

TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT

FAJAR MUZAMMIL¹RONI EKHA PUTERA²

Jurusan Administrasi Publik, Universitas Andalas

^{a)}fajarmzml22@gmail.com, ^{b)}roniekhaputera@soc.unand.ac.id

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkhusus pelayanan administrasi kependudukan diperlukan adanya inovasi dalam memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Bara telah merintis 18 inovasi sejak tahun 2020 lalu salah satunya adalah PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat Whatsapp). Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan menganalisis tipologi inovasi yang telah diterapkan. Peneliti menggunakan teori Tipologi Inovasi Sektor Publik menurut Halvorsen (2005). Dimana terdapat enam tipologi inovasi pelayanan sektor publik yaitu A new or improved services (pelayanan baru atau pelayanan yang telah diperbaiki), Process innovation (inovasi proses), Administrative innovation (inovasi administratif), System innovation (inovasi sistem), Conceptual innovation (inovasi konseptual), Radical change of rational (perubahan radikal). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, sedangkan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan hampir sesuai dengan tipologi inovasi yang dijelaskan pada teori Halvorsen. Tipologi inovasi pelayanan yang dominan digunakan yaitu tipologi proses inovasi hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah beralih menjadi online sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor secara langsung untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Tipologi Inovasi Sektor Publik, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

In order to improve the quality of public services, especially population administration services, innovation is needed in providing services. The Department of Population and Civil Registration of Pasaman Bara Regency has pioneered 18 innovations since 2020 and one of them is PANDAWA (Population Administration Service Via Whatsapp). In this study, researchers wanted to find out the typology of population administration service innovation in West Pasaman Regency. This study aims to describe the types of population administration service innovations and analyze the typology of innovations that have been implemented. Researchers use the theory of Public Sector Innovation Typology according to Halvorsen (2005). Where there are six typologies of public sector service innovation, namely A new or improved services (new services or services that have been repaired), Process innovation (process innovation), Administrative innovation (administrative innovation), System innovation (system innovation), Conceptual innovation (conceptual innovation), Radical change of rational (radical change). Data collection techniques used interviews and documentation, while the selection of informants used purposive sampling techniques. The results showed that the population administration service innovations carried out were almost in accordance with the innovation typology described in Halvorsen's theory. The typology of service innovation that is dominantly used is the typology of the innovation process. This can be seen from the population administration service process carried out by the Population and Civil Registration Service which has switched to online so that people no longer need to come to the office directly to realize effective, efficient and satisfying services.

Keywords: Service Innovation, Public Sector Innovation Typology, Population Administration Service Innovation

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan sebuah instansi daerah yang memiliki tupoksi memberikan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk). Dalam melaksanakan tupoksinya terdapat beragam masalah yang dihadapi baik dari segi kualitas, efektivitas, efisiensi, dan lainnya. Permasalahan yang kerap terjadi yaitu pelayanan yang lambat, berbelit-belit, kurang profesional, dan kurang *responsive* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menindaklanjuti permasalahan ini dan meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan serangkaian inovasi yang harus diciptakan dan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi telah menerapkan kebijakan terkait inovasi pada tahun 2014 lalu, kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Basuki & Kasmad, 2018). Defenisi inovasi pelayanan menurut (Hayat, 2020) merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi di Indonesia, dimana terdapat proses penguatan sistem dan tatanan birokrasi untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah di jelaskan dalam pasal 1 bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan daerah dan pada pasal 2 dijelaskan inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dengan sasaran untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, salah satu diantaranya pelayanan administrasi kependudukan (RI, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mewajibkan seluruh pemerintah daerah Kabupaten/Kota agar menyelenggarakan pelayanan adminduk dengan baik. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Nomor: 470/558/DIS.DUK-CAPIL/2018 Ada 18 bentuk inovasi yang dirintis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat diantaranya Layanan Terintegrasi “*Three In One, Six In One, All In One*”, “Pelayanan Akta Melalui Sekolah-Sekolah dengan slogan Ma Aku Mau Sekolah Aktaku Mana”, “Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Keliling dengan slogan Upiak”, “*Sweet Seventeen* Punya KTP”, Alibata, Pas Dimantan, Patas, Payi Liburan, Smes, Layangan Dara, Lantera, Simpati, Tertib Adminduk Penunjang Program KB, DPM, PANDAWA, Pedang Putri, Ksatrio Sirancak, TRC. Dari berbagai inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satu inovasi yang sering diakses adalah PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) (S.Sos, 2021).

Inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*) memiliki 31 pelayanan terkait dokumen kependudukan kecuali Kartu Tanda Penduduk (KTP). Oleh sebab itu, guna menginisiasi inovasi ataupun mereplikasi sebuah model inovasi pelayanan dengan baik, maka diperlukan pengetahuan tentang tipologi inovasi pelayanan publik. Dengan mempelajari tipologi inovasi peneliti dapat melakukan identifikasi tipe, karakteristik, ciri, atau jenis inovasi pelayanan publik dengan lebih baik. Dengan diketahuinya tipe, karakteristik atau jenis inovasi pelayanan publik tersebut, maka dapat diperoleh kejelasan untuk menginisiasi inovasi dan mewujudkannya sehingga inovasi tersebut dapat diimplementasikan secara efisien dan efektif. Adapun konsep tipologi sektor publik menurut Halvorsen et.al (2005) terdiri dari *a new or improved service* yaitu inovasi yang berkaitan dengan pelayanan baru atau pengembangan pelayanan, *process innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan sebuah pelayanan atau produk, *administrative innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan kebijakan, *system innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan sistem yang ada karena perubahan struktur organisasi atau kerjasama, dan berinteraksi, *conceptual innovation* yaitu inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara pandang aktor yang terlibat seperti penggunaan konsep baru, *radical change of rationality* yaitu inovasi yang berkaitan dengan cara pandang atau mental pemberi layanan terhadap perubahan organisasi (Kota et al., 2018)

Berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, peneliti juga tertarik untuk membahas tipologi inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat adalah pada penelitian ini lebih menganalisis kesatu inovasi yakni PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) yang dirintis oleh Disdukcapil Pasaman Barat pada 2021 lalu. Selain itu penelitian sebelumnya melakukan analisis berdasarkan konsep tipologi inovasi Mulgan dan Alburry, sedangkan penelitian ini berdasarkan tipologi inovasi Halvorsen karna menurut peneliti dengan menggunakan konsep tipologi inovasi ini dapat menjadi tolak ukur apakah inovasi yang dilakukan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau perlu untuk diperbaiki (Kurniawan et al., 2015). Adapun defenisi tipologi dapat diartikan sebagai penggolongan berdasarkan corak (tipe) masing-masing (Depdikbud, 2008) Tipologi inovasi jugadapat diartikan sebagai pengelompokan inovasi atas dasar tipe, corak, atau karakteristiknya. Tipologi memiliki kegunaan untuk menjelaskan tipe inovasi secara lebih spesifik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang penemuannya tidak berbentuk angka atau hitungan. Penelitian kualitatif lebih mengarah pada keadaan yang benar-benar terjadi di dunia nyata sehingga dapat meminimalisir manipulasi atau rekayasa dalam proses eksplorasinya. Pada pendekatan deskriptif peneliti melakukan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2008). Observasi dilakukan dengan melihat kondisi di lapangan baik itu di intansi terkait maupun di lingkungan narasumber yang akan diwawancara. Sedangkan wawancara dilakukan secara langsung dengan berbagai narasumber. Informan tersebut diantaranya Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Tim Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pada bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai ide atau pemikiran kreatif yang berkaitan dengan perkembangan teknologi sebagai alternatif untuk mempermudah kinerja dan meningkatkan kualitas kerja (Sciences, 2016). Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Postman Barat merintis beberapa inovasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) atas dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 8 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan diikuti oleh Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Nomor 470//31/DIS. DUK-CAPIL/2020. Sebagai langkah untuk melihat keberhasilan suatu inovasi, harus dilihat dari berbagai aspek sebagai landasan yang harus dipegang oleh pembuat inovasi, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini relevan dengan tipologi inovasi sektor publik sebagai cara atau landasan dalam mengukur keberhasilan sebuah inovasi dengan menggunakan keenam tipologi inovasi sektor publik dengan menggunakan teori Halvorsen mengenai tipologi inovasi sektor publik. PANDAWA merupakan singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*.

- A. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
A new or improved services (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) adalah tentang bagaimana program inovasi yang dibentuk oleh Disukcapil Pasaman Barat apakah sudah sesuai atau masih perlu dikembangkan dalam penerapannya. Apakah inovasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau bahkan membuat

masyarakat susah. Untuk melihat *a new or improved services* ada beberapa fokus kajian yaitu dasar inovasi, persyaratan pelayanan, dan *improved services*.

