

Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

Novi Nur Ariska, Selfi Budi Helpiastuti, Agus Suharsono

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
190910201015@mail.unej.ac.id

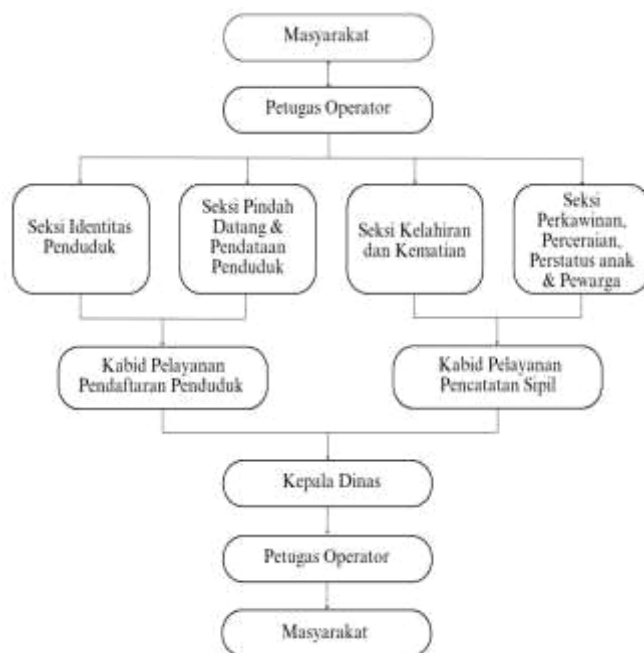
Abstract

This study aims to analyze the process innovation of integrated population documents at the Department of Population and Civil Registration of Sumenep Regency. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sumenep Regency, as the implementing element of population administration services, still faces several problems due to the lengthy process of providing services. Therefore, Disdukcapil made an improvement by launching an integrated population document service innovation. This innovation brings new work processes or service procedure to make it easier and faster. This study aims to describe the innovation of integrated population document services at Disdukcapil, Sumenep Regency. The type of research used is the paradigm post-positivism with a qualitative approach. The data analysis used is interactive model data analysis. The results of this study indicate that the process innovation in the integrated population document service launched by the Sumenep Regency Disdukcapil is still not fully optimal, but there has been a renewal in the process innovation launched, as seen from the simplification of the service process offline and also the availability of services online. It's just that, in its implementation it still encounters several obstacles, including the service process in person online provided is still not able to be used properly by the island community because access to the internet network is still difficult to reach. In addition, there were complaints regarding the attitude of employees who were still considered unfriendly and lacking in discipline which contributed to suboptimal community satisfaction.

Keywords: *Process Innovation, Integrated Services, Sumenep Regency*

1. Pendahuluan

Penelitian ini bermaksud menganalisis inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumenep sebagai unsur pelaksana administrasi kependudukan Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan Disdukcapil Kabupaten Sumenep melalui Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pencatatan Sipil sebagai pelaksana teknis pelayanan rupanya masih memiliki proses pelayanan yang dinilai terlalu panjang. Berikut model proses pelayanan tersebut.



Gambar 1. Proses pelayanan administrasi kependudukan
Sumber: Disdukcapil Kab. Sumenep, 2019 (diolah peneliti)

Berdasarkan gambar 1 di atas, diketahui bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumenep terbilang terlalu panjang karena pelayanannya dipisahkan oleh banyak operator dan seksi pelayanan yang membuat pengajuan permohonan menumpuk. Proses pelayanan yang terlalu panjang tersebut menyebabkan rendahnya persentase kepemilikan dokumen kependudukan. Diketahui pada Bulan November 2019, kepemilikan e-KTP baru mencapai 90% sedangkan kepemilikan akta kelahiran baru mencapai 75% (Media Center, 2019). Rendahnya persentase kepemilikan dokumen kependudukan tersebut dipicu karena banyaknya masyarakat yang merasa malas untuk mengurus dokumen kependudukannya akibat prosesnya yang terlalu panjang dan lama. Akhirnya, kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan rendah dan pemutakhiran data kependudukan juga terhambat. Di sisi lain, proses pelayanan yang terlalu panjang tersebut juga membuat masyarakat yang ada di kepulauan sulit mengakses pelayanan. Diketahui bahwa wilayah Kabupaten Sumenep juga terdiri dari banyak pulau kecil. Terhitung ada 126 pulau kecil yang tersebar di Kabupaten Sumenep, 48 pulau kecil diantaranya termasuk pulau berpenghuni. Salah satu pulau terkecil yang berpenghuni adalah Pulau Gili Labak yang memiliki luas 5 ha, dengan jumlah penduduk sebanyak 105 jiwa (Ma'arif, 2022). Jarak pulau-pulau kecil ini relatif jauh untuk sampai di pusat pelayanan, dimana masyarakat di sana harus menyeberangi laut dengan biaya transportasi yang mahal. Mahalnya biaya transportasi tersebut turut menjadi penyebab masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan.

