

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI PROGRAM JAM KUNCI  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh**

**Della Dwi Rani  
NIM: 0711381924231**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI PROGRAM JAM KUNCI  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam  
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

**DELLA DWI RANI**

NIM. 07011381924231

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing

**Dr. M. Nur Budiyanto,  
S.Sos., MPA**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

NIP. 196911101994011001

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

### HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

#### INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM JAM KUNCI (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUASIN PROVINSI SUMATERA SELATAN)

Skripsi

Oleh :

Della Dwi Rani

07011381924231

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 13 Juni 2023

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA  
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 197808182009121003

Tanda Tangan



2. Anang Dwi Santoso, S.PA., M.PA  
NIP. 199310072019031012



Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

iii

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Dwi Rani

NIM : 07011381924231

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **"Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Jam Kunci (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan"** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak mana pun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 10 Juli 2023



Della Dwi Rani

NIM 07011381924231

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**" Educating the mind without educating the heart is no education at all . "**

**- Aristotle -**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
- 3. Almamaterku Universitas Sriwijaya**
- 4. Dan Diri Saya Sendiri**

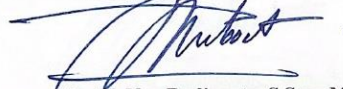
## ABSTRAK

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui salah satu inovasi pelayanan publik melalui sebuah program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu Jam Kunci di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer (wawancara dan observasi) dan data sekunder (laporan atau dokumen). Adapun dalam penelitian ini digunakan teori inovasi dengan indikator memiliki kekhasan, memiliki ciri, melalui program terencana dan memiliki tujuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Jam Kunci membuat masyarakat Kabupaten Banyuasin untuk lebih mudah mengakses layanan perekaman data penduduk; mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan mengurangi pemborosan waktu, tenaga, dan biaya; dan meningkatkan akurasi dan mutu data penduduk Kabupaten Banyuasin yang tercatat. Melalui indikator tersebut dapat dilihat program inovasi pelayanan publik sudah menjadi pelayanan yang efektif.

**Kata Kunci:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, Perekaman Data, Inovasi Pelayanan Publik, Jam Kunci

Pembimbing



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

Palembang, 11 Juli 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

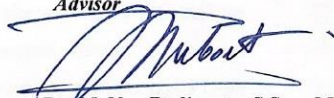
## ABSTRACT

### ABSTRACT

*This research aims to investigate one of the innovations in public services through a program in the field of population and civil registration, known as "Jam Kunci" at the Department for Population and Civil Registration of Banyuasin District. This research is a qualitative study that utilizes primary data (interviews and observations) and secondary data (reports or documents). The theoretical framework used in this study is the innovation theory, which consists of indicators such as distinctiveness, characteristics, planned program implementation, and objectives. The results of the research indicate that the "Jam Kunci" program has made it easier for the people of Banyuasin District to access population data recording services, optimize the use of resources by reducing wastage of time, energy, and costs, and improve the accuracy and quality of recorded population data in Banyuasin District. Based on these indicators, it can be observed that the innovative public service program has become an effective service.*

**Keywords:** *Department for Population and Civil Registration Banyuasin District, Data Recording, Public Service Innovation, Jam Kunci*

*Advisor*



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

*Palembang, 11 juli 2023*  
**Head Of Public Administration Departement**  
**Faculty Of Social And Political Science**  
**Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan juga hidayah-Nya dalam proses penyusunan dan juga penulisan skripsi ini. Penyusunan proposal skripsi merupakan salah satu kewajiban yang harus di tempuh dalam Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, dan mendukung penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, tentu peneliti tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun material. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Terimakasih penuh cinta teruntuk keluarga, Bapak, Mamak, Kakak, Ayuk, dan Adik yang telah memberikan dorongan semangat dan doanya selama ini.
2. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSC E selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi
5. Bapak Januar Eko Aryansyah, S. IP., S. H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
6. Bapak Drs. Mardianto, M.SI selaku dosen pembimbing akademik perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
8. Seluruh staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya.
9. Terimakasih kepada Puding Mangga Sapek, Mutek, Ambiyah, dan Tima yang telah kebersamai saya selama penulisan skripsi ini dalam keadaan apapun.
10. Terimakasih kepada teman seperjuangan kuliah saya Nisya, Dilak, Manda, Selpi, Isabel, dan Suci yang telah berjuang untuk menyelesaikan kuliah ini



bersama-sama.

11. Terimakasih kepada Fariz Alaudin Fathin yang telah menjadi rumah kedua saya setelah keluarga, terimakasih telah memberikan tempat ternyaman dan selalu menemani saya dari awal perkuliahan hingga sekarang dan nanti.
12. Untuk BPH Himafisipal 2019 Belahuk tercinta terimakasih untuk suka dukanya yang selalu memberikan tempat untuk bercerita.
13. Terimakasih juga untuk orang-orang yang pernah jahat kepada saya, terimakasih berkat kalian saya bisa menjadi lebih kuat dan lebih dewasa.
14. Dan yang terakhir teruntuk diri saya sendiri Della Dwi Rani terimakasih sudah bertahan sampai detik ini dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai, perjalanan masih panjang semoga kuat samapai akhir.

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, semua laporan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Palembang, Januari 2023

Della Dwi Rani  
NIM.07011381924231

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	6
1.3.    Tujuan Penelitian.....	6
1.4.    Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1.	Kerangka Teori .....	7
2.1.1	Inovasi .....	7
2.1.2	Pelayanan Publik .....	9
2.1.3	Best Practice .....	12
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	13
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....		21
3.1.	Jenis Penelitian .....	21
3.2.	Definisi Konsep .....	22
3.3.	Fokus Penelitian .....	22
3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.5.	Informan Penelitian .....	24
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.7.	Teknik Analisis Data .....	26
BAB IV .....		27
4.1.	Deskripsi Wilayah Penelitian .....	27
4.1.1	Program Jam Kunci .....	31
4.2.	Deskripsi Responden/Informan Penelitian .....	32
4.2.1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin...	32
4.2.2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin	

4.2.3	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwasin .....	38
4.3.	Hasil Penelitian .....	42
4.3.1	Memiliki Kekhasan .....	43
4.3.1.2	Program .....	44
4.3.1.3	Sistem Tatanan .....	44
4.3.2	Memiliki Ciri .....	46
4.3.2.2	Kadar Kebaruan .....	49
4.3.2.3	Karakteristik Kerja .....	50
4.3.3	Melalui Program Terencana .....	52
4.3.3.2	Optimasi Program .....	54
4.3.3.3	Efisiensi Program .....	55
4.3.4	Memiliki Tujuan .....	56
4.3.4.2	Komponen Program .....	56
4.3.4.3	Susunan Program .....	57
4.4.	Pembahasan .....	58
4.4.1	Jam Kunci Sebagai Inovasi Pelayanan .....	58
4.4.2	Pelayanan Efektif .....	64
BAB V PENUTUP .....		71
5.1.	Kesimpulan .....	71
5.2.	Saran .....	73

DAFTAR PUSTAKA ..... 75

LAMPIRAN ..... 77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
Gambar 2 Kerangka Analisis Data .....	26
Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKabupaten Banyuasin.....	31
Gambar 4 Grafik Jumlah Perekaman Data KTP Elektronik Kabupaten MusiBanyuasin Setelah Adanya Program Jam Kunci .....	47

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Penelitian Terdahulu Terkait Inovasi Pelayanan Publik .....	13
Tabel 2 Fokus Penelitian.....	22
Tabel 3 Hasil Temuan Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Jam Kunci di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang 15 Finalis Kelompok Khusus Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020.....	77
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi .....	80
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	82
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Jam Kunci .....	85
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik secara sederhana merupakan sebuah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Adapun kebutuhan pelayanan tersebut seperti barang, jasa hingga pelayanan administratif. Pelayanan publik dalam hal ini diselenggarakan oleh negara, korporasi, lembaga pemerintahan yang dibentuk sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan. Undang-undang Republik Indonesia Pelayanan publik No 25 tahun 2009 “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hendaknya pemerintah sebagai pelayan publik dalam memberikan pelayanan sebaiknya efisien dan tepat sasaran.

Karena efisiensi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas birokrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Dalam melakukan pelayanan, pemerintah harus melakukannya sesuai dengan undang-undang atau ketentuan berlaku. Selain itu, sumber daya manusia juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika sumber daya manusianya sudah memadai, maka tidak menutup kemungkinan terciptanya inovasi dalam pelayanan. Oleh sebab itu, penelitian ini berusaha memberi kajian mengenai inovasi pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Pada hakekatnya, pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem menyeluruh dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil di dalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta

oleh hukum yang berlaku di negara tersebut. Hal tersebut bukan merupakan sebuah sistem yang berlaku pada satu waktu tertentu saja, melainkan merupakan upaya mencatat peristiwa hayati untuk menjaga kelanggengan universalnya. Sehingga tidak seperti sensus dan survei yang berlaku secara berkala dan spontanitas.

Pemerintah memiliki sebