Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 3 Nomor 1; Maret 2024
E-ISSN: 2962-066X

INOVASI PELAYANAN TUNGGU DI RUMAH SAJA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Riri Istidianti

Universitas Andalas

riri.istidianti@gmail.com

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan inovasi pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan dengan purposive sampling dan triangulasi menggunakan triangulasi sumber. Inovasi pelayanan Tunggu di Rumah Saja oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah inovasi yang memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang tidak diskriminatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menciptakan inovasi inklusif agar mencapai target pelayanan administrasi kependudukan 100%. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelaksanaan Inovasi Tunggu di Rumah Saja sudah cukup optimal. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan terhadap pelayanan administrasi kependudukan dari tahun ke tahun. Adapun kendala yang dialami seperti sarana dan prasarana yang kurang optimal pada wilayah yang tidak memiliki akses yang bagus. Tetapi hal tersebut tidak menghalangi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Kata **Kunci: Inovasi, Pelayanan, Masyarakat Inklusif, Disdukcapil**

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the factors that influence the process of implementing innovation at Disdukcapil, Padang Pariaman Regency. The research method uses a qualitative descriptive type method. Data collection techniques using interviews and documentation. Informant selection technique with purposive sampling and triangulation using source triangulation. The innovation of the Waiting at Home Service by the Population and Civil Registration Service is an innovation that has the aim of providing convenience to people with special needs in obtaining public services, especially non-discriminatory population administration services. The Padang Pariaman Regency Population and Civil Registration Office creates inclusive innovations in order to achieve the target of 100% population administration services. The results of the study show that the implementation of the Wait-at-Home Innovation is quite optimal. This can be seen from the increase in population administration services from year to year. As for the constraints experienced such as facilities and infrastructure that are less than optimal in areas that do

not have good access. But this does not prevent officers from providing good service to the community.

Keywords: ***Innovation, Service, Inclusive Society, Civil Registry Service Office***

PENDAHULUAN

Setiap warga negara mempunyai semua hak yang berasal dari statusnya sebagai warga negara Indonesia dan hak ini harus diberikan tanpa memandang keadaan fisik orang tersebut. (Yuliana, 2019). Setiap masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan kehidupan yang layak dan bebas dari tindakan kriminal ataupun kekerasan. Penyandang disabilitas sering kali mendapatkan perlakuan diskriminatif baik dalam perkataan atau perbuatan. Umumnya masyarakat melihat disabilitas sebagai bentuk terbatasnya seseorang secara fisik sehingga kelompok disabilitas tersebut membutuhkan bantuan khusus untuk keberlangsungan hidupnya.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penyandang disabilitas tunggal 51,3% dan jumlah penyandang multi disabilitas 48,7%. Terlepas dari tinggi dan rendahnya proporsi antara penyandang disabilitas tunggal dengan penyandang multi disabilitas, lembaga di daerah haruslah lebih memperhatikan penyandang multi disabilitas yang ada pada daerah dan merancang program atau kebijakan khusus terkait kendala yang dihadapi yang mana telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2021 tentang penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hakhak penyandang disabilitas. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya kesempatan yang sama antara penyandang disbilitas tunggal dan penyandang multi disabilitas dengan non penyandang disabilitas. (Yuliana, 2019).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukannya memperhatikan pelayanan bagi disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan balita. Penyelenggara wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana serta menyediakan akses dan pelayanan khusus untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok inklusif.

Salah satu bentuk pelayanan publik ialah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang bertugas sebagai penyedia layanan administratif berupa pengurusan dan pemberian dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Administasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan aktivitas kehidupan di Indonesia (Angkat, 2017). Instansi yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kabupaten atau kota merupakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi tersebut

memberikan pelayanan berupa penerbitan dokumendokumen penting seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) dan kartu identitas anak, surat keterangan pindah, akta kelahiran, akta perkawinan, dan lain sebagainya.