Melihat permasalahan tersebut, maka pembenahan dalam pelayanan administrasi kependudukan harus segera dilaksanakan sebagai upaya untuk memberi pelayanan prima kepada masyarakat, sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 10 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 3 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 6 ayat (1b) menyatakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sumenep berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang sama serta profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting (2018). Oleh sebab itu, Disdukcapil Kabupaten Sumenep meluncurkan inovasi pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi pada tahun 2021. Dasar kebijakan dari dibentuknya inovasi ini tertuang dalam Peraturan Bupati Sumenep No. 36 Tahun 2021 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi (2021).

Pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi sendiri terbagi menjadi dua yaitu kepada masyarakat dan dengan pengguna layanan. Pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi kepada masyarakat dilakukan secara internal oleh Disdukcapil Kabupaten Sumenep melalui penerbitan beberapa dokumen kependudukan dalam satu kali pengajuan. Selanjutnya, untuk pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi dengan pengguna layanan dilaksanakan melalui *Memorandum of Understanding (MoU)* antara pengguna layanan dengan Bupati Sumenep serta ditindaklanjuti melalui perjanjian kerja sama dengan Disdukcapil Kabupaten Sumenep. Kerja sama pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi ini dituangkan dalam bentuk beberapa program dan dilakukan bersama pengguna layanan guna mempercepat pemutakhiran data yang selama ini belum diperbaharui oleh masyarakat seperti, terdapat anggota keluarga yang telah meninggal dunia namun belum diperbaharui, ada perubahan status pendidikan dan sebagainya (Disdukcapil Kabupaten Sumenep, 2022).

Adanya inovasi pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi ini ternyata mampu meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sesudah adanya inovasi, IKM meningkat sebesar 3,06% dari sebelumnya. Peningkatan IKM ini terjadi karena adanya pembaruan perubahan proses pelayanan dokumen kependudukan yang awalnya dilakukan satu-persatu beralih menjadi terpadu atau terintegrasi. Pembaruan dari inovasi proses pelayanan ini perlu diteliti apakah memang benar termasuk dalam kategori suatu inovasi proses atau tidak karena inovasi proses sendiri diartikan sebagai upaya untuk peningkatan proses kerja, baik itu internal maupun eksternal yang lebih sederhana dan efektif (Dwiputrianti, dkk., 2014). Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep”.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada warga negara secara baik serta profesional baik berupa barang, jasa atau administrasi sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat (Hayat, 2017). Pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu proses kegiatan atau aktivitas yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab dari aparatur-aparatur pemerintah negara ataupun daerah untuk memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berwujud pelayanan administratif maupun pelayanan jasa demi tercapainya suatu tujuan negara yaitu kesejahteraan masyarakat (Sawir, 2020).

Pelayanan terintegrasi merupakan salah satu pola penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan terintegrasi diartikan sebagai satu kesatuan proses pengelolaan suatu pelayanan terhadap berbagai jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual selaras dengan standar pelayanan (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2014). Pelayanan terintegrasi juga bermakna sebagai model layanan yang mengintegrasikan beberapa jenis layanan pada satu lokasi yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas serta pemenuhan keperluan masyarakat dalam bentuk penyederhanaan dan kemudahan pelayanan (Alfi, 2014).

Inovasi publik bermakna sebagai salah satu jalan atau bahkan terobosan untuk mengatasi suatu kemacetan serta kebutuhan organisasi di sektor publik (Utama, 2018). Inovasi publik juga diartikan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Inovasi memberikan jalan tengah yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan lembaga pemerintah. Dengan adanya inovasi pelayanan, diharapkan bisa memberi peningkatan kualitas pelayanan oleh pemerintah (Fristy, 2021). Berdasarkan pemaparan di atas, bisa disimpulkan bahwa inovasi di sektor publik adalah terobosan baru yang memegang peranan sentral untuk memenuhi kepentingan publik melalui pemberian peningkatan kualitas pelayanan.

Inovasi publik terbagi menjadi beberapa tipologi, salah satunya dikemukakan oleh (Muluk, 2008).

- a. Inovasi produk/layanan
Berasal dari perubahan bentuk serta desain produk/layanan sementara.
- b. Inovasi metode
Perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan para pelanggan atau diartikan sebagai cara baru dalam memberi pelayanan.
- c. Inovasi strategi/kebijakan
Mengacu pada visi, misi, tujuan serta strategi baru termasuk alasannya yang berangkat dari adanya realitas.
- d. Inovasi sistem
Mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan para aktor lain atau diartikan sebagai adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.
- e. Inovasi proses
(Muluk, 2008) menyatakan ada tiga dimensi terkait inovasi proses diantaranya.
 1. Kombinasi perubahan organisasi dalam berinovasi
 2. Kombinasi perubahan prosedur dalam berinovasi
 3. Kombinasi perubahan kebijakan dalam berinovasi

Di sisi lain, (Dwiputrianti, dkk., 2014) juga mengungkapkan bahwa terdapat beberapa kriteria dalam inovasi proses, yakni sebagai berikut:

1. Inovasi tersebut dilangsungkan pada level tata laksana rutin;
2. Inovasi disebut sukses jika proses kerja yang dilakukan menjadi makin cepat, mudah serta efektif;
3. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi makin sedikit serta duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang;
4. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan pada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan yakni peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan adalah paradigma *post-positivisme* dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang beralamat di Jalan Trunojoyo No. 122 Kolor, Kecamatan Kota Sumenep. Waktu penelitian dimulai dari Bulan Januari-Februari 2023. Fokus penelitian terkait inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Teknik penentuan informan yang dipakai peneliti adalah *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan analisis data model interaktif dari (Miles, Huberman & Saldana, 2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. Hasil dan Diskusi

Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis kebaruan dari inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, penelitian mengaplikasikan konsep dari Dwiputrianti, dkk., (2014) yang menyebutkan bahwa terdapat empat dimensi dalam inovasi proses, sebagaimana berikut.

1. Inovasi tersebut dilangsungkan pada level tata laksana rutin

Inovasi tersebut dilangsungkan pada level tata laksana rutin merupakan salah satu kriteria penentuan inovasi proses, dimana pelaksanaan inovasi diartikan sebagai gerakan pembaruan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan bisa dilihat secara sempit dengan cara pembaruan menunjukkan ukuran kepastian dari pelaksanaan pelayanan.

Mengacu pada hasil wawancara dengan berbagai pihak dari instansi sebagai pelaksana pelayanan, bisa ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan dasar kebijakannya sudah termuat dalam Peraturan Bupati Sumenep No. 36 Tahun 2021. Sejak saat itu, pelayanan dilaksanakan secara rutin dengan jadwal setiap hari mulai Senin-Minggu, kecuali libur hari-hari besar, tanggal merah. Kerutinan pelayanan ini tidak hanya bisa ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Sumenep maupun MPP sebagai pusat pelayanan yang ada di kota, tetapi juga diberlakukan di tingkat kecamatan serta di tingkat desa.

Di sisi lain, berdasar pada data yang diperoleh peneliti, kerutinan juga terlihat dari dilaksanakan pelayanan ke tingkat desa yang kerap kali dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sumenep dengan cara mengutus petugas-petugas untuk datang langsung ke desa, khususnya ke desa yang ada di kepulauan guna jemput bola yang dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah desa.

2. Inovasi disebut sukses jika proses kerja yang dilakukan menjadi makin cepat, mudah serta efektif

Inovasi proses dianggap sukses jika proses kerja yang dilakukan menjadi makin cepat, mudah serta efektif. Apabila ketiga ini dicapai, maka inovasi dianggap sukses dan bisa dipastikan memenuhi salah satu kriteria penentuan inovasi proses.

Mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak pelaksana pelayanan, diketahui bahwa adanya inovasi pelayanan dokumen

kependudukan membuat proses kerja makin cepat, mudah dan efektif. Kecepatan terwujud dari waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang hanya membutuhkan 1x24 jam, asal tidak ada kerusakan fasilitas dan tidak ada gangguan dari pusat karena sistem SIAK sekarang sudah terpusat. Kemudahan terlihat dari akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan bisa dilakukan di banyak pilihan tempat, di berbagai tempat internal instansi maupun di lembaga lain. Masyarakat akan dimudahkan dari sisi biaya sebab bisa memilih tempat pelayanan yang dekat dengannya untuk mengurangi biaya transportasi. Persyaratan yang dibutuhkan pun bisa berkurang karena mekanisme pengurusannya sudah terintegrasi sehingga biaya fotokopi persyaratan lebih murah. Keefektifan tergambar dari prosedur pelayanan melalui satu kali permohonan sudah bisa memohonkan beberapa dokumen sekaligus.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat selaku penerima layanan rupanya juga membenarkan bahwa proses kerja dalam pelayanan ini lebih cepat, mudah dan efektif. Kecepatan dari waktu penyelesaian dokumen yang hanya satu hari. Lalu, kemudahan terlihat dari berkas yang mereka bawa tidak terlalu banyak sehingga menghemat biaya fotokopi berkas juga dan keefektifan terwujud ketika masyarakat tidak perlu bolak-balik berulang kali ke tempat pelayanan untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan pada data yang diperoleh peneliti, proses kerja dalam pelayanan ini juga terbilang efektif karena berhasil meningkatkan persentase kepemilikan dokumen kependudukan setelah adanya inovasi pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi.

3. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi makin sedikit serta duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang

Kriteria inovasi proses tidak hanya dilaksanakan pada tata laksana rutin, tetapi juga membuat pihak yang berwenang menjadi makin sedikit serta duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang. Dalam artian, pihak yang menangani pelayanan lebih sedikit dan tahapan yang tertumpuk atau tidak beraturan menjadi hilang guna mempercepat pelayanan.

Mengacu pada hasil wawancara dengan pihak pelaksana pelayanan, bisa disimpulkan bahwa pihak yang berwenang dalam pelayanan makin sedikit karena seluruh petugas diberi kewenangan yang sama untuk bisa menangani beberapa dokumen sekaligus. Setiap petugas sudah tidak lagi dipisahkan atau ditugaskan hanya untuk menangani satu bidang saja. Tumpang tindih tahapan dalam pelayanan juga hilang sebab ada kebaruan proses pelayanan *offline* melalui penyederhanaan proses yang mempercepat pelayanan serta *output* dokumen yang dihasilkan lebih banyak dibandingkan proses sebelumnya. Selain itu, proses pelayanan juga sudah disediakan secara *online*, hanya saja pelayanan *online* ini masih belum bisa digunakan dengan baik oleh masyarakat kepulauan sebab akses jaringan internet masih sulit dijangkau akibat infrastruktur komunikasi masih minim.

Hasil wawancara dari beberapa masyarakat menyatakan bahwa pihak yang berwenang dalam melayani mereka juga sedikit sehingga mereka tidak bolak-balik menemui banyak petugas. Proses pelayanan yang ada juga lebih memudahkan mereka karena sudah bisa mengurus banyak dokumen dengan satu kali pengajuan saja.

4. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan pada masyarakat secara langsung, indikator kesuksesan yakni peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang

diberikan Disdukcapil Kabupaten Sumenep yang merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan secara langsung berhubungan dengan masyarakat, maka inovasi yang dilakukan dianggap sukses jika terjadi peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam arti, masyarakat akan merasa lebih puas setelah diluncurkannya inovasi jika dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya inovasi.

Mengacu pada hasil wawancara dengan penerima layanan, terdapat beberapa masyarakat yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi. Alasannya karena sarana dan prasarana yang disediakan sudah mencukupi dan pelayanan yang diberikan sudah cepat. Di sisi lain, ada juga masyarakat yang masih memberi catatan terkait sikap pegawai yang dinilai masih kurang ramah dan kurang disiplin.

