

Analisis Inovasi Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir (Nasi Uduk INHIL)

Andi Nurcahaya¹, Pivit Septiary Chandra²

^{1,2} Program Studi Administrasi Negara, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

e-mail: cahayanurandimuin999@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana pelaksanaan program inovasi NASI UDUK INHIL. Lokasi penelitian di Desa Pengalihan Kecamatan Keritang yang merupakan salah satu desa di Kabupaten Indragiri Hilir hal ini sejalan dengan tujuan dari Inovasi Program NASI UDUK INHIL sendiri yaitu memberikan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten. Metode Penelitian yang digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model interaktif menurut Miles Dan Huberman dalam Sugiyono (2013) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masih terdapat masyarakat Desa Pengalihan yang belum membuat dokumen kependudukan, dikarenakan beberapa masyarakat masih memegang stigma dalam proses pengurusan sulit serta masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, karena masyarakat Desa Pengalihan belum sepenuhnya mengetahui tentang program ini, karena kurangnya informasi yang sampai ke masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Program, Pelayanan Publik, Kebijakan Publik

Abstrack

This study aims to analyze how the implementation of the INHIL UDUK NASI innovation program is carried out. The research location is in Pengalihan Village, Keritang District, which is one of the villages in Indragiri Hilir Regency, this is in line with the aim of the INHIL UDUK NASI Program Innovation itself, which is to provide services closer to people who are far from the District Capital. The research method used is descriptive analysis with a qualitative approach. Data collection techniques carried out by researchers are observation, interviews and documentation. The research data analysis technique used an interactive model according to Miles and Huberman in Sugiyono (2013) which consisted of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that there are still people in Pengalihan Village who have not made population documents, because some people still hold a stigma in the difficult processing process and there is still a lack of public awareness of the importance of population documents, because the people of Pengalihan Village do not fully know about this program, due to a lack of information get to society.

Keywords: Program Innovation, Public Service, Public Policy

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan terminologi yang sering digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya (Citizens), juga yang secara langsung melalui sektor swasta. Goldstein Mmengemukakan "One Of The Comerstones In Building Policies To Improve Welfare Is The Service Thah Ghovernments Offer Citizens" dalam (Semil, 2018). Pada dasarnya hakikat pelayanan ialah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Permen PAN No. 63/2003). Selanjutnya konsep pelayanan yang tertuang dalam

UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan, dalam konsep pelayanan ini terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu: pelayanan barang, pelayan jasa, pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, pada implementasinya pelayan publik di Indonesia masih terdapat berbagai masalah maladministrasi, seperti penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut masyarakat yang merasa kecewa, membuat laporan pengaduan kepada Ombudsman perwakilan Riau sebagai instansi yang mewadahi terkait masalah pelayanan publik di provinsi Riau, dari 1,547 kasus pelanggaran maladministrasi dalam rentang waktu 10 Tahun (2012-2021), secara substansi yang dominan dilaporkan adalah pelayanan di bidang pendidikan seperti UN dan PPDB, bidang administrasi kependudukan, bidang pertanahan (Ombudsman, 2021). Laporan pengaduan yang masuk setiap tahun tercatat mengalami penurunan, seluruh laporan tersebut, sudah banyak yang ditindaklanjuti sesuai kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Riau. Berdasarkan hal tersebut pada substansi administrasi kependudukan berada pada posisi kedua terbanyak mendapatkan pengaduan yang menunjukkan bahwa masih perlunya perbaikan-perbaikan pelayanan publik pada substansi pelayan administrasi kependudukan baik di tingkat provinsi maupun kabupaten.

Meskipun pengaduan masuk setiap tahunnya telah mengalami penurunan, namun pada tahun 2021 kembali naik menjadi 123 laporan, hal ini dipicu dari keterbatasan ruang dan gerak pada pandemi Covid-19. Keterbatasan ruang gerak karena kewajiban penerapan protokol kesehatan di era New Normal bukan menjadi suatu hambatan, masyarakat tetap harus diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani, salah satunya dari pemberian layanan secara elektronik. Pada era perkembangan teknologi yang semakin modern seperti saat ini menuntut sektor publik untuk lebih optimal dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi seperti melakukan berbagai perubahan dan inovasi sebagai model pendekatan baru dalam proses perbaikan kualitas pelayanan sektor publik. Proses yang penting dalam mendukung agar terwujudnya peningkatan mutu pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan suatu inovasi. Inovasi yang dimaksud tentunya dalam sektor publik dan difokuskan pada aspek "perbaikan". (Febriansyah et al., 2022).

Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanannya maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang (Syafri, 2022). Sejalan dengan hal tersebut pemerintah telah membuat sebuah regulasi yaitu, satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (program One Agency, One Innovation) melalui kerjasama jaringan kerja pengembangan inovasi pelayanan publik. Begitu pula inovasi dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan dalam UU NO 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berdasarkan hal tersebut di atas, masyarakat diwajibkan dan berhak mendapatkan pelayanan untuk memperoleh dokumen kependudukan resmi yang diterbitkan oleh instansi terkait, tanpa terkecuali masyarakat yang berada di daerah Kabupaten Indragiri Hilir.

Dalam pemanfaatan teknologi, Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir tidak tinggal diam meskipun berada di Era Pandemi Covid-19 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Justru dari hal inilah melahirkan sebuah inovasi pelayanan yang berbasis teknologi. Chuzairi mengemukakan Hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan secara elektronik yaitu mutu pelayanan dapat dilihat dari hal mudahnya akses jaringan & responsibilitas (Saputra & Widiyarta, 2021). Pemanfaatan teknologi ini sangat membantu dan berperan penting dalam perkembangan inovasi sebagai bentuk perbaikan pelayanan publik pada pemerintahan pusat, provinsi maupun daerah. oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan sebuah inovasi terbaru dalam hal

pelayanan administrasi kependudukan yang disebut dengan Program NASI UDUK INHIL (Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir). Pelayanan NASI UDUK INHIL memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya masyarakat desa dan kelurahan yang ingin mengurus dokumen kependudukan yang jauh dari Ibu Kota Kabupaten. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang berada di Kota Tembilahan. Sejalan dengan Ketentuan Perda Indragiri Hilir Nomor 7 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di mana program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ada di Desa/Kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan, yang mana dalam stigma masyarakat bahwa mengurus administrasi kependudukan itu melalui prosedur yang berbelit, tidak efektif, tidak efisien dan tidak tepat waktu, sehingga masyarakat yang berlokasi jauh dari Ibu kota kabupaten terkesan enggan untuk mengurus administrasi kependudukan.

Mendekati tahun kedua Program NASI UDUK INHIL terus melakukan perbaikan, sejak pandemi Covid-19 mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pelayanan online yang kemudian menjadi cikal bakal terciptanya program ini. Hal ini didukung dengan Surat Edaran Gubernur Riau No:23/SE/2020 Tentang Legalisir Dokumen Kependudukan. Dengan Mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 104 Tahun 2019 Tanggal 16 Desember 2019 pada poin pertama berbunyi "Dalam hal dokumen Kependudukan dengan Format Digital dan sudah ditandatangani secara elektronik dan KTP-el Tidak memerlukan pelayanan legalisir tertuang pada pasal 19 ayat (6)". Serta sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yaitu Disdukcapil untuk memfasilitasi sarana-prasarana guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan, serta sejalan dengan peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Kelembagaan, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah. Juga sejalan dengan Program Bupati Indragiri Hilir yaitu DMIJ (Desa Maju Inhil Jaya) Plus Terintegrasi.

Agar Program NASI UDUK INHIL dapat berjalan dengan lancar, perlu adanya usaha untuk meraih keberhasilan pelayanan, sehingga penulis dapat mengetahui dan menganalisis pengimplemntasiannya. Program NASI UDUK INHIL akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi di tingkat desa apabila program ini berjalan dengan baik. Desa pengalihan merupakan salah satu dari 39 Kelurahan dan 139 Desa yang ikut serta dalam menggunakan program ini, Dengan Jumlah Jiwa 7764 dengan Jumlah 2458 KK (Sumber Data Jumlah Penduduk dan KK Disdukpencail Indragiri Hilir). jika dilihat dari letak geografisnya Desa Pengalihan Kecamatan Keritang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga program ini dianggap sangat berpotensi dan mampu membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan.

METODE

Metodologi penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Miles dan Huberman Sugiyono (2013), analisis data menggunakan paradigma interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Penelitian analisis deskriptif kualitatif digunakan peneliti untuk menjelaskanterkait inovasi pelayanan NASI UDUK INHIL di Desa Pengalihan Kecamatan Keritang.

HASIL PENELITIAN

Inovasi Program Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir (NASI UDUK INHIL) merupakan inovasi program sebagai solusi yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir pada masa pandemi covid-19 yang bertujuan untuk membantu dan mempermudah masyarakat yang jauh dari ibu kota kabupaten dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi di masa perkembangan teknologi yang pesat seperti saat ini.

Inovasi Program NASI UDUK INHIL ini sendiri berarti Sederhana Sekali Urus

Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir yang memberikan pengertian bahwa saat ini untuk mengurus dokumen kependudukan di Indragiri Hilir sangat sederhana. Untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan Masyarakat yang jauh dari ibu kota kabupaten tidak perlu datang ke DISDUKPENDCAPIL Indragiri Hilir yang berada di Tembilahan tetapi cukup melakukan registrasi dan menyerahkan berkas via online yang dibantu oleh adminduk di Desa tempat pemohon berada. Sama seperti pendaftaran via online yang dibantu dengan adminduk untuk pengambilan berkas pemohon hanya harus datang ke kantor Desa di mana pemohon mengajukan permohonan. Adapun bentuk dan jenis pelayan yang diberikan dalam inovasi program ini yakni pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.

Pendaftaran Penduduk, meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah. Untuk pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) meliputi (pembuatan KK baru, KK perubahan, KK Penambahan/Pengurangan Anggota Keluarga dan KK hilang atau rusak). Untuk pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI), hanya untuk yang telah melakukan perekaman dan untuk pelayanan penerbitan kartu identitas anak yaitu penerbitan KIA sebelum umur 5 Tahun dan penerbitan di atas 5 Tahun s.d 17 Tahun kurang 1 hari. Pencatatan Sipil, pemberian pelayanan melalui inovasi program ini meliputi: Penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian.

Keputusan pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir mengeluarkan Inovasi Program NASI UDUK INHIL sejalan dengan ketentuan Perda Indragiri Hilir No. 2 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Perda Indragiri Hilir No 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada BAB VIII A Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mendekati tahun ke dua inovasi program ini terus melakukan perbaikan yang juga didukung dengan surat edaran Gubernur Riau No: 23/SE/2020 Tentang Legalisir Dokumen Kependudukan. Dengan mempedomani Permendagri NO. 104 Tahun 2019 Tanggal 16 Desember 2019 pada poin (1) berbunyi " Dalam hal dokumen kependudukan dengan format digital dan sudah ditandatangani secara elektronik dan KTP-el tidak memerlukan pelayanan legalisir Yang tertuang pada pasal 19 ayat 6". Selanjutnya Inovasi Program ini juga sesuai dengan Permendagri No. 19 Tahun 2018 mengenai peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan yaitu DISDUKCAPIL memfasilitasi sarana-prasarana guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Serta sejalan dengan peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Kelembagaan, Pemerintah Daerah, BUMN/BUMD yang selanjutnya sejalan dengan Program Bupati Indragiri Hilir Yaitu DMIJ Plus Terintegrasi.

