningkatnya kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	Memantapkan dan memasyarakatkan fungsi dokumen kependudukan	Pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan	Program pelayanan pendaftaran penduduk
			Memantapkan dan memasyarakatkan fungsi dokumen pencatatan sipil	Pengoptimalan pelayanan kepada masyarakat di bidang pencatatan sipil	Program pelayanan pencatatan sipil
Meningkatnya efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas kinerja pemerintah daerah		Meningkatnya pelayanan kesekretariatan OPD	Meningkatkan kualitas manajemen organisasi melalui pemenuhan kebutuhan administrasi perkantoran	Penyediaan kebutuhan administrasi perkantoran	Program penunjang urusan pemerintah daerah
			Meningkatkan kualitas manajemen organisasi melalui ketersediaan sarana dan prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana	Program penunjang urusan pemerintah daerah
			Meningkatkan kualitas manajemen organisasi melalui peningkatan kapasitas	Peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur	Program penunjang urusan pemerintah daerah

			sumberdaya aparatur		
		Mewujudkan dokumen perencanaan, penganggaran dan pelaporan yang berkualitas	Meningkatkan kualitas manajemen organisasi melalui peningkatan akuntabilitas kinerja dan keuangan	Peningkatan akuntabilitas kinerja dan keuangan	Program penunjang urusan pemerintah daerah

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

Sejatinya, salah satu sumber dari pelaksanaan inovasi kebijakan khususnya pada bidang administrasi kependudukan juga telah disebutkan melalui beberapa rencana strategis yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Blitar 2021-2026. Hal ini dapat diartikan bahwa terwujudnya kebijakan dibidang administrasi kependudukan yang lebih baik sama dengan mewujudkan rencana-rencana strategis Kabupaten Blitar untuk mencapai pembangunan daerah yang terintegritas juga dengan rencana pemerintah pusat.

“Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dispendukcapil ini sebagai sebuah peluang untuk turut mewujudkan apa yang ada dalam RPJMD Kabupaten Blitar khususnya tahun 2021-2026. Baik secara langsung ataupun tidak langsung tujuannya untuk itu dan mewujudkan apa yang menjadi visi dan misi Bupati” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Seperti yang diungkapkan oleh Waterson (1965) bahwa perencanaan sebagai sebuah usaha untuk memilih jalan alternatif terbaik dari sejumlah alternatif lainnya dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa perencanaan dilakukan secara sadar, berkelanjutan (*suistance*) dan terorganisir. Conyers dan Hill (1984) juga memendang bahwa perencanaan pembangunan merupakan proses yang berlangsung secara kontinu, salah satunya meliputi pengambilan keputusan (Darmawan, 2021). Sementara itu jika dikaitkan dengan tujuan perencanaan jangka menengah yang tertuang dalam RPJMD Kabupaten Blitar diketahui bahwa perencanaan digunakan sebagai penyelesaian atas suatu

masalah dengan mempertimbangkan beberapa alternatif guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan menyeluruh bagi segala lapisan masyarakat.

Dalam perkembangannya, hal ini tentu melibatkan proses pengambilan keputusan (*decision making*) agar menghasilkan suatu inovasi kebijakan yang terus berkembang menyesuaikan kemajuan jaman dan teknologi. Disebutkan juga bahwa terdapat inovasi layanan administrasi kependudukan ini tentu dilaksanakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk mendukung Panca Bhakti Bupati Blitar yaitu Bhakti ketiga, Pelayanan Publik berbasis *e-government* melalui pemenuhan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yaitu dalam hal kepemilikan dan legalitas dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Apabila hal ini dapat diwujudkan maka akan mendukung tercapainya pengoptimalan kinerja pemerintah yang akuntabel, inovatif dan berintegritas.

Tabel 4 2 Tujuan dan Sasaran dalam Rencana Strategis Jangka Menengah Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2021-2026

Tujuan	Sasaran	Indikator Sasaran	Kondisi Awal	Target Kinerja Sasaran pada Tahun					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Meningkatkan tertib administrasi kependudukan	Meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Presentase kepemilikan KTP-El	97.45	97.75	98.00	92.25	98.00	98.75	98.00
	Meningkatnya kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	Presentase kepemilikan akta kelahiran	89.02	90.00	91.00	92.00	93.00	94.00	95.00

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

Meninjau dari data sasaran rencana startegis jangka menengah Kabupaten Blitar tahun 2021-2026, diketahui dalam realitasnya sebagai berikut:

Tabel 4 3 Perbandingan Antara Target dan Realisasi Kinerja Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2021

Sasaran Strategis RPJMD	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Meningkatnya kualitas pelayanan dan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase kepemilikan KTP El	97,75 %	97,45 %	99,69%
	Persentase kepemilikan Akta Kelahiran	90,00 %	89,31 %	99,23%

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

Ditinjau dari data capaian diatas bahwa wajib KTP merupakan warga dengan usia 17 tahun keatas. Terdapat 966.333 penduduk wajib KTP di Kabupaten Blitar, sejumlah 942.787 (97,56%) sudah memiliki KTP, sedangkan 23.546 (2,43%) belum memiliki KTP. Dari target Renstra 2021 – 2026, target persentase kepemilikan KTP adalah 97,75%, namun terealisasi 97,45%, sehingga masih kurang 0,3%. Kemudian kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2021 sebanyak 312.530 warga wajib akta kelahiran, 279.144 diantaranya sudah memiliki akta kelahiran (89,31%). Sedangkan sisanya 33.386 (10,68%) belum memiliki akta kelahiran. Untuk persentase kepemilikan akta kelahiran dari target Renstra 90,00% tercapai sebesar 89,31% atau masih kurang 0,69% dari target.

Hal ini kemudian menjadi perhatian tersendiri bahwa dalam pelaksanaan sebuah inovasi kebijakan selalu terdapat tantangan yang harus dihadapi. Dalam dinamika pelaksanaan inovasi kebijakan tersebut masih terdapat beberapa hal yang berjalan kurang maksimal, beberapa diantaranya adalah:

- 1) Kurang dilakukannya sosialisasi terhadap program-program inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar

Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang kurang mengerti atau dapat dikatakan bahwa belum seluruh masyarakat memahami dan mengerti bahwa dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan dewasa ini telah diberlakukan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Hal

ini ditunjukkan dengan adanya masyarakat yang masih melakukan permohonan urusan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil Pusat Kabupaten Blitar, meskipun Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah menyediakan beberapa program yang lebih dekat dengan masyarakat yakni program terbarunya Layanan Pengajuan Adminduk Desa Kelurahan (Lapak Sarah). Dalam hal ini pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar memahami bahwa masih kurang menyeluruhnya sosialisasi yang dilakukan terutama mengenai inovasi kebijakan layanan administrasi kependudukan yang ada. Sejauh ini sosialisasi dilakukan melalui perangkat desa atau kelurahan setempat, sosial media seperti website, whatsapp, dan berbagai spanduk yang di pasang pada kantor Dispendukcapil, desa, dan kelurahan di Kabupaten Blitar.

2) Masyarakat yang kurang memahami alur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan

Masih terdapat masyarakat yang kurang memahami berbagai persyaratan yang dibutuhkan juga alur pelayanan pada saat melakukan permohonan dokumen, namun menuntut pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar memberikan pelayanan yang cepat karena alasan kebutuhan dokumen kependudukan yang mendesak. Hal ini hingga saat ini masih menjadi sumber keluhan masyarakat yang masuk ke layanan pengaduan. Dalam menghadapi masalah ini pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar tidak dapat berupaya lebih selain melakukan pelayanan sesuai alur dan prosedur, karena adanya SOP yang harus dipenuhi dan juga meminimalisir adanya kesalahan fatal dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Disamping itu para pegawai selalu berusaha seefektif mungkin dalam bekerja, hanya saja kenyataannya masih terdapat masalah teknis seperti gangguan jaringan pada SIAK terpusat yang berdampak pada penyelesaian pekerjaan sedikit tertunda.