- 1) Merujuk pada *a new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) menjelaskan terkait dasar pembuatan inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat *Whatsapp*) yang dilakukan oleh Disdukcapil Pasaman Barat. Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mengatakan inovasi ini berangkat dari beberapa permasalahan dan tuntutan sehingga dilakukanlah inovasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi tersebut (Dewi Miriza, S.E, M.M) menjelaskan pembuatan inovasi merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pemerintah sehingga inovasi yang diciptakan itu dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan Adminduk. Hal ini bisa terlihat dari penerapan inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) pada Disdukcapil bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen Adminduk. Sehingga dengan adanya inovasi ini tidak menyebabkan terjadinya antrian, masyarakat bisa mengakses pelayanan dari jarak jauh tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil.
- 2) Selanjutnya, *a new or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada persyaratan pelayanan atau standar yang ditetapkan dalam pembuatan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara bersama Kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Dewi Miriza, S.E, M.M) menjelaskan bahwa dalam pembuatan sebuah inovasi selalu ada standar pelayanan yang sesuai dan benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat.
- 3) *New or improved services* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) yang berfokus pada *Improved Service* (perbedaan mendasar). Hal ini lebih mengarah pada perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah dibentuknya inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). Hasil wawancara bersama Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan menjelaskan perbedaan mendasar yang dirasakan setelah dibentuknya inovasi ini adalah masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Disdukcapil jika ingin mengurus dokumen Adminduk karena pelayanan telah beralih menjadi *online* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Masyarakat dapat mengurus semua dokumen kependudukan kecuali KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) dari rumah saja melalui PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*).

B. *Process Innovation*

Process innovation adalah tipologi inovasi yang berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan sebuah pelayanan atau produk. Tipologi ini fokus pada cara baru atau perubahan untuk menyelesaikan tugas, memberikan sebuah pelayanan atau dalam melakukan interaksi dengan klien untuk penyediaan pelayanan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Guifa Heri, S.S) memberi penjelasan dengan adanya inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) ini terdapat perubahan proses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebelumnya pelayanan Adminduk hanya bisa dilakukan secara *offline* atau masyarakat harus langsung datang ke Disdukcapil dalam mengurus Adminduk. Namun, sejak Tahun 2021 pembuatan dokumen Adminduk bisa diakses secara *online* tanpa mendatangi langsung Kantor Disdukcapil Pasaman Barat. Pelayanan ini dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *Wha*

tsapp. Hasil penelitian di atas memperlihatkan terjadinya *process innovation* yang dilakukan Disdukcapil Pasaman Barat.

C. *Administrative innovation* (inovasi administrasi)

Administrasi inovasi merupakan berbagai aturan yang dihapuskan dari kebijakan yang ada sebelumnya. Ini bertujuan agar penerapan inovasi dapat diketahui dan dirasakan oleh masyarakat secara optimal sebagai pengguna. Berdasarkan tipologi ini, peneliti memfokuskan pada sistem informasi dalam penerapan inovasi Pandawa (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*). Inovasi diciptakan untuk digunakan oleh masyarakat oleh sebab itu perlu adanya pemberian informasi yang maksimal agar seluruh masyarakat bisa mengetahui dan mengakses inovasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) menjelaskan cara yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat untuk memberikan informasi terkait inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) kepada masyarakat yaitu dengan melakukan sosialisasi, pemasangan poster di tempat umum, dan penyebaran melalui berbagai media masa sehingga inovasi tersebut benar-benar bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa telah terdapat *administrative innovation* dalam inovasi PANDAWA yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

D. *System innovation*

System innovation (inovasi sistem) merupakan suatu sistem baru yang dibentuk karena adanya perubahan struktur baik itu pada organisasi atau karena adanya kerjasama dengan instansi terkait dalam penerapan inovasi pelayanan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan inovasi agar terciptanya perbedaan yang lebih baik dari sistem sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut peneliti memfokuskan pada dua aspek yaitu sistem inovasinya dan kerjasama pengembangan inovasi

a) Sistem inovasi

Sistem inovasi merupakan hal yang harus dipersiapkan sebelum dan setelah adanya inovasi. Sistem inovasi berkaitan erat dengan perubahan yang akan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, karena apabila masyarakat tidak merasakan perubahan yang lebih baik maka dapat dikatakan inovasi tersebut gagal. Sebaliknya jika masyarakat merasakan perubahan yang lebih baik setelah adanya inovasi tersebut maka dikatakan inovasi tersebut berhasil.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Pasaman Barat dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi berbasis teknologi ini juga tetap ada SOP (Standar Operasional Prosedur), namun pelaksanaannya tidak secara manual seperti sebelumnya. Dengan adanya inovasi ini terdapat perubahan yang mana pemerintah Disdukcapil memeriksa persyaratan dan berkas yang dikirim oleh masyarakat melalui file dokumen yang telah dikirim oleh pemohon melalui PANDAWA sehingga tidak membutuhkan waktu lama. Sedangkan sistem yang dulu Pegawai Disdukcapil harus memeriksa seluruh berkas yang dibawa oleh masyarakat ke Kantor Disdukcapil.

b) Kerjasama pengembangan inovasi

Dalam mengembangkan inovasi dibutuhkan kerjasama dengan pihak lainnya yang terkait baik itu secara internal maupun eksternal agar penerapan inovasi lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi pelayanan dapat disimpulkan dalam menerapkan inovasi PANDAWA ini telah menjalin kerjasama dengan pemangku kepentingan terkait baik itu tim operator, tim pengaduan dan juga kerjasama secara eksternal dengan seluruh

Nagari Induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen yang dibutuhkan melalui inovasi ini

E. *Conceptual Innovation (inovasi konseptua)*

Conceptual innovation (inovasi konseptual) yaitu terkait bagaimana konsep inovasi yang dikaitkan dengan para pembuat inovasi atau pihak pelayanan terkait. Pada elemen ini akan dilihat bagaimana pengaruh dan perubahan yang dirasakan oleh para pegawai yang ada di instansi tersebut terhadap inovasi yang telah diciptakan. Berdasarkan hal tersebut peneliti lebih memfokuskan pada kinerja pegawai setelah dibentuknya inovasi. Kinerja pegawai merupakan *output* atau keluaran yang dihasilkan dari adanya inovasi-inovasi yang diterapkan. dengan adanya inovasi berbasis teknologi berdampak positif terhadap kinerja pegawai menjadi semakin teratur dan terukur dibandingkan sebelum adanya inovasi. Dengan adanya PANDAWA mempermudah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat. berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dapat disimpulkan bahwa *conceptual innovation* yang berfokus pada kinerja pegawai sangat terlihat setelah adanya inovasi yang diterapkan. Dengan adanya PANDAWA terjadi perubahan kinerja yang sangat signifikan. Proses administratif semakin tersusun menjadi lebih teratur dan semakin banyak dokumen adminduk yang terselesaikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti kualitas sinyal yang kurang baik, tenaga birokrat yang tidak datang tepat waktu, dan lainnya.

F. *Radical change of rationality* (perubahan radikal)

Radical change of rationality ini berkaitan dengan cara pandang dari pegawai instansi terhadap inovasi yang telah diterapkan. Menganalisis seberapa besar pengaruh inovasi terhadap pegawai khususnya dari segi pemikiran yang telah diterapkan dalam pekerjaannya. peneliti lebih memfokuskan pada pemberian apresiasi oleh pihak pemerintah kepada pembuat inovasi. Apresiasi yang diberikan oleh pemerintah kepada instansi dapat berdampak positif untuk meningkatkan motivasi dan semangat pegawai dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi yang lebih baik lagi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat pernah meraih penghargaan sebagai juara II dalam penilaian Disdukcapil Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan Administrasi Kependudukan se-Sumatera Barat Tahun 2021.



Gambar 1. Piagam Penghargaan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

PENUTUP

Inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat Whatsapp) secara general telah sesuai dengan tipologi inovasi publik. Adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Disdukcapil dalam mengurus dokumen kependudukan, cukup melalui PANDAWA (Pelayanan Administrasi Lewat Whatsapp) masyarakat bisa mengakses pelayanan dimanapun berada. Secara administratif pelayanan menjadi lebih tertib dan terstruktur karena mekanisme pelayanan yang berbasis online sehingga petugas pelayanan diberi kemudahan untuk memeriksa dokumen berkas yang dikirimkan melalui online. Meskipun demikian inovasi PANDAWA belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal karena masih terdapat berbagai kendala yang menjadi penghambat kinerja inovasi ini baik itu dari segi kedisiplinan operator, kelancaran jaringan, dan masih banyak masyarakat yang tidak melek dengan teknologi. Disisi lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat pernah mendapatkan dua kali prestasi dalam bidang pelayanan publik. Pertama, peringkat 2 dalam penilaian Disdukcapil terbaik dalam pelayanan Administrasi Kependudukan se-Sumatera Barat Tahun 2021. Penghargaan yang sama juga diraih kembali pada tahun 2022 sebagai Disdukcapil terbaik dalam penyelenggaraan Admuduk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (ketiga). Alfabeta, Bandung.

S.Sos, K. P. D. D. I. P. (MUHARRAM. (2021). *KOMPILASI INOVASI PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT*.

Artikel Jurnal

Basuki, Y., & Kasmad, R. (2018). *Matra pembaruan*. 207–216.
<https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.297-216>

Kota, P., Tahun, S., & Wicaksono, K. W. (2018). *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik*. 196–206.

Kurniawan, A. D., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Airlangga, U. (2015). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan) Achmad Dwiky Kurniawan*. 3, 167–176.

Sciences, H. (2016). *RESPONSIVITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.H. HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR*. 4(1), 1–23.

Website

RI, B. (2017). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Inovasi Daerah*.