Setelah membuat sebuah inovasi program, tentunya inovasi program ini memiliki kelebihan yang ditawarkan dalam hal ini pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir mengeluarkan sebuah inovasi baru yang diberi nama Inovasi Program NASI UDUK INHIL atau sederhana sekali urus administrasi kependudukan di Indragiri Hilir. Keuntungan yang didapatkan bagi masyarakat ialah, efisiensi waktu, kemudahan dalam pengurusan, serta tanpa mengeluarkan biaya administrasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan sebelum dan sesudah adanya program ini memberikan perbedaan berdasarkan waktu penyelesaian, teknis pendaftaran, proses hingga penyelesaian, di mana setelah adanya program ini masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi didukcapil inhil kemudian mengantarkan persyaratan ke Kantor Desa/Kelurahan, kemudian jika dokumen kependudukan siap masyarakat cukup mengambil di Kantor Desa/Kelurahan tempat mengajukan atau mengantar persyaratan tanpa perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir di Tembilahan.

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh oleh peneliti di lapangan bersama informan peneliti (Sekretaris Desa, BPD, Adminduk Desa BPD, Kadus, Serta Masyarakat baik yang belum menggunakan, yang sedang menggunakan maupun yang telah menggunakan program NASI UDUK INHIL) di Desa Pengalihan dengan menggunakan indikator teori faktor kesuksesan sebuah inovasi menurut Bugge et., Al (2018).

Tata Kelola dan Inovasi (*Governance and Innovation*)

tata kelola dalam inovasi program NASI UDUK INHIL merupakan peranan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Indragiri Hilir Riau. Mulai dari mengidentifikasi masalah administrasi kependudukan yang terdapat di lapangan, menentukan tim inovasi yang terdiri dari berbagai stakeholder seperti, DISDUKPENCAPI, Kecamatan, Desa/Kelurahan, serta masyarakat yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai. Selanjutnya terbentuklah solusi inovatif seperti aplikasi web dan mobile, system pelayanan online dan sebagainya, langkah selanjutnya pengujian inovasi serta pengimplementasiannya. Proses pengimplentasian Inovasi program ini tidak serta merta langsung berjalan dengan lancar. Tentunya selama inovasi program ini diimplentasikan kepada masyarakat, tim inovasi harus melakukan evaluasi secara berkala dengan tujuan akan dilakukan perbaikan jika ditemukan kekurangan atau masalah baru. Berdasarkan hasil wawancara peneliti di lapangan bersama responden, memberikan jawaban bahwa Sub Indikator regulasi terciptanya sebuah inovasi dari faktor kesuksesan inovasi sudah berkesesuaian hal ini didukung oleh surat edaran Gubernur Riau No: 23/SE/2020 tentang Legalisir dokumen kependudukan. Yang mempedomani Permendagri NO.104 Tahun 2019 pada poin 1 yang berbunyi.

“Dalam hal dokumen kependudukan dengan format digital dan sudah ditandatangani secara elektronik (Permendagri No. 104 tahun2019)”

Sistem manajemen, juga merupakan salah satu sub indikator dari tata kelola dan inovasi yang merupakan salah satu indikator factor keberhasilan sebuah inovasi. Sistem manajemen pada pengimplementasian Inovasi Program NASI UDUK INHIL sudah berkesesuaian, hal ini dibuktikan dengan kesesuaian antara SOP yang ada di DISDUKPENCAPI Indragiri Hilir dan SOP yang ada di Desa Pengalihan.

Sumber Ide Untuk Inovasi (*Sources of Ideas for Innovation*).

Untuk membuat sebuah inovasi tentu terdapat sumber ide sehingga terciptanya sebuah program, Sumber ide biasanya berasal dari internal maupun eksternal sebuah organisasi atau lembaga. Sumber ide dapat berasal dari masalah yang terdapat di lingkungan, regulasi, kebijakan publik maupun konsep baru. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama responden penelitian, memberikan penjelasan bahwa ide dalam perumusan inovasi program NASI UDUK INHIL tidak bersumber dari internal desa melainkan dari internal DISDUKCAPIL yang memiliki makna bahwa sumber ide ini berasal dari eksternal Desa Pengalihan. Sesuai dengan penjelasan BPD, Kepala Dusun dan beberapa Masyarakat bahwa sumber ide munculnya inovasi ini berasal dari regulasi pemerintah serta melihat keadaan lingkungan sekitar.

Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator sumber ide-ide untuk inovasi sudah berkesesuaian dibuktikan dengan lahirnya inovasi ini bersumber dari eksternal Desa Pengalihan, selanjutnya dari segi produk pelayanan publik yang sesuai dengan Perda INHIL No. 2 tahun 2020 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan juga didukung dengan keadaan atau masalah lingkungan sekitar yaitu pandemic covid -19 serta dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang jauh dari Ibu kota kabupaten.

Budaya Inovasi (*Innovation Culture*),

merupakan suatu kebiasaan yang merujuk pada prinsip yang ditanamkan dalam suatu organisasi atau lembaga untuk menciptakan lingkungan dan iklim kerja yang mendukung kreativitas dan kolaborasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebagai organisasi pemerintahan tingkat desa, Desa Pengalihan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat termasuk pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Adminduk desa memiliki tugas membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan menggunakan inovasi program NASI UDUK INHIL.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama responden penelitian, peneliti menemukan bahwa di Desa Pengalihan itu sendiri terdapat beberapa masyarakat yang telah

menggunakan inovasi program ini menyatakan bahwa dalam proses pembuatan dokumen kependudukan adminduk sangat baik dan tanggap. Yang memberikan pengertian bahwa budaya pelayanan yang terdapat di Desa Pengalihan baik. meskipun beberapa masyarakat kurang puas dikarenakan perbedaan sebelum inovasi dan sesudah inovasi itu berbeda khususnya pada blanko atau bahan yang diterima oleh masyarakat berbeda dari sebelumnya yang berupa blanko setelah adanya inovasi hanya berupa kertas. Namun hal ini telah dijelaskan oleh Sekretaris Desa Bahwa memang saat ini KK tidak menggunakan blanko yang lama lagi melainkan menggunakan kertas biasa, Sekretaris Desa juga mengatakan akan tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. sesuai dengan harapan Ketua BPD Desa Pengalihan semoga kedepannya lebih baik dan tidak terjadi pungli di lingkungan Pemerintah terkhusus di Desa Pengalihan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator budaya inovasi baik pada sub indikator penerapan kebiasaan/budaya baik oleh petugas maupun dalam memberikan layanan kepada masyarakat dinilai sudah berkesesuaian dalam faktor keberhasilan sebuah inovasi.

Kemampuan dan Alat-alat (*Capabilities and tools*)

Kemampuan dan alat-alat (*Capabilities and tools*) mencakup kepada kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan inovasi program yang berkaitan dengan teknologi informasi. Meningkatkan skill melalui pelatihan-pelatihan sangat penting bagi setiap aparatur pelaksanaan untuk meminimalisir terjadinya risiko. Kemampuan alat dapat dilihat pada kesiapan sarana dan prasarana yang disediakan termasuk aplikasi serta web yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan dan alat-alat yang dimaksud di sini berupa kemampuan aparatur serta kelengkapan sarana dan prasarana serta aplikasi yang digunakan. berdasarkan hasil wawancara bersama responden peneliti menemukan bahwa di Desa Pengalihan sudah memenuhi syarat dari segi kemampuan aparatur pelaksana yang kemudian disebut adminduk. serta kemampuan alat-alat atau sarana dan prasarannya juga sudah memenuhi syarat keberhasilan sebuah inovasi. Meskipun pada awal diberlakukan inovasi Program ini belum sepenuhnya sempurna namun seiring berjalannya waktu semakin ada perbaikan.