3) Sumber daya petugas pelayanan administrasi kependudukan yang masih terbatas

Jumlah petugas yang tidak seimbang jika dibandingkan dengan jumlah pemohon layanan perharinya. Seperti yang diketahui menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Blitar Tahun 2021, penduduk Kabupaten Blitar mencapai 1,3 juta jiwa dan setiap harinya pemohon selalu masuk bahkan seringkali melebihi jumlah kuota harian sebanyak 300 pemohon perhari. Namun dari jumlah penduduk yang besar tersebut dan pemohon yang sering melebihi kuota harian, Dispendukcapil Kabupaten Blitar hanya memiliki petugas pelayanan kurang lebih sekitar 80 orang, baik yang berstatus PNS ataupun honorer. Beberapa hal ini merupakan tantangan yang hingga saat ini masih sering dihadapi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan secara berkala terus diupayakan bagaimana penyelesaian paling efektif agar tidak secara terus menerus menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

“Kendala utamanya masih sangat kurang sosialisasi mengenai inovasi ini , ditambah lagi SDM kita yang melayani masyarakat hanya berkisar di 80 orang saja itu sudah termasuk yang PNS dan yang non PNS. Ditambah lagi adanya desakan dari masyarakat agar bisa segera dilayani menjadikan petugas kewalahan dan itu berimplikasi pada pelayanan yang kurang cepat dan cermat” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Hal ini tentu berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya ketika banyak permohonan dokumen dari masyarakat yang masuk. Jumlah SDM Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang terbatas dan tekanan masyarakat yang ingin segera dilayani secepat mungkin pada akhirnya berakibat pada kurang maksimalnya implementasi beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- 4) Terbatasnya anggaran guna pengembangan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan

Sepanjang proses inovasi pelayanan administrasi kependudukan, sarana dan prasarana anggaran menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Hal ini karena adanya kewajiban untuk melaksanakan bimbingan teknis (bimtek) secara rutin paling tidak sebulan sekali sekurang-kurangnya dua hari untuk seluruh petugas PRD (Petugas Registrasi Desa). Pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengakui bahwa anggaran untuk bimbingan teknik khusus terhadap petugas desa memakan biaya yang cukup tinggi sehingga belum bisa merealisasikan bimbingan teknis minimal dua hari untuk seluruh PRD.

- 5) Oknum yang menyalahgunakan dokumen kependudukan

Kendala lain yang menjadi temuan di lapangan yakni terdapat beberapa oknum masyarakat yang memang secara sengaja dan nyata berniat mengurus dokumen administrasi kependudukan untuk kepentingan yang tidak semestinya. Dalam hal ini disebutkan beberapa kecurangan dalam pengurusan administrasi kependudukan meliputi pemalsuan usia menjadi lebih muda atau lebih tua, pengajuan dokumen tidak sesuai dengan data yang sebenarnya yang kemudian digunakan sebagai sarana berhutang atau yang bersifat materialistis. Kemudian baru-baru ini juga ditemukan bahwa beberapa oknum masyarakat melakukan pemalsuan data dengan tujuan mendapatkan bantuan sosial terlebih saat pandemi covid-19. Hal ini tentunya juga dapat berpengaruh pada output dokumen yang akan diterbitkan Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

“Sebenarnya alasan utama masyarakat itu tidak puas dengan pelayanan adalah kebutuhan yang mendesak sedangkan kita juga melakukan pelayanan berdasarkan dengan antrian dan hal ini diperparah dengan adanya kebutuhan masyarakat yang memaksa namun dengan tujuan tidak semestinya seperti umumnya ingin dipalsukan agar lebih muda dan sebagainya. Kalau pelaporan permohonan tidak benar maka dokumen pun juga salah. Biasanya kalau sudah 10-15 tahun lagi baru muncul masalah, tak jarang Dispendukcapil juga akan terseret hingga ranah

hukum” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Berdasarkan dari beberapa temuan inilah yang kemudian menjadi dasar bahwa meskipun terdapat inovasi kebijakan yang memiliki tujuan awal mempermudah seluruh urusan pelayanan administrasi kependudukan, nyatanya masih perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi yang intens dan berkelanjutan. Hal ini bertujuan menekan hambatan dan tantangan yang sama terus muncul, sehingga menghambat upaya mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang lebih prima dan berorientasi pada kemudahan dan kepentingan masyarakat.

BAB V

IMPLIKASI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISPENDUKCAPIL TERHADAP *GOOD GOVERNANCE* DI KABUPATEN BLITAR

Good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) pada dasarnya telah sejak lama digaungkan dan menjadi banyak mimpi masyarakat khususnya di Indonesia. Kualitas tata kelola pemerintahan yang baik dengan prinsip *good governance* akan menghasilkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menjadi baik pula. Seperti yang dikatakan oleh Dwiyanto (2017), bahwa bukan tidak mungkin bahwa dampak jangka panjang dari adanya praktik *good governance* yang diterapkan pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat, maka praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme serta mal-administrasi lainnya dapat ditekan untuk kemudian mewujudkan suatu pemerintah lebih peduli terhadap kebijakan dan kepentingan masyarakatnya. Dalam hal ini salah satu poin penting yang akan menjadi pembahasan yakni terkait adanya upaya pemerintah untuk melakukan inovasi terhadap kebijakan pelayanan publik guna dapat mewujudkan sistem pelayanan yang lebih sistematis, efisien dan memenuhi seluruh hak masyarakat sesuai yang tertuang dalam undang-undang serta regulasi pendukung lainnya. Maka hal ini dapat dimaknai sebagai sebuah relasi antara inovasi kebijakan yang disusun pemerintah dengan implikasinya terhadap prinsip *good governance* itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah membuat beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Blitar untuk mendapatkan layanan perihal dokumen-dokumen kependudukan. Dengan kemajuan dan perkembangan era teknologi, inovasi layanan administrasi kependudukan yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar didasarkan pada sistem yang berbasis online dan

terintegrasi dalam jaringan khusus. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya inovasi layanan administrasi kependudukan meliputi E-Siap, Si Jaran Ijo, Salam Sak Jangkah, Pak Saidi, dan Lapak Sarah.. Dimana beberapa inovasi tersebut diluncurkan guna memenuhi pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintah khususnya untuk melayani masyarakat secara efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah langkah positif yang diambil oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Inovasi kebijakan ini pada dasarnya merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Inovasi kebijakan ini juga diciptakan pemerintah sebagai respon atas masih tingginya stigma di masyarakat yang menilai bahwa layanan pemerintah terhadap masyarakat masih cenderung lambat, tidak profesional dan membutuhkan biaya yang tinggi. Stigma ini juga sangat melekat pada pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar sebelum dilakukannya berbagai inovasi kebijakan seperti yang berlaku saat ini. Prosesnya yang berbelit sehingga membutuhkan waktu, tenaga dan biaya yang besar, banyaknya celah yang dapat menimbulkan praktik mal-administrasi selalu menjadi keluhan masyarakat selama bertahun-tahun. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Blitar sepakat untuk mengeluarkan inovasi kebijakan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan sebagai implementasi nyata dari penjabaran prinsip *good governance* yang semakin digencarkan dalam pelayanan publik (Maryam, 2017).

United Nations Development Programme (UNDP) dan World Bank merupakan lembaga internasional yang memiliki peran konkrit dalam perkembangan *good governance*. Berdasarkan apa yang diikemukakan dalam Sedarmayanti (2003) disebutkan bahwa terdapat tiga model *good governance* yakni *political governance*, *economic governance*, dan *administration governance* sebagai proses implementasi kebijakan. Dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengambil peran sebagai *political governance* pada proses pembuatan dan perumusan kebijakan meliputi *policy*,

strategy, and formulation. Peran ini dilakukan dengan memunculkan berbagai inovasi kebijakan di bidang administrasi kependudukan dengan mempertimbangkan keluhan yang muncul dari masyarakat selama dilakukannya pelayanan administrasi kependudukan baik sebelum atau setelah adanya inovasi. Dengan pertimbangan tersebut, peran Dinkes Kabupaten Blitar akan lebih optimal dalam menjawab keresahan publik karena adanya peran masyarakat dalam setiap kebijakan yang dilaksanakan, meskipun tidak secara menyeluruh masyarakat dilibatkan.

Selain sebagai *political governance*, Dinkes Kabupaten Blitar juga berperan sebagai *economic governance* yang mewadahi seluruh proses perumusan keputusan diantaranya *equity, poverty, and quality of life*. Pada bagian ini inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dihasilkan oleh Dinkes Kabupaten sudah seharusnya dirumuskan untuk seluruh masyarakat tanpa terkecuali, sehingga didapatkan kebijakan yang lebih merata dan menghasilkan *output* yang lebih luas tidak sebatas untuk beberapa masyarakat saja. Namun juga diharapkan bahwa kebijakan tersebut dapat menyelesaikan masalah khususnya masalah kemiskinan dan peningkatan kualitas hidup seluruh lapisan masyarakat. Peran lainnya yakni sebagai juga sebagai *administration governance* yakni Dinkes Kabupaten Blitar menjadi wadah proses implementasi kebijakan. Dalam hal ini, ketiga peran Dinkes Kabupaten Blitar menurut Sedarmayanti (2003) dalam mewujudkan suatu inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan mulai dari peran pembuatan kebijakan, perumusan keputusan hingga implementasi dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat, baik sebagai obyek kebijakan dan subyek pelaksana pelayanan. Dengan kata lain masyarakat bebas memberikan masukan, kritik, dan saran untuk setiap inovasi pelayanan yang dimiliki Dinkes Kabupaten Blitar untuk kemudian ditindak lanjuti sebagai bahan evaluasi demi mewujudkan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat kedepannya.