Memperoleh dokumen kependudukan merupakan hak dasar penduduk, pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk.

Berdasarkan pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman hadir untuk membantu masyarakat dalam memperoleh haknya dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa penduduk yang tidak mampu melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh Instansi Pelaksana atau meminta bantuan terhadap orang lain. Sebagai bentuk implementasi terhadap Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dan pasal 26 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Padang Pariaman menciptakan dan meluncurkan inovasi, yang merupakan inovasi Tunggu di Rumah Saja atau disebut juga dengan TdS. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk Disdukcapil dalam membantu penyandang disabilitas dan atau masyarakat inklusif yang selama ini terkendala dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Inovasi Tunggu di Rumah Saja dibentuk salah satunya adalah dengan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, karena selama ini tidak tercapainya target sasaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman karena adanya keterbatasan yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga dibutuhkannya dari pihak Disdukcapil untuk datang ke lokasi masyarakat yang mengalami keterbatasan tersebut. Karena hal tersebut mengganggu Disdukcapil Padang Pariaman dalam mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Program Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) merupakan pelayanan dokumen kependudukan yang memprioritaskan lansia, orang sakit, disabilitas, dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ), hal ini bertujuan agar masyarakat yang menjadi prioritas tersebut tidak harus datang langsung ke tempat pelayanan untuk mendapatkan dokumen kependudukan tetapi cukup tunggu di rumah saja guna melakukan perekaman dan mendapatkan dokumen kependudukan khususnya KTP.

Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) ini dilaksanakan dengan cara membangun kepedulian masyarakat setempat serta petugas nagari/desa untuk

melaporkan baik melalui Aplikasi Pengaduan Tamasya (Tampek Mangadu Masyarakat) ataupun surat yang disampaikan kepada Disdukcapil untuk melakukan perekaman dan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat inklusif tersebut. Setelah menerima pelaporan/pengaduan, petugas Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman langsung menuju lokasi. Pelaksanaan Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) menggunakan cara partisipatif untuk mewujudkan pelayanan inklusif. Adapun pemangku kepentingan yang terlibat dalam inovasi ini adalah Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman sebagai inisiator dan pelaksana program, partisipasi masyarakat dan petugas nagari/desa serta komitmen kepala daerah, rumah sakit bagi pasien berpenyakit parah yang tidak bisa ke Disdukcapil dalam melakukan perekaman, rumah sakit jiwa bagi pasien ODGJ, serta LSM.

Sebelum adanya pelayanan TdS ini, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman agak kesulitan mendapatkan laporan dari masyarakat terhadap lansia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan. Ketidakmampuan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Dengan adanya inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) tersebut banyak dari masyarakat inklusif tersebut yang telah memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP-el yang telah memudahkan mereka dalam melakukan urusan untuk meningkatkan taraf hidup serta mendapatkan hak ekonomi dan politik.

METODE PENELITIAN

Inovasi Tunggu di Rumah Saja oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dilatar belakangi oleh adanya target capaian 100% pelayanan administrasi kependudukan oleh Disdukcapil serta untuk mempermudah masyarakat berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan publik. Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terkait inovasi pelayanan inklusif berusaha dijelaskan dengan bantuan teori Arundel, Bloch, dan Ferguson (2019).

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan tipe pendekatan deskriptif. Hal ini dilakukan karena peneliti hanya mendeskripsikan, menggambarkan dan memaparkan secara sistematis, akurat dan faktual mengenai Inovasi Tunggu di Rumah Saja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Objek penelitian ini adalah inovasi tunggu di rumah saja, dengan unit analisis sebagai satuan yang menunjukan pada subjek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Padang Pariaman yang berada pada Jl. Soeharjo No. 7 Kota Pariaman, Sumatera Barat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tata Kelola dan Inovasi (Governance and Innovation)

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) didasari dengan sistem kebijakan yang digunakan. Dalam pengelolaan Inovasi TdS, Disdukcapil Padang Pariaman telah berkolaborasi baik dengan pihak-pihak eksternal yang bertujuan agar menyukseskan dan melancarkan pelayanan dari Inovasi Tunggu di Rumah Saja sehingga pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Padang Pariaman berjalan dengan sangat baik dan optimal. Penerapan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) berdasarkan pada aturan atau kebijakan yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Rencana Strategis (RESNSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman 2016-2021 yang mana salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan capaian target 100% dalam perekaman KTP-El, Kepemilikan Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak, dan lainnya, serta adanya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor 14.a/KEP/DISDUKCAPIL/2019 tentang Inovasi TdS (Tunggu di Rumah Saja) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta adanya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor: 14.b/KEP/DISDUKCAPIL/2019 Tentang Pembentukan Tim Inovasi TdS (Tunggu Di Rumah Saja)

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi ini dijalankan dengan tujuan agar memberi kemudahan pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus serta mencapai target capaian 100% yang telah dirancang oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Dalam pengelolaan Inovasi TdS, Disdukcapil kabupaten Padang Pariaman telah melakukan kerja sama yang baik dengan pihak-pihak eksternal organisasi seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan TNI/Polri. Hal ini bertujuan agar menyukseskan atau melancarkan pelayanan dari program Inovasi Tunggu di Rumah Saja. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut berjalan dengan sangat baik, efektif, dan efisien.

Sumber Ide-ide Inovasi (Sources of Ideas for Innovation)

Anggota organisasi mempertimbangkan berbagai kritik, saran dan berbagai ide kreatif, inovatif dan solutif yang dikembangkan anggota Disdukcapil Padang Pariaman untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan,

sesuai dengan kebaruan inovasi yang ditunjukan oleh Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) adalah perubahan pelayanan kepada masyarakat berkebutuhan khusus. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman memanfaatkan dan mengumpulkan ide-ide organisasi dengan sangat baik. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman memerlukan ide yang solutif dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan hal ini Disdukcapil Padang Pariaman mampu memberikan pelayanan yang baik dan solutif kepada target sasaran pelayanan dengan cara memperbaiki diri terkait tata kelola pelayanan seiring berjalannya program Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS).

Kritik dan saran dapat dilakukan melalui berbagai media yang telah disediakan. Adapun bagi pegawai dari Disdukcapil dapat mengutarakan ide-idenya secara langsung melalui diskusi-diskusi yang dilakukan antar anggota organisasi melalui meeting-meeting yang dilaksanakan. Kemudian dari segi kebaruan inovasi yang ditunjukan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) adalah perubahan pelayanan yang awalnya pemberi layanan menunggu di pusat pelayanan siapa yang ingin melakukan pelayanan menjadi petugas Disdukcapil yang mendatangi langsung ke lokasi penerima layanan atau masyarakat. Disdukcapil Padang Pariaman sebagai penggagas inovasi terbaru yaitu Inovasi Tunggu di Rumah saja (TdS), telah berupaya dalam peningkatan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. dengan adanya Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) akan dapat mempermudah masyarakat berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan publik serta tercapainya target capaian yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman

Budaya Inovasi (Innovation Culture)

Adanya budaya inovasi Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam hal pelayanan dapat memberi pelayanan administrasi kependudukan khususnya perekaman KTP-el kepadan masyarakat berkebutuhan khusus. Serta adanya kebiasaan dari Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam melakukan dan menciptakan inovasiinovasi baru tentang pelayanan administrasi kependudukan dan memiliki kebebasan terhadap sumber-sumber ide dan keterbukaan antar pegawai dalam menyampaikan ide yang akan menjadi pembentukan solusi terhadap permasalahan dan kendala yang dialami oleh Disdukcapil Padang Pariaman dalam menjalankan pelayanan. Serta Disdukcapil Padang Pariaman cukup optimal dalam menejemen resiko dari pelaksanaan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS).