Berdasarkan wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan, adanya pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi membuat antusias masyarakat meningkat, ditandai dengan kemudahan pengurusan beberapa dokumen kependudukan dalam satu kali pengajuan saja. Selanjutnya, mengacu pada hasil observasi yang peneliti lakukan, Disdukcapil Kabupaten Sumenep menyediakan banyak wadah pengaduan masyarakat untuk memantau kepuasan masyarakat. Salah satunya dengan menyediakan Mesin Anjungan Informasi Mandiri yang tersedia di MPP. Berdasarkan hasil survei melalui mesin ini diketahui bahwa terjadi peningkatan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesudah adanya inovasi pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi.

Sebagai tahap akhir dari analisis data, peneliti memberikan rangkuman verifikasi melalui tabel berikut.

Tabel 1. Verifikasi Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep

Konsep	Dimensi	Hasil Analisis	Verifikasi
Kriteria Inovasi Proses (Dwiputrianti, dkk., 2014)	Dilaksanakan pada level tata laksana rutin	Pihak pelaksana menyebutkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan dasar kebijakannya sudah termuat dalam Peraturan Bupati Sumenep No. 36 Tahun 2021. Pelayanan dilaksanakan secara rutin dengan jadwal setiap hari baik di kantor pusat, MPP, kecamatan maupun desa. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, kerutinan terlihat pula dengan adanya layanan jemput bola ke desa-desa yang kerap kali dilakukan oleh pelaksana pelayanan.	Pelayanan sudah dilakukan secara rutin sejak inovasi ini diluncurkan. Pihak instansi juga bekerja keras agar pelayanan terintegrasi ini konsisten berjalan rutin serta sesuai dengan harapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kriteria dilaksanakan pada level tata laksana rutin itu sudah berjalan dengan baik karena tetap rutin dilaksanakan hingga sekarang.
	Proses kerja menjadi makin cepat, mudah serta efektif	Pihak pelaksana pelayanan mengatakan bahwa proses kerja dalam pelayanan semakin cepat sebab hanya butuh 1x24 jam dan lebih mudah karena banyak pilihan tempat pelayanan dengan persyaratan yang makin sedikit serta prosedur satu kali permohonan mendapat beberapa dokumen membuat pelayanan semakin efektif. Masyarakat menyebutkan bahwa dokumen selesai dalam satu hari, berkas persyaratan tidak terlalu banyak serta mereka tidak perlu bolak-balik ke tempat pelayanan. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa terjadi peningkatan persentase kepemilikan dokumen kependudukan setelah adanya inovasi.	Proses kerja dalam pelayanan terintegrasi membuat waktu penyelesaian makin cepat dengan banyak pilihan tempat dan prosedur beserta berkas persyaratan yang makin mudah efektif karena turut meningkatkan persentase. Kepemilikan dokumen kependudukan. Maka, kriteria ini sudah tercapai dengan baik.
	Pihak yang berwenang makin sedikit serta tumpang tindih tahapan menjadi hilang	Pihak pelaksana mengungkapkan bahwa pihak yang berwenang dalam pelayanan makin sedikit sebab seluruh petugas sudah diberi kewenangan sama untuk menangani lebih dari satu dokumen dan prosedur pelayanan lebih tersistem untuk menghilangkan tumpang-tindih tahapan. Masyarakat mengatakan pihak yang melayani mereka sedikit dan mekanisme pelayanannya memudahkan karena masyarakat bisa mengurus banyak dokumen dalam satu kali pengajuan saja. Data yang diperoleh menunjukkan adanya kebaruan dalam proses pelayanan yaitu terdapat penyederhanaan proses pelayanan <i>offline</i> yang mempercepat pelayanan dan juga sudah disediakan proses pelayanan secara <i>online</i> , hanya saja memang belum bisa digunakan dengan baik oleh masyarakat kepulauan sebab akses jaringan internet masih sulit dijangkau akibat infrastruktur komunikasi di wilayah Kepulauan Sumenep masih minim.	Pihak yang berwenang dalam pelayanan makin sedikit karena seluruh pegawai diberi kewenangan yang sama dan tahapan pelayanan juga sudah tidak terjadi duplikasi karena ada kebaruan proses pelayanan berupa penyederhanaan proses pelayanan <i>offline</i> yang mempercepat pelayanan serta juga disediakan proses pelayanan secara <i>online</i> , hanya saja memang belum bisa digunakan dengan baik oleh karena akses jaringan internet masih sulit dijangkau. Hal ini membuktikan bahwa kriteria ini masih belum berjalan dengan baik.
	Ada peningkatan kepuasan masyarakat	Sebagian masyarakat merasa puas akan pelayanan yang ada dengan alasan cepatnya pelayanan dan sarana-prasarana terpenuhi. Terdapat juga masyarakat yang memberi catatan terkait sikap pegawai yang kurang disiplin, dan tanggap. Pihak pelaksana mengatakan masyarakat lebih antusias dengan adanya pelayanan ini. Data yang diperoleh menunjukkan terjadi peningkatan IKM setelah adanya inovasi yang menandai adanya pula peningkatan kepuasan masyarakat.	Sebagian masyarakat memang merasa puas akan pelayanan yang ada terbukti juga dengan adanya peningkatan IKM, namun masih ada masyarakat yang membeli catatan sebagai reaksi agar ada pembenahan terkait sikap pegawai. Maka, kriteria ini masih kurang berjalan dengan baik.

Sumber: Hasil penelitian, 2023

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa inovasi proses dalam pelayanan dokumen kependudukan terintegrasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep masih belum sepenuhnya optimal, tetapi sudah terdapat kebaruan dalam inovasi proses yang diluncurkan, terlihat dari adanya penyederhanaan proses pelayanan *offline* dan juga tersedianya pelayanan *online*. Hanya saja, dalam pelaksanaannya masih mengalami beberapa kendala, diantaranya proses pelayanan secara *online* yang disediakan masih belum bisa digunakan dengan baik oleh masyarakat kepulauan sebab akses jaringan internet masih sulit dijangkau akibat infrastruktur komunikasi di wilayah Kepulauan Sumenep masih minim. Selain itu, adanya keluhan terkait sikap pegawai yang masih dinilai kurang ramah dan kurang disiplin turut membuat kepuasan masyarakat kurang optimal.

Saran yang penelitian sampaikan diharapkan kedepannya ada penguatan dan pengembangan infrastruktur komunikasi guna menunjang ketersediaan akses jaringan internet yang lebih merata misalnya bekerja sama dengan PT. Telkom atau perusahaan provider lainnya untuk pemasangan tower telekomunikasi atau jaringan internet di daerah yang masih sulit mengakses internet serta diharapkan ada peningkatan kualitas pegawai, khususnya terkait sikap kedisiplinan dan keramahan karena ini menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya juga akan berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Alfi, R. (2014). Layanan Pendidikan Terintegrasi. Retrieved from Kompasiana website: https://www.google.com/amp/s/www.kompasiana.com/amp/ratih_alfi5/54f91d40a33311f4018b471b/layanan- pendidikan-terintegrasi
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. (2022). Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. In *Disdukcapil Kabupaten Sumenep*.
- Dwiputrianti, S., Suropto., Faozan, H., & B. (2014). *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Fristy, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 85–95.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. (2014). *Laporan Pelaksanaan Terpadu dan Terintegrasi Dengan Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi di Lembaga Perasyarakatan Narkotika Klas IIA*. Jakarta.
- Ma'arif, S. (2022). Gili Labak, Sekeping Keindahan Surgawi di Sumenep. Retrieved from Native Indonesia website: <https://www.nativeindonesia.com/gili-labak/>
- Media Center. (2019). Hingga Kini, Warga Sumenep Merekam E-KTP Capai 90 Persen. Retrieved from Dinas Komubikasi dan Informatika Kabupaten Sumenep website: <https://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/hingga-kini- warga-sumenep-merekam-e-ktp-capai-90-persen>
- Miles, M.B., Huberman, A.M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook (Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Metode*. Sage

Publications.

- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Peraturan Bupati Sumenep No 36 Tahun 2021. (2021). *Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi*. Sumenep.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 10 Tahun 2018. (n.d.). *Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. Sumenep.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Utama, P. (2018). *Buku Ajar Inovasi Publik: Diklat Kepemimpinan Tingkat III*.