A. Dampak Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar terhadap Prinsip *Good Governance*

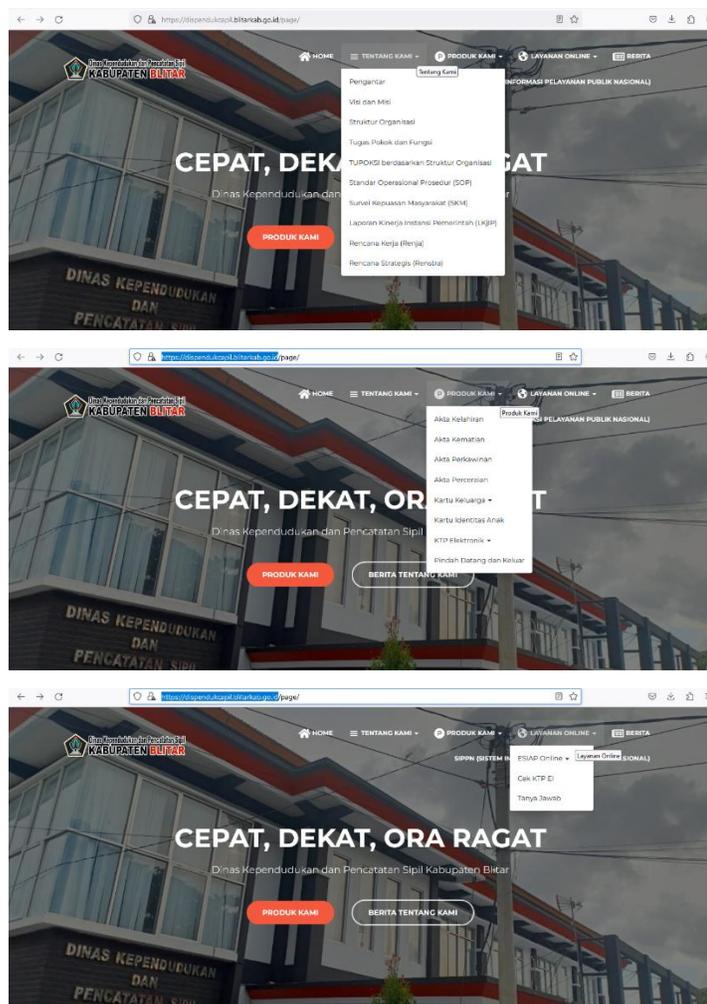
Secara umum, Inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dimiliki Kabupaten Blitar memiliki *legal standing* yang diatur dalam berbagai regulasi seperti peraturan Bupati Blitar, surat keputusan Bupati Blitar, serta surat keputusan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang pastinya telah disesuaikan dengan Undang-Undang Pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009. Berdasarkan hal tersebut, Bupati Blitar Sebagai pelaksana eksekutif telah menangkap kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien. Oleh karenanya Bupati mengakomodir kepentingan masyarakat tersebut dengan mengesahkan inovasi kebijakan layanan administrasi kependudukan sebagai tindak lanjutnya. Sesuai dengan prinsip *good governance* dalam sektor publik yang digagas oleh UNDP, secara tidak langsung masyarakat dilibatkan dalam proses pembuatan inovasi kebijakan ini. Kebutuhan dan kepentingan masyarakat menjadi dasar mengapa pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengeluarkan berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

1) *Transparency*

Transparency dalam UNDP dimaknai sebagai kerangka kebebasan dalam mengakses segala aliran informasi, baik informasi terhadap proses, kelembagaan, maupun informasi lain yang tidak bersifat rahasia negara dan dapat diterima oleh khalayak yang membutuhkan. Dalam mewujudkan prinsip *transparency* pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar diharapkan dapat secara berkala melakukan sosialisasi terhadap inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dengan tujuan masyarakat semakin memahami bagaimana bentuk, sistem, dan alur pelayanan yang ada. Sehingga inovasi yang adapun dapat digunakan sebagai sarana akomodir kepentingan dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Blitar. Disamping itu juga masyarakat sudah selayaknya diberikan kebebasan dalam mengikuti proses pelayanan, seperti sejauh mana

pengajuan data diproses, namun yang disayangkan dalam *tracking* ini masyarakat tidak dapat melakukan secara mandiri melainkan melalui PRD pada masing-masing desa atau kelurahan. Hal ini secara khusus masih membatasi praktik *transparency* yang ada. Untuk kebebasan informasi yang disajikan secara umum kepada masyarakat melalui website resmi milik Dispekdudcapil yakni <https://dispendukcapil.blitarkab.go.id> seperti pada gambar berikut:

Gambar 5 1 Informasi Pada Website dispendukcapil.blitarkab.go.id



Sumber: Website *Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2023*

2) *Accountability*

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, masyarakat telah merasakan banyak perubahan yang signifikan dalam mengakses layanan. Perubahan yang signifikan dirasakan adalah pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat, dimana dapat diakses melalui PRD pada setiap kantor desa atau kelurahan sesuai domisili. Hal ini juga berdampak positif terhadap penurunan penumpukan antrian pemohon pada kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga petugas dapat lebih fokus menyelesaikan data pemohon yang masuk dari setiap desa dan kelurahan. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang saat ini telah diberlakukan inovasi terbaru yakni Lapak Sarah.

Menurut data yang di laporkan pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022 silam, unsur yang sedang menjadi fokus perbaikan dari ketiga layanan utama yakni layanan E-KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga adalah waktu pelayanan. Waktu pelayanan merupakan unsur yang sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur lain atau berada pada posisi *outcome* sehingga pada proses peningkatan layanannya juga harus dilakukan juga peningkatan pada unsur pendukung lain seperti ketersediaan birokrasi, kelengkapan persyaratan dokumen, dan unsur pendukung lainnya. Hal ini juga sesuai dengan hasil temuan lapangan pada saat observasi, dimana masyarakat memiliki tuntutan tinggi terhadap waktu pelayanan namun tidak menghiraukan adanya alur dan persyaratan layanan.

Jika dikaitkan dengan prinsip akuntabilitas pada *good governance* dimana pemerintah bertanggung jawab kepada publik (masyarakat dan *stakeholders*) akan setiap keputusan yang telah dirumuskan. Pada dasarnya pihak pemerintah atau Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah memenuhi standar dari prinsip *good governance* ditinjau dari masyarakat yang merasakan dampak dari adanya inovasi pelayanan sesuai dengan tujuan diberlakukannya

inovasi pelayanan, yakni mempermudah masyarakat dalam memperoleh hak pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun layanan tersebut masih menghadirkan kritik dan tuntutan lebih dari masyarakat itu sendiri.

3) *Responsiveness*

Inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang diinisiasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar pada dasarnya dijalankan sebagaimana telah tertulis dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa inovasi kebijakan tersebut harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh. Sebagai penerapan prinsip *responsiveness* dalam *good governance*, inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini pahami sebagai standar kebijakan yang dirancang untuk kemudian digunakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar sebagai dasar pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan lingkup kewenangannya. Inovasi ini pada dasarnya diciptakan oleh pemerintah kabupaten blitar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik yang bersifat basic needs yaitu kebutuhan akan dokumentasi kependudukan.

Maka hal ini selaras dengan napa yang disampaikan oleh Suaib (2022) bahwa sebuah kebijakan publik sudah selayaknya bersifat menyeluruh serta mengakomodir kepentingan seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, segala bentuk komplain yang disampaikan oleh masyarakat tentang keluhan mereka dalam mengakses dan memperoleh pelayanan administrasi kependudukan ini dijadikan bahan evaluasi oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan tujuan agar segala bentuk kekurangan dalam inovasi layanan ini dapat diminimalisir. Dengan demikian dapat terwujud pelayanan administrasi kependudukan yang prima.

“Komplen dari masyarakat merupakan peran nyata masyarakat untuk dijadikan evaluasi oleh Dispendukcapil agar mencapai pelayanan yang prima. Maka dari itu peran masyarakat sifatnya lebih pada kontrol pelaksanaan kebijakan

dan menyampaikan keluhan terhadap layanan dan kita harus merespon hal tersebut sebagai bahan evaluasi kedepannya” (Wawancara dengan Hakim, Analis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Prinsip *responsiveness* memiliki peran konkrit dalam perkembangan kebijakan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. Seiring dengan dilakukannya inovasi-inovasi pelayanan administrasi kependudukan, Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga meningkatkan respon yang diberikan masyarakat. Respon ini tidak terbatas pada pemberian layanan, namun juga berhubungan dengan respon birokrasi dalam menanggapi keluhan dan permasalahan selama proses pelayanan yang sedang dilakukan oleh masyarakat. Diketahui terdapat pelonjakan permohonan data administrasi kependudukan yang cukup signifikan terjadi sesudah dilakukannya inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

Tabel 5 1 Jumlah Pengurusan E-KTP dan Akta Kelahiran Bulan November 2017 dan November 2022

Bulan & Tahun	Pengurusan Akta Kelahiran	Pengurusan KTP-el	Pengurusan Kartu Keluarga
November 2017	1.278 pemohon	4.312 pemohon	986 pemohon
November 2022	1.857 pemohon	5.807 pemohon	1.170 pemohon

Sumber: Dispendukcapil kabupaten Blitar Tahun 2022

Terkait data di atas, dijelaskan bahwa peningkatan jumlah permohonan data administrasi kependudukan yang selalu mengalami peningkatan yang signifikan terlebih pada permohonan KTP-el, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Sedangkan untuk penyelesaian proses permohonan data administrasi kependudukan sebenarnya masih diproses rata-rata satu hingga tiga hari kerja, dimana hal ini juga berkaitan dengan kelengkapan data pemohon juga kapasitas jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Karena pada umumnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini masih difokuskan untuk

mendekatkan layanan kepada masyarakat, sedangkan penyelesaian permohonan belum terlalu signifikan terjadi. Peningkatan jangka waktu pelayanan yang sangat terlihat perubahannya yakni layanan KTP-el, dimana sebelum adanya inovasi ini masyarakat rata-rata harus menunggu dua hingga lima bulan untuk mendapat KTP-el fisik.

4) *Effectiveness*

Adapun upaya konkrit yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dapat dilihat dalam jalinan kerjasama dengan beberapa instansi lainnya seperti rumah sakit dalam hal pembuatan akta kelahiran dan akta kematian langsung yang diakomodir oleh pihak rumah sakit. Beberapa rumah sakit yang menjadi mitra Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni meliputi RSUD Ngudi Waluyo Wlingi, RSUD Srengat, RS Ananda Srengat dan RS An-nisa Bajang-Talun. Kerjasama dengan rumah sakit ini menurut Hakim dinamakan sebagai kerjasama dengan pihak eksternal. Dalam hal ini khususnya, jika terdapat kelahiran atau kematian di rumah sakit maka keluarga dapat langsung melakukan pencatatan sehingga dapat menciptakan percepatan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain Kerjasama dengan rumah sakit, Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga bekerjasama dengan Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama dan KUA Kabupaten Blitar. Hal ini dilakukan dalam rangka mengantisipasi adanya perubahan nama dan status cerai atau kawin, sehingga pelayanan yang dulunya harus melalui pengadilan terlebih dahulu lalu baru diproses lebih lanjut oleh pihak Dispendukcapil, namun saat ini mulai dapat dilakukan pelayanan yang cukup melalui instansi terkait pengadilan negeri, pengadilan agama dan KUA dengan mempertimbangkan kelengkapan berkas, misalnya ijazah, akta kelahiran, ataupun surat nikah. Keterlibatan *stakeholders* seperti perangkat desa dan kelurahan bahkan hingga RT dan RW khususnya dalam program Lapak Sarah dan Si Jaran Ijo merupakan upaya Dispendukcapil Kabupaten Blitar untuk memenuhi Aspek keterjangkauan di masyarakat. Perangkat desa Atau

kelurahan yang dilibatkan dalam inovasi program ini lebih bisa mengontrol pengajuan-pengajuan dari warganya sendiri.

Dari segi kemudahan layanan, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Mereka cukup datang ke Kantor desa, setelah itu petugas desa memverifikasi data yang sudah lengkap. Data yang lengkap akan diupload dan ajuan tersebut dapat langsung di kerjakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Untuk *output* dokumen kependudukan juga dapat diambil pada kantor desa dan kelurahan setempat sehingga hal ini dinilai dapat memudahkan masyarakat karena memangkas alur pengajuan dokumen yang sebelumnya cukup panjang prosesnya.

“Berkas dan dokumen yang akan diajukan tidak perlu dikumpulkan pada kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar, melainkan hanya dikumpulkan di desa sesuai domisili, hal tersebut menggunakan alat bantu yang Bernama Lapak Sarah. Program layanan ini mampu menjembatani warga dengan Dispendukcapil melalui petugas registasi yang sudah ada di setiap desa dan kelurahan dengan jumlah petugas mencapai 248 orang dan tersebar pada masing-masing sekurang-kurangnya 1 petugas” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Keterlibatan berbagai pihak dalam menyukseskan inovasi layanan administrasi kependudukan ini disesuaikan dengan prinsip partisipatory dalam *good governance*. Sehingga kebutuhan publik dapat terpenuhi secara maksimal melalui proses perumusan, pelaksanaan, pengawasan, dan juga pertanggung jawaban serta evaluasi program karena seluruhnya dilakukan dengan melibatkan publik atau masyarakat.

5) *Partisipatory*

Dilihat dari indikator terselenggaranya *good governance* yakni *partisipatory*, inovasi pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar ini objek utamanya adalah masyarakat. Masyarakat dilibatkan baik sebagai objek kebijakan dan juga subjek pelaksanaan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten BLitar. Saran dan masukan dari

masyarakat melalui media sosial dan juga *customer service* yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar menjadi dasar pelaksanaan evaluasi terkait inovasi layanan ini. Dengan kemudahan akses dalam penerapan kebijakan ini masyarakat dilibatkan secara langsung dengan harapan bahwa melalui evaluasi terhadap kritik dan saran dari masyarakat, dapat di rumuskan suatu kebijakan yang dapat memecahkan masalah yang sedang dihadapi masyarakat.

“Masyarakat hanya sebagai objek kebijakan dan subjek pelaksanaan inovasi kebijakan, mereka dilibatkan untuk memberikan saran dan masukan baik melalui media sosial milik Dispendukcapil maupun 4 *customer service* yang tersedia sebagai dasar pelaksanaan evaluasi layanan yang lebih memuaskan masyarakat” (Wawancara dengan Hakim, Analisis Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Kabupaten Blitar, 24 Oktober 2022)

Jika ditinjau dari wujud *participatory* masyarakat dalam inovasi pelayanan terkini, kebijakan ini ditujukan guna menjawab permasalahan geografis Kabupaten Blitar, sehingga dalam menerima pelayanan masyarakat tidak harus pergi langsung ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar, melainkan cukup di kantor desa atau kelurahan. Keterlibatan berbagai pihak dalam menyukseskan inovasi layanan administrasi kependudukan ini disesuaikan dengan kebutuhan publik melalui proses perumusan, pelaksanaan, pengawasan, dan juga pertanggung jawaban serta evaluasi program karena seluruhnya dilakukan dengan melibatkan publik atau masyarakat. Kebijakan yang dihasilkan dan dilaksanakanpun akan lebih tepat sasaran karena tidak hanya memenuhi keinginan pemerintah semata.

6) *Professionalism*

Seluruh aspek ini didukung oleh adanya kinerja birokrasi yang saling mendukung, mulai dari pihak Dispendukcapil sebagai pelaksana kebijakan, pihak desa dan kelurahan sebagai perpanjangan tangan, DPRD dan Pemkab Blitar yang memberi dukungan yuridis maupun politik sehingga mampu mencapai dan mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang lebih baik. Atas diberlakukannya segala bentuk inovasi-inovasi tersebut, jumlah antrian

permohonan dokumen masyarakat di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar sudah sangat berkurang drastis. Hal ini terlihat saat penulis melakukan observasi, bahkan perhari tidak lebih dari 30 pemohon. Mayoritas pelayanan Dispendukcapil Pusat Kabupaten Blitar hanya dilakukan terhadap pemohon yang memiliki masalah dan hambatan terhadap dokumen yang diajukan sehingga tidak dapat diselesaikan cukup oleh Petugas Registrasi Desa (PRD) dimasing-masing desa dan kelurahan. Beberapa kasus yang sering muncul misalnya data yang tidak terbaca atau tidak muncul, perekaman lebih dari 2 kali atau ganda (data duplikat).

Layanan di kantor pusat ini juga mayoritas diakses oleh masyarakat yang berada di zona 2 dan 3, sedangkan zona lain dapat langsung mendatangi kantor TLA (Tempat Layanan Adminduk) yang berlokasi lebih dekat dari pada kantor pusat. Meskipun berbagai inovasi tersebut telah berhasil menekan sejumlah keluhan yang dialami masyarakat Kabupaten Blitar selama beberapa tahun kebelakang, namun hal ini tidak berarti bahwa keluhan-keluhan sudah tidak muncul lagi. Sejauh ini masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang masuk terhadap pelayanan administrasi kependudukan, akan tetapi sudah sangat berkurang drastis dibandingkan sebelum adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan khususnya setelah diberlakukannya program Lapak Sarah. Komplek yang dulu paling sering dilontarkan masyarakat yakni seputar antrian, jarak kantor pelayanan yang jauh, tidak dapat mendeteksi sampai mana pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Sedangkan komplek saat ini hanya terkait keinginan masyarakat mendapat pelayanan yang cepat tanpa memahami alur layanan dan sistem antrian serta kuota harian dalam pelayanan.

Dalam menanggapi hal ini, Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga melakukan monitoring dan evaluasi terhadap inovasi kebijakan yang dilakukan setiap hari. Evaluasi ini dilakukan terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat melalui empat *WhatsApp center* atau *customer service*, juga terhadap PRD yang bertugas pada setiap desa dan kelurahan. Sehingga

permasalahan yang dihadapi masyarakat langsung dapat ditindaklanjuti oleh petugas dan dapat ditemukan jalan keluar dari keluhan yang diberikan masyarakat.

“Perekembangan teknologi menjadi dasar Dispendukcapil Kabupaten Blitar merumuskan strategi dan berupaya untuk melakukan inovasi pelayanan adminduk yang mudah, cepat, dan efisien. Oleh karenanya diwujudkan dalam beberapa program seperti PAK SAIDI awalnya kemudian inovasi-inovasi layanan adminduk lainnya” (Wawancara dengan Ir.Suwandito, Kadin Dispendukcapil Kabupaten Blitar 18 November 2022)

Dari sini dapat diketahui bahwa inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar dijalankan sesuai dengan prinsi *good governance* meskipun belum mencakup sepuluh prinsipnya. Hadirnya inovasi layanan administrasi kependudukan cukup efektif dalam mengatasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan publik yang selama ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Disisi lain inovasi pelayanan administrasi kependudukan juga dinilai mampu menurunkan praktik KKN sesuai instruksi DPRD Kabupaten Blitar dalam rangka memberikan pelayanan yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Melalui kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif sesuai yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar, maka pemerintah akan mampu untuk mencapai dan mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, serta diharapkan proses pelayanan akan jauh lebih efisien sehingga masyarakat akan menunjukkan rasa puas karena segala kebutuhan masyarakat akan dapat diakomodir dengan baik.

B. Respon Masyarakat Kabupaten Blitar dalam Mengakses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hadirnya berbagai inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam upaya menjawab dan mengatasi keluhan-keluhan masyarakat selama mengakses berbagai pelayanan publik. Hal ini juga tidak terkecuali dengan

yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan selalu mengalami peningkatan setiap harinya, mengingat bahwa setiap masyarakat harus tercatat dalam dokumen kependudukan untuk dapat mengakses layanan-layanan lainnya. Selain itu dokumen kependudukan juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar merumuskan serta menetapkan kebijakan dan melakukan perencanaan pembangunan yang lebih sesuai dengan karakteristik suatu daerah.

Dalam prespektif politik, inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar merupakan sebuah langkah konkrit melalui proses pengambilan keputusan yang tepat dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar, khususnya dalam hal penanggulangan masalah pelayanan administrasi kependudukan yang dialami masyarakat Kabupaten Blitar. Dalam proses pengambilan keputusan tersebut, Pemerintah Kabupaten Blitar memosisikan masyarakat sebagai obyek dari kebijakan dan subyek pelaksana inovasi kebijakan, sehingga dapat dikatakan sejauh ini keterlibatan masyarakat masih sebatas pada pemberian kritik, saran, dan masukan yang kemudian digunakan sebagai sarana evaluasi dan monitoring untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang kemudian akan diimplementasikan oleh Dispendukcapil dan Pemerintah Kabupaten Blitar.

Menanggapi berlakukannya segala bentuk inovasi-inovasi tersebut, beberapa keluhan telah dapat diatasi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Seperti jumlah antrian permohonan dokumen di kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar sudah sangat berkurang drastis. Meskipun masih terdapat beberapa masyarakat yang tetap melakukan permohonan dokumen pada kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar karena alasan ingin dilayani dengan cepat ataupun mengalami permasalahan berkas yang tidak dapat diselesaikan oleh PRD desa atau kelurahan setempat. Hal ini terlihat saat penulis melakukan observasi,

perhari pemohon tidak lebih dari 30 antrian. Selebihnya masyarakat telah melakukan permohonan sesuai dengan inovasi terbaru yakni Lapak Sarah yang mencukupkan layanan di kantor desa atau kelurahan setempat. Inovasi ini dianggap membantu bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar terlebih masyarakat yang berusia lanjut atau lansia. Mereka mengaku lega karena dapat memperoleh layanan yang lebih dekat dan tidak membingungkan karena adanya PRD yang bertugas pada seluruh kantor desa dan kelurahan di Kabupaten Blitar

“Saya senang sekali karena sekarang tidak perlu jauh-jauh ke Kanigoro (kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar), ke kantor desa saja sudah bisa mengurus akta kematian suami saya. Saya juga buta huruf jadi kalau ke Kanigoro itu saya pasti bingung harus mengisi data apa saja, kalau di kantor desa kan ada petugas yang mengisikan persyaratan-persyaratan yang saya butuhkan. (Wawancara dengan Suparti, Warga Kelurahan Sumberdirem Kabupaten Blitar Blitar 23 November 2022)

Meskipun terdapat jaminan bahwa pelayanan akan selesai minimal satu hari kerja untuk dokumen dengan tanda tangan elektronik dan lebih dari satu hari kerja untuk pelayanan E-KTP. Namun hal ini tidak terlalu dikeluhkan masyarakat kecuali jika memang dari awal pengajuan dokumen tersebut masyarakat sudah menuntut kecepatan karena urgensi dari dokumen mereka. Kecepatan dalam pelayanan memang masih menjadi keluhan utama yang timbul dalam pelayanan administrasi kependudukan, karena pada dasarnya inovasi pelayanan dilakukan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan memiliki waktu pengajuan rata-rata satu hingga tiga hari kerja.

“Saya sih mengurus KTP dan KK karena ingin merubah status pekerjaan saya untuk kepentingan syarat bansos. Untuk KTP mulai dari pengajuan sampai saya menerima KTP fisiknya lumayan lam sekitar seminggu. Tapi untuk KK saya terima sekitar dua hari karena saya mengajukan pada hari jumatnya, dan hari senin sudah masuk di email saya. Lumayan mudah sih sekarang, walaupun tetap menunggu tapi sudah pasti saya dapat, tidak seperti jaman antri di Kanigoro (kantor pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar), datang pagi pulang siang tidak dapat apa-apa. (Wawancara dengan Suntari, Warga Kelurahan Sumberdirem Kabupaten Blitar 23 November 2022)

Tidak hanya untuk masyarakat lanjut usia atau lansia, anak muda pun merasa cukup puas dengan adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Usia wajib memiliki KTP adalah tujuh belas tahun dan sebagian besar masih memiliki kewajiban untuk pergi sekolah, inovasi ini juga cukup membantu karena jika berkas lengkap, pengajuan dokumen bisa diwakilkan oleh orang tua sehingga pemohon yang masih bersekolah tidak harus meninggalkan kegiatan pembelajaran. Hal ini dikarenakan sebelum adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini, banyak masyarakat usia tujuh belas tahun harus izin sekolah beberapa kali hingga mendapat E-KTP.

“Saya cukup khawatir harus izin sekolah mengingat saya sudah kelas 12, tetapi setelah mencari informasi bahwa sudah ada inovasi Lapak Sarah dan ternyata pengajuan KTP bisa dari kelurahan saja. Tidak perlu antri dan datang beberapa kali ke Capil Kanigoro, cukup mengumpulkan persyaratan di petugas kelurahan saja. Kemarin saya cukup lama sekitar sepuluh hari karena mungkin antrian sedang banyak. Untung tidak keburu dipakai sih jadi tidak masalah. (Wawancara dengan Vatma, Warga Kelurahan Beru Kabupaten Blitar 25 November 2022)

Kompleksnya peran masyarakat dalam pemberian kritik, saran, dan masukan sebagai sarana evaluasi serta monitoring ini digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Blitar sebagai sarana untuk menghasilkan sistem pelayanan publik yang lebih baik, hal ini tentunya juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik juga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kinerja penyelenggara pelayanan publik. Kemudian tingkat kepuasan tersebut menjadi dasar pengguna layanan untuk mengulangi atau tidak penggunaan pelayanan, juga akan menimbulkan kesan positif atau negatif dari mulut kemulut di masyarakat. Dalam mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar, telah dirilis indeks kepuasan masyarakat terhadap tiga layanan unggulannya, yakni layanan E-Ktp, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Tujuan dari dilakukannya survey kepuasan masyarakat terhadap layanan Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni sebagai

upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mengetahui aspek-aspek mana yang harus menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Baik atau buruknya tingkat pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Respon ini nantinya akan dijadikan bahan evaluasi kinerja atas perbedaan hasil yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan di lapangan. Dalam hal ini harapan masyarakat yang dimaksud merupakan bentuk kepercayaan terhadap suatu keinginan yang akan didapatkan dari pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Mengetahui kepuasan masyarakat merupakan urgensi yang dapat digunakan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar yang membutuhkan peningkatan. Adapun skor indeks kepuasan masyarakat terhadap tiga layanan milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut:

Gambar 5 2 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022



Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2022

Survey terhadap tiga layanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar ini dilakukan menggunakan sembilan variabel utama yang meliputi unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Dari analisis sembilan variabel ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari tiga pelayanan tersebut, layanan E-KTP berhasil menjadi layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi yakni sebesar 80,76, kemudian tidak jauh berbeda dengan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan kartu keluarga yakni sebesar 80,22. Diposisi terakhir terdapat layanan akta kelahiran yang memiliki nilai kepuasan lumayan jauh dari dua layanan lainnya yakni sebesar 79,04. Berikut akan disajikan data secara berurutan terkait analisis tingkat kesenjangan (gap) dalam layanan E-KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga Dispendukcapil Kabupaten Blitar ditinjau dari tingkat kepentingan masyarakat dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengakses administrasi kependudukan:

Tabel 5 2 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan E-KTP Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

UNSUR	TINGKAT KEPENTINGAN	TINGKAP KEPUASAN	GAP
Persyaratan	3.292	3.355	-0.062
Prosedur	3.250	3.284	-0.034
Waktu Pelayanan	3.288	3.055	0.233
Biaya/Tarif	2.492	3.400	-0.909
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.199	3.254	-0.055
Kompetensi Pelaksana	3.284	3.237	0.047
Perilaku Pelaksana	3.322	3.253	0.069
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.297	3.129	0.168

Sarana dan Prasarana	3.318	3.136	0.182
	3.194	3.234	

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2022

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa atribut pelayanan dengan tingkat kesenjangan (gap) tertinggi secara berturut-turut pada layanan E-KTP meliputi 1) Waktu Pelayanan memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,233, 2) Sarana Dan Prasarana memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,182, 3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,162. Secara keseluruhan, berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan E-KTP yakni sebesar 3,234 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,76 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP termasuk dalam kategori **BAIK**. Dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan, maka unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan adalah unsur waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan yang tinggi tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tabel 5 3 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan Akta Kelahiran Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

UNSUR	TINGKAT KEPENTINGAN	TINGKAP KEPUASAN	GAP
Persyaratan	3.221	3.167	0.054
Prosedur	3.195	3.132	0.063
Waktu Pelayanan	3.247	3.079	0.168
Biaya/Tarif	2.795	3.276	-0.482
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.195	3.182	0.013
Kompetensi Pelaksana	3.258	3.182	0.076

Perilaku Pelaksana	3.258	3.196	0.061
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.297	3.133	0.163
Sarana dan Prasarana	3.221	3.137	0.084
	3.187	3.165	

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2022

Melalui data tingkat kesenjangan (gap) pada layanan akta kelahiran, dapat diketahui bahwa atribut pelayanan dengan tingkat kesenjangan (gap) tertinggi secara berturut-turut yakni 1) Waktu Pelayanan dengan tingkat kesenjangan sebesar 0,168, 2) Penangan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan tingkat kesenjangan sebesar 0,163, dan 3) Sarana dan Prasarana dengan tingkat kesenjangan sebesar 0,084. Berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan akta kelahiran yakni sebesar 3,165 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,04, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran termasuk dalam kategori **BAIK**. Selanjutnya dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan kontinyu, maka unsur pelayanan akta kelahiran yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan adalah waktu pelayanan, prosedur, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta persyaratan. Hal ini disebabkan atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Unsur waktu pelayanan merupakan unsur yang sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur lainnya, sehingga dapat diartikan bahwa waktu layanan menjadi *outcome* dari beberapa unsur lain. Kepuasan terhadap waktu layanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan dari unsur lainnya. Adapun unsur yang paling mempengaruhi waktu pelayanan akta kelahiran adalah unsur prosedur dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Tabel 5 4 Tingkat Kesenjangan (GAP) dalam Layanan Kartu Keluarga Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2022

UNSUR	TINGKAT KEPENTINGAN	TINGKAP KEPUASAN	GAP
Persyaratan	3.286	3.232	0.054
Prosedur	3.236	3.207	0.029
Waktu Pelayanan	3.278	3.110	0.168
Biaya/Tarif	2.734	3.313	-0.579
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.236	3.224	0.012
Kompetensi Pelaksana	3.309	3.212	0.097
Perilaku Pelaksana	3.309	3.243	0.066
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.259	3.165	0.094
Sarana dan Prasarana	3.228	3.203	0.025
	3.208	3.212	

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Blitar 2022

Berdasarkan data tingkat kesenjangan (gap) dalam layanan kartu keluarga Dispendukcapil Kabupaten Blitar, atribut pelayanan yang mempunyai tingkat kesenjangan (gap) tertinggi berada pada atribut 1) Waktu Pelayanan memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,168, 2) Kompetensi Pelaksana memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,097, 3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki tingkat kesenjangan sebesar 0,094. Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan tentunya berkelanjutan, maka unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan adalah waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana, serta prosedur. Hal ini karena beberapa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, akan tetapi pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan masyarakat. Diketahui juga dalam analisis ini bahwa unsur waktu pelayanan kartu keluarga merupakan unsur yang dipengaruhi oleh unsur lain, karena berperan

sebagai *outcome* dari unsur lain. Beberapa unsur lain yang mempengaruhi unsur waktu pelayanan meliputi penanganan pengaduan, dan kompetensi pelaksana. Kesimpulan akhir dari layanan kartu keluarga yakni tingkat kepuasan terhadap pelayanan kartu keluarga sebesar 3,212 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,22. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kartu keluarga termasuk dalam kategori **BAIK**.

Dari data terkait tiga layanan milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar yang terdiri dari layanan E-KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga, diketahui bahwa unsur yang sedang menjadi fokus perbaikan dari ketiga layanan karena memiliki tingkat kesenjangan atau gap terbesar dari ketiganya adalah waktu pelayanan. Waktu pelayanan merupakan unsur yang sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur lain atau berada pada posisi *outcome*. Hal ini juga berkaitan dengan keluhan masyarakat yang hingga saat ini masih sering masuk selama melakukan permohonan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat ini juga sedang diusahakan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar, namun mengingat bahwa terbatasnya jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan banyaknya permohonan masih menjadi kendala yang dicari jalan keluarnya hingga saat ini.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan *good governance* studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, didapatkan beberapa kesimpulan bahwa:

1. Dispendukcapil Kabupaten Blitar terus bergerak melakukan perbaikan pelayanan melalui inovasi kebijakan, khususnya dalam rentang tahun 2019 hingga saat ini. Perbaikan layanan ini dilakukan karena tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Blitar. Selain itu masih lebarnya celah praktik mal-administrasi dan KKN yang dilakukan dalam proses pelayanan sebelum adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Dalam perjalanannya, Dispendukcapil Kabupaten Blitar mulai melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tahun 2019 berbentuk layanan digital E-Siap yang menyatu dengan jaringan pemerintah pusat. Pada tahun 2020 guna menjawab permasalahan geografis Kabupaten Blitar yang menghambat layanan, dilakukan pendekatan pelayanan melalui program TLA yang memecah pelayanan kedalam tiga zona di wilayah timur, barat dan tengah Kabupaten Blitar. Pada tahun 2021 atas komitmen Bupati Blitar dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis *e-government* diluncurkan secara bertahap layanan Si Jaran Ijo, Salam Sak Jangkah, dan Pak Saidi dimana melalui program ini dilakukan pemangkasan alur layanan cukup di desa dan kelurahan, sekaligus digitalisasi alur pelayanan. Kemudian pada tahun 2022 dilakukan peleburan kedua program Salam Sak Jangkah dan Pak Saidi dalam

program Lapak Sarah yang memiliki kelengkapan regulasi serta SOP yang lebih baik. Meskipun inovasi dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, masyarakat tidak diforsir melakukan pelayanan secara online sepenuhnya, namun tetap ada pendampingan dari Petugas Registrasi Desa (PRD) sehingga pelayanan lebih menyeluruh kepada seluruh kalangan.

3. Inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan mampu menekan keluhan masyarakat, praktik mal-administrasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sesuai dengan prinsip *good governance*, bilamana inovasi dilakukan dengan baik dan konsisten akan menghasilkan pelayanan publik yang sistematis, efisien. Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dispendukcapil telah memenuhi enam dari sepuluh prinsip *good governance* melalui inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan meliputi:
 - a) Transparansi dimana masyarakat dapat mengakses informasi yang bersifat publik melalui website resmi milik Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan melakukan tracking permohonan dokumen melalui PRD.
 - b) Akuntabilitas dimana terdapat kesesuaian tujuan inovasi dengan tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan.
 - c) Daya tanggap dimana Dispendukcapil menanggapi keluhan masyarakat sebagai dasar evaluasi layanan.
 - d) Partisipasi dimana masyarakat dapat bersentuhan langsung dalam beberapa proses inovasi namun dibatasi sebagai obyek kebijakan, subyek pelaksana inovasi pelayanan.
 - e) Efektifitas dimana inovasi layanan ini dinilai efektif dalam menjawab masalah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar. perbaikan layanan pun dilakukan dengan menimbang keluhan masyarakat agar mewujudkan layanan yang tepat sasaran.
 - f) Profesionalisme dimana Pemerintah, DPRD, maupun Dispendukcapil Kabupaten Blitar saling mendukung adanya inovasi baik secara politik maupun yuridis.

4. Meskipun inovasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar telah mengalami peningkatan secara signifikan dari beberapa tahun sebelumnya, namun bukan berarti layanan sudah dinilai sempurna. Sejauh ini masih terdapat beberapa keluhan yang masuk, jika ditinjau dari analisis prinsip *good governance* diketahui bahwa terdapat batasan dalam beberapa prinsip seperti *transparency* dimana masyarakat masih terbatas dalam mengakses proses permohonan dokumen yang dilakukan karena harus melalui PRD. Hal ini juga berkaitan dengan prinsip *effectiveness* dan *participatory* dimana masih terdapat batasan-batasan keikutsertaan masyarakat yang mengakibatkan inovasi belum sepenuhnya dikatakan efektif diluar kemampuannya dalam mengatasi masalah internal yang dihadapi masyarakat Kabupaten Blitar, yakni masalah geografis.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat ditarik beberapa saran yang dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi berbagai pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Diperlukannya sosialisasi lebih jauh dengan metode yang lebih menarik kepada masyarakat Kabupaten Blitar tentang berbagai jenis inovasi pelayanan yang dimiliki Dispendukcapil Kabupaten Blitar beserta seluruh persyaratan pengajuan dokumen dan estimasi waktu penerbitan dokumen, karena hingga saat ini beberapa masyarakat masih ada yang melakukan pelayanan di kantor pusat Dispendukcapil meskipun layanan yang dimohonkan bukanlah dokumen yang bermasalah. Hal ini memunculkan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang hanya cepat tanpa mau memahami SOP yang berlaku.
2. Diperlukannya pengkajian ulang terhadap anggaran untuk pelaksanaan bimbingan teknis terhadap PRD yang telah ditunjuk oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar, agar dapat menciptakan petugas-petugas yang lebih

berkompeten, karena PRD merupakan jembatan utama Dispendukcapil kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

3. Diperlukannya pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya data kependudukan, sehingga masyarakat tidak melakukan pengajuan dokumen yang tidak semestinya karena dikemudian hari sangat berpengaruh pada *output* dokumen yang dikeluarkan Dispendukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43–57.
- Amalia, E., & Supriatna, Y. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 81–85.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152.
- Anderson, J. (1979). *Public Policy Making (Second Edition)*. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(5), 309–322.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Azhari, M. F., Yuwono, T., & Manar, D. G. (2022). Penggunaan Aplikasi Si D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan *Good Governance*. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 148–169.
- BPS Kabupaten Blitar. (2021). *Kabupaten Blitar Dalam Angka 2021*. Blitar: Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar. Retrieved from <https://blitarkab.bps.go.id/publication/2021/02/26/31cb0ae439248d8cb65a8051/kabupaten-blitar-dalam-angka-2021.html>
- BPS. (2022). Kabupaten Blitar dalam Angka 2022. Retrieved March 15, 2023, from <https://blitarkab.bps.go.id/publication/2022/02/25/9bb576865560d13c1e1125bb/kabupaten-blitar-dalam-angka-2022.html>
- Budiarjo, M. (2019). *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (Cetakan Keenambelas). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Darmawan, I. (2021). Pendekatan Kolaboratif dalam Menangani Konflik Spasial Kawasan Pesisir di Pantai Selatan Yogyakarta. *ATRIUM: Jurnal Arsitektur*, 7(1), 71–84.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dye, T. R. (1981). *Understanding Public Policy*. Prentice-Hall Inc.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Røste, R. (2005). *On the Differences between public and private sector innovations*. Oslo: Publin Report.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128.
- Harits, B. (2006). *Profesionalisme dan Akuntabilitas Birokrasi Publik Berbasis Kinerja dalam Rangka Mewujudkan Good Governance*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2), 52–59.
- Herwanto, T. S. (2015). Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan Stakeholders Dalam Mewujudkan Inovasi Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 1(2), 19–26.
- Idrus, M. (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: UII Press.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kamal, M., Purwatiningsih, A., & Lestari, A. W. (2021). Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 77–85.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245–260.

- Kasnawi, M. T., & Ramli, A. T. (2015). *Pembangunan Masyarakat Desa dan Kota*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- LAN & BPKP. (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Laswell, D. H., & Kaplan, A. (1970). *Power and Society: A Framework for Political Inquiry*. Yale University Press.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Maryam, S. N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6(1), 1–18.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press).
- Mulianingsih, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam meningkatkan Tata Pemerintahan Di Kota Cimahi. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(1), 1–18
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy*. PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Nurbaeti, T., & Nugraha, D. S. (2019). Pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1299–1311.
- Pemerintah Kabupaten Blitar. (2021). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Blitar 2021-2026*. Blitar: Pemerintah Kabupaten Blitar.
- Pemkab Blitar. (2021a). Bupati Blitar Launching Program Salam Sak Jangkah. Retrieved April 10, 2022, from <https://www.blitarkab.go.id/2021/03/24/bupati-blitar-launching-program-salam-sak-jangkah/>
- Pemkab Blitar. (2021b). Pemkab Blitar Raih Penghargaan Smart City Kategori Smart Governance. Retrieved September 23, 2022, from <https://www.blitarkab.go.id/2021/12/14/pemkab-blitar-raih-penghargaan-smart-city-kategori-smart-governance/>

- Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju *Good Governance*: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1–19.
- Pramesti, M. W., & Kusumawati, D. (2021). *Good Governance* dalam Kemitraan Guna Melaksanakan Pelayanan Kesehatan di Kota Semarang. *Public Service and Governance Journal*, 2(01), 1–12.
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 1–16. Medan.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riady, E. (2017). Antrean Pengurusan e-KTP di Dispendukcapil Kabupaten Blitar Ricuh. Retrieved March 15, 2023, from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3687771/antrean-pengurusan-e-ktp-di-dispendukcapil-kabupaten-blitar-ricuh>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation* (5th Edition). Free Press.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R. S., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Makassar: Humanities Genius.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14–31.

- Sumiyati, S. (2016). Perubahan Substansi yang Mendasar Dalam Perubahan UU No. 23 Tahun 2006. Retrieved March 12, 2022, from <https://dukcapil.gunungkidul.kab.go.id/2016/05/30/perubahan-substansi-yang-mendasar-dalam-perubahan-uu-no-23-tahun-2006/>
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan Organisasi Sektor Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 85–96.
- Thetool, Y., Indartuti, E., & Soenarjanto, B. (2017). Pelayanan Publik Berbasis *Good Governance* (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 668–674.
- Tim Pusat Inovasi Tata Pemerintah. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Pusat INTAN-DIAN-LAN.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui e-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.
- United Nations Development Programme. (2006). *UNDP and Governance for Sustainable Human Development*. UNDP policy paper.
- Varma, S. P. (2016). *Teori Politik Modern (Terjemahan: Modern Political Theory Edisi Kedua 1982)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- West, J., & Bogers, M. (2014). *Leveraging External Sources of Innovation: A Review of Research on Open Innovation*. *Journal of Product Innovation Management*, 31(4), 814–831.
- Wulandari, W., Suranto, & Priyo Purnomo, E. (2019). *Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan*. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28.
- Wulandari, H. (2020). *Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)*. Universitas Islam Malang.

LAMPIRAN

i. Foto Kegiatan



Foto bersama setelah proses wawancara pertama bersama Bapak Zulham Hakim, SH., MH selaku analis kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan permohonan data kepada staff IT, 24 Oktober 2022.

ii. Sarana Dan Prasarana Kantor Pusat Dispendukcapil Kabupaten Blitar

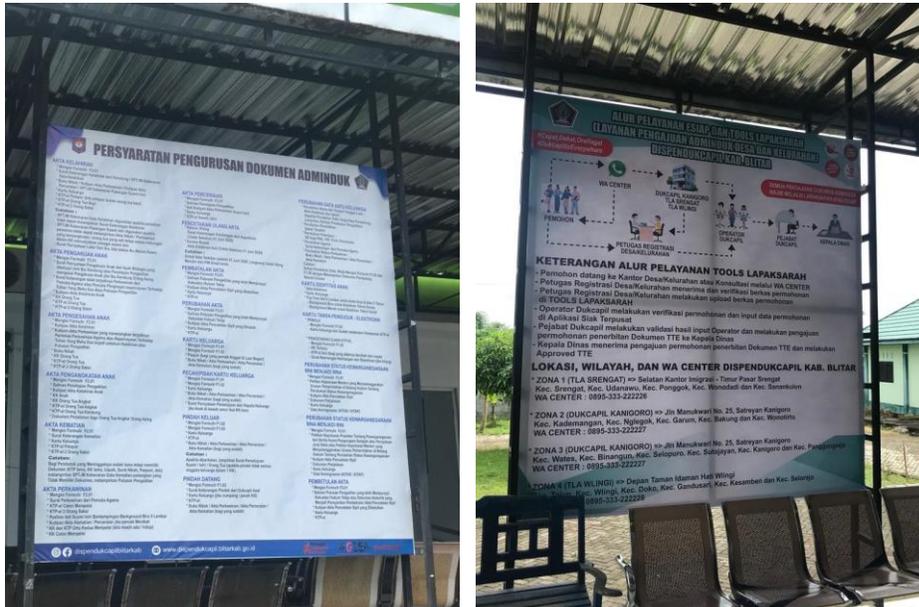


Foto persyaratan dokumen administrasi kependudukan, alur pelayanan Lapak Sarah, dan daftar lokasi, wilayah & wa center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

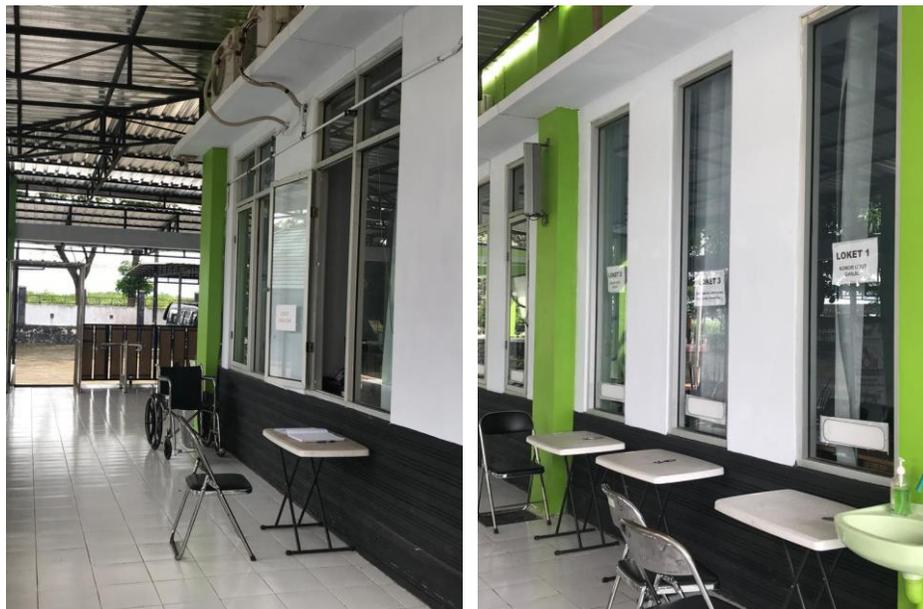


Foto loket pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

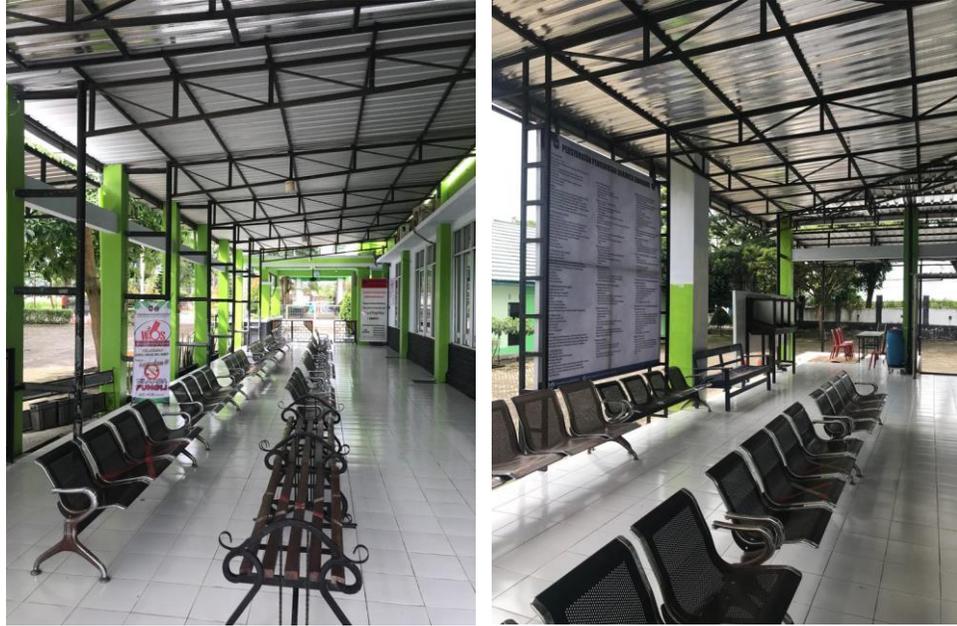


Foto ruang tunggu pemohon pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar



Foto maklumat pelayan dan daftar wa *center* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

- iii. Dokumentasi pelayanan jemput bola SI Jaran Ijo oleh tim khusus Dispendukcapil Kabupaten Blitar di beberapa desa dan kelurahan di Kabupaten Blitar





RIWAYAT HIDUP



Nama : Dhinar Permata Purwiasih
TTL : Blitar, 29 Juli 2000
Alamat : Komplek Elang No. 37 RT 005/RW 009
Lanud Roesmin Nurjadin, Kelurahan
Maharatu, Kecamatan Marpoyan Damai,
Kota Pekanbaru, Riau
NIM : 1906016100
Jurusan : Ilmu Politik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
IPK : 3,84
Agama : Islam
E-mail : dhinar.permataa07@gmail.com
No. Hp : 085645214909

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Pertiwi Sumberdiren Kabupaten Blitar (2004-2006)
2. SD Negeri Sumberdiren 01 Kabupaten Blitar (2006-2012)
3. SMP Negeri 4 Kota Blitar (2012-2015)
4. SMA Negeri 01 Talun Kabupaten Blitar (2015-2018)
5. S-1 Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang (2019-2023)

RIWAYAT ORGANISASI & PRESTASI

1. Pakibra SMA Negeri 01 Talun Kabupaten Blitar
2. Paskibraka Kabupaten Blitar Tahun 2016
3. Purna Paskibraka Indonesia (PPI) Kabupaten Blitar
4. Forum Bahasa (Forsha) UIN Walisongo Semarang

Semarang, 17 Mei 2023

Hormat saya,

Dhinar Permata Purwiasih

NIM. 1906016100