Budaya inovasi di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman memiliki nilai-nilai yang diyakini anggota organisasi seperti kebebasan dalam menyampaikan ide-ide inovasi, dan tidak adanya sekat antara anggota organisasi. Disdukcapil berupaya dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasinya dengan membuat tempat kerja yang nyaman sesuai dengan selera zaman sekarang. Disdukcapil Padang Pariaman

memiliki anggota organisasi yang masih muda-muda. Sehingga ide kreatif yang dihasilkan diharapkan lebih banyak. Budaya inovasi Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam pelayanan publik adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat berkebutuhan khusus yaitu lansia, disabilitas, orang sakit, dan ODGJ terkait dengan dokumen kependudukan. Adanya kebiasaan Disdukcapil dalam membuat inovasi-inovasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu penyelesaian masalah dari permasalahan yang dialami oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman terkait pelayanan publik.

Budaya inovasi pada Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) berbeda dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan sebelumnya yang mengharuskan masyarakat mendatangi langsung pusat pelayanan yaitu Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman untuk mendapatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan, seperti perekaman KTP-el, penerbitan KK, KIA, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) mempermudah masyarakat yang memiliki kendala dalam menerima pelayanan, terutama masyarakat berkebutuhan khusus.

Pelaksanaan inovasi ini membutuhkan partisipasi masyarakat sekitar. Masyarakat dapat melaporkan kepada Disdukcapil untuk mendapatkan pelatyanan. Sehingga nantinya Disdukcapil akan jalan ke rumah masyarakat yang telah dilaporkan. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam pengupayaan manajemen resiko dari pelaksanaan Inovasi Tunggu di Rumah Saja cukup baik, hal ini dapat dilihat adanya peningkatan pelayanan dari tahun ke tahun dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman melalui program Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS).

Kemampuan dan Alat (Capabilities and Tools)

Disdukcapil Padang Pariaman telah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaanya. Adanya pelatihan-pelatihan dan pertemuan-pertemuan yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil Padang Pariaman menjadikan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Adapun kendala seperti mobil yang digunakan dalam pelayanan yang sudah tidak beroperasi lagi, tetapi Disdukcapil Padang Pariaman memiliki solusi dalam permasalahan tersebut dan adapun keterbatasan dana dalam menjalankan inovasi tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi pegawai Disdukcapil Padang Pariaman dalam melaksanakan progran Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS). Adapun sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil Padang Pariaman telah ditempatkan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini menjadikan kinerja yang lebih baik sehingga pelayanan dapat dijalankan secara optimal. Dalam pelaksanaanya Disdukcapil juga memanfaatkan kemudahan teknologi informasi.

Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan (Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles) Berkaitan dengan hasil dari Inovasi Tunggu di Rumah Saja. Pelayanan administrasi kependudukan yang meningkat dari tahun ke tahun. Lalu adanya kendala dari petugas Disdukdcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jika pelayanan dilakukan pada wilayah yang tidak ada akses listrik dan internet sehingga petugas memiliki solusi dengan membawa masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan tersebut pada lokasi yang ada akses listrik dan internet. Tujuan dan hasil adanya Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman ialah agar meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan serta meningkatkan capaian target 100% yang telah dirancang oleh pusat. Dengan adanya Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS), maka akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan terkhususnya pada masyarakat berkebutuhan khusus, karena Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) mendatangkan langsung petugas Disdukcapil ke rumah masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan. Masyarakat dapat melakukan pelaporan pada kanal-kanal yang tersedia seperti Tamasya (Tampek Mangadu Masyarakat) sehingga nantinya dapat diproses oleh Disdukcapil Padang Pariaman.

Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Layanan TdS Berdasarkan Kategori 2019-2022. No Kategori Tahun Jumlah 2019 2020 2021 2022 Jiwa 1 Lansia 4 84 100 104 292 2 Orang Sakit 9 2 8 21 40 3 Disabilitas 2 31 32 72 137 4 ODGJ 6 19 25 39 89 5 Lainnya (Tahanan, dll) 0 0 25 31 56 Total 21 136 190 267 614 Sumber: Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman (2023). Adapun hasil dari pelaksanaan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) dapat dilihat dari Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam layanan TdS berdasarkan kategori 2019-2022

Adanya peningkatan jumlah dari penerima layanan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 terdapat sekitar 21 orang yang mendapatkan pelayanan melalui Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) dan meningkat pada tahun 2020 dengan jumlah penerima layanan sebanyak 136 orang. 190 orang pada tahun 2021, dan meningkat lebih banyk lagi pada tahun 2022 dengan penerima layanan sebanyak 267 orang. Hal ini menunjukan bahwa Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) cukup optimal dalam pelaksanaanya sehingga bertambahnya jumlah masyarakat yang menrima layanan melalui Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) di Disdukcapil Padang Pariaman. Adanya kendala dalam pelayanan berupa kendala geografis yaitu daerah yang sulit untuk dijangkau. Serta adanya kendala terhadap listrik dan jangkauan jaringan internet. Hal ini menyebabkan pelayanan Inovasi Tunggu di Rumah Saja (TdS) tidak dapat dijalankan jika terjadi pada wilayah atau rumah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut tidak memiliki akses

listrik. Karena dalam pelaksanaanya, dibutuhkannya sumber listrik untuk mengoperasikan alat-alat yang digunakan dalam pelayanan.

Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal (Collecting Innovation Data for Single Innovations)

Inovasi Tunggu di Rumah Saja merupakan Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat berkebutuhan khusus dalam mendapatkan pelayanan serta merupakan inovasi tunggal yang mengusung sistem satu pintu. Disdukcapil Padang Pariaman memiliki komitmen dalam keberlanjutan inovasi, agar terciptanya peningkatan pelayanan publik pada lingkup pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi Tunggu di Rumah Saja adalah inovasi pelayanan administrasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat berkebutuhan khusus dan merupakan inovasi tunggal yang mengusung sistem satu pintu. Disdukcapil Padang Pariaman memiliki komitmen dalam keberlanjutan inovasi, agar terciptanya peningkatan pelayanan publik pada lingkup pelayanan administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan Tunggu di Rumah Saja (TdS) di Disdukcapil Padang Pariaman secara umum telah berjalan dengan optimal sesuai pada teori inovasi menurut Arundel, Bloch, dan Ferguson yang memiliki enam indikator utama. Kesimpulan ini diambil dari kesimpulan masing-masing indikator yang telah tercapai. Pelaksanaanya telah berpedoman pada kebijakan yang berlaku, sumber ide didapatkan oleh pegawai dan pemimpin. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah terbiasa dalam berinovasi sehingga mampu menciptakan inovasi-inovasi yang berguna dengan jangka waktu yang panjang.

Diperlukan peningkatan sosialisasi terhadap masyarakat yang akan mendpatkan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dapat memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan melakukan pelatihan-pelatihan kepada pemerintah nagari yang ada pada Kabupaten Padang Pariaman agar dapat melakukan pendataan dengan baik. Inovasi Tunggu di Rumah Saja dalam pelaksanaanya bergantung kepada akses listrik dan jaringan, maka dibutuhkannya peningkatan terhadap sarana dan prasarana pada wilayah yang terkendala. Meningkatkan kerja sama dan anggaran dana untuk meningkatkan inovasi pelayanan agar dapat menjadi pelayanan yang dapat dimanfaatkan secara optimal dan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Angkat, K. M, dkk. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Jurnal JAP (Jurnal Administrasi Publik: Vol 7 No. 1.

Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. Research Policy, 48(3), 789– 798. https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001 Yuliana, Y. (2019).

Diskriminasi Terhadap Penyandang Disabilitas Pengguna Jasa Angkatan Udara, NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol 6. No. 3. Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016-2021

Undang-Undanf Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. CV Alfabeta. Bandung.