Tujuan, Hasil, Biaya, Dorongan dan Hambatan (*Objectives, Outcome, Driver, and Obstacles*)

Tujuan dari adanya sebuah inovasi program pada pemerintahan ialah memberikan sebuah terobosan serta solusi dari permasalahan yang terjadi, dengan kata lain ada tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah yakni kesejahteraan masyarakat. Hasil yang diharapkan tentunya hasil yang dapat membantu dan mempermudah masyarakat yang membutuhkan dengan menggunakan teknologi informasi yang memberikan hasil yang berbeda dari sebelum adanya inovasi program dan setelah adanya inovasi program. Meskipun terdapat beberapa hambatan dalam proses berjalannya inovasi program tidak menghalangi sebuah inovasi untuk tetap mengalami perbaikan dengan adanya faktor pendukung serta kelebihan yang di tawarkan dari inovasi program ini, seperti kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, mengurangi tenaga dan tanpa biaya.

Adapun tujuan dari Inovasi Program NASI UDUK INHIL di Desa Pengalihan di mana dengan hadirnya inovasi program ini memiliki tujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke Desa-desa/Kelurahan yang jauh dari ibu kota kabupaten. Hasil yang diharapkan dari adanya inovasi Program NASI UDUK INHIL di Desa Pengalihan ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi atau dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa responden, peneliti menemukan bahwa di Desa pengalihan Inovasi program NASI UDUK INHIL sudah memenuhi syarat dari segi tujuan hal ini dibuktikan dengan untuk pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, masyarakat hanya perlu datang ke kantor Desa Pengalihan tanpa perlu datang ke kantor DISUKPENCAPII yang ada di Ibu Kota Kabupaten.

Hasil dari adanya Inovasi program NASI UDUK INHIL ini masyarakat yang mengurus

dokumen kependudukan semakin meningkat secara signifikan. Faktor pendorong pada inovasi program NASI UDUK INHIL ini ialah ditawarkan kemudahan yaitu hanya melakukan pendaftaran dan pengurusan via online hemat waktu, biaya dan tenaga. Namun hal ini juga tentu terdapat suatu hambatan seperti yang telah disebutkan oleh adminduk hambatan yang ada biasaya karena kesalahan teknis seperti pemadaman listrik, lemahnya jaringan, dan butuh waktu untuk menjelakan kepada masyarakat yang belum bisa mnggunakan aplikasi.

Jadi berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator tujuan, hasil, hambatan dan dorongan sudah berkesesuaian dengan faktor keberhasilan sebuah inovasi.

Mengumpulkan *Data* Inovasi untuk Inovasi tunggal (*Collecting innovation data for single information*).

Berfungsi untuk melihat pembaharuan dari sebuah inovasi program apabila terdapat tidak meratanya informasi ke masyarakat mengenai inovasi program yang sedang diimplementasikan serta untuk mengetahui dalam proses pengimplementasian di lapangan stakeholder yang mana saja yang dapat diajak bekerja sama untuk mensosialisasikan inovasi program ini, agar tercapainya informasi yang merata kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan Indikator mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal belum berjalan dengan baik, dikarenakan belum adanya sosialisasi secara menyeluruh di Desa Pengalihan serta Pemerintah Desa juga belum ada bekerja sama dengan pihak manapun untuk penyampaian informasi inovasi program ini.

Pada pengimplementasiannya di Desa Pengaliham Inovasi Program NASI UDUK INHIL ini tidak berjalan dengan lancar dikarenakan belum adanya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh. Yang menyebabkan belum tersampaiakannya informasi ini secara menyeluruh kepada masyarakat di Desa Pengalihan dan beberapa masyarakat masih memegang teguh stigma bahwa dalam proses pengurusan dokumen kependudukan itu ribet, berbelit, memerlukan waktu yang lama serta masih adanya biaya administrasi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator mengumpulkan data untuk inovasi tunggal baik pada sub indikator pelaksanaan sosialisai untuk meratanya informasi maupun sub indikator adanya bekerja sama dengan pihak lain belum memenuhi syarat atau tidak sesuai dengan faktor keberhasilan sebuah inovasi.

SIMPULAN

Tujuan dari Inovasi Program NASI UDUK INHIL di Desa Pengalihan di mana dengan hadirnya inovasi program ini memiliki tujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke Desa-desa/Kelurahan yang jauh dari ibu kota kabupaten. Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa responden, peneliti menemukan bahwa di Desa pengalihan Inovasi program ini untuk tujuan agar masyarakat Desa Pengalihan tidak perlu jauh ke DISDUKPENCAPIL Indragiri Hilir untuk mengurus dokumen kependudukan. Hasil yang diharapkan dari adanya inovasi Program NASI UDUK INHIL di Desa Pengalihan ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi atau dokumen kependudukan meskipun dalam proses pelaksanaannya dari segi waktu tidak jauh berbeda dari sebelum adanya inovasi program ini. Responden (Pemdes) berharap semoga dengan adanya inovasi program ini di Desa Pengalihan dapat membantu masyarakat dan meningkatkan pengetahuan masyarakat bahwa dokumen kependudukan itu sangat penting.

Pada pengimplementasiannya di Desa Pengaliham Inovasi Program NASI UDUK INHIL ini sudah berjalan dengan lancar namun belum dapat dikatakan berhasil apabila dilihat dari faktor keberhasilan suatu inovasi dikarenakan belum adanya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh. Yang menyebabkan belum tersampaiakannya informasi kepada masyarakat di Desa Pengalihan dan beberapa masyarakat masih memegang teguh stigma bahwa dalam proses pengurusan dokumen kependudukan itu sulit, berbelit, memerlukan waktu yang lama serta masih adanya biaya administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana., Y. (2016). Teori dan Analisis Kebijakan Publik. Alfabeta.
- Aisyah. (2017). Inovasi Dalam Perspektif Hadis. *Jurnal TAHDIS*, 8(1), 90–101. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tahdis/article/view/4009>
- Banabera, G. I. S. (2019). Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 203–212.
- Dema Prayuda, Agus Widiyanto.(2009).Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.*Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.Vol 7 (hlm. No. 02). Sidoarjo: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Febriansyah, B. S., & Nasution, M. S. (2022). Inovasi Pelayanan (NASI UDUK INHIL) Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir. 5(1), 876–900.
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2020). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. 835–850.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Jurnal Politik, Sosial Kemasyarakatan*, 10(3), 86–101.
- Jucevicius, R., Patasiene, I., & Patasius, M. (2014). Digital Dimension of Smart City: Critical Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 156(April), 146–150. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.137>
- Karimi, D. S. Al, & Meirinawati. (2022). Inovasi Program Desa SIAP DAN LANCIP (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. 10(4), 1101–1110.
- Nurwanda,Asep, Badriah, E. (2020). Analisis Program Inovasi Desa dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal oleh Tim PelaksanaInovasi (PID) di Desa Bangunharja Kabupaten. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 68–75.
- Ombudsman. (2021). Ombudsman Riau Terima Laporan Pengaduan 1.424 Kasus, Ini yang Dominan. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-riau-terima-laporan-pengaduan-1424-kasus-ini-yang-dominan>
- Puspitarini, R. (2022). Analisis Efektivitas Program Stasiun Air Siap Minum sebagai Fasilitas Umum dalam Pengembangan Inovasi Layanan Publik. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 2(1), 46–53. <http://jisip.org/index.php/jsp/article/view/55%0Ahttps://jisip.org/index.php/jsp/article/download/55/28>
- Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.304>
- Rudi. (2021). Collaboration In The Delivery Passport Service Innovation Program At The Makassar City Immigration Office Class I [Universitas Hasanuddin].http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/12573/2/E013171016_disertasi_24-12-2021.pdf 1-2.pdf
- Sabarudin, Abdul.2015.Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik:Teori, Konsep dan Aplikasi.Jakarta.Graha Ilmu.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2),194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sudjiman, P. E. S. dan L. S. (2018). Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Jurnal*

TelKa, Volume 8, Nomor 2, Oktober 2018 Pesaingnya., Volume 8, 55–66.
Syafri., H. P. D. S. W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik (Yudi Prihanto Santoso. Nita Nur Muliawati (ed.); 1st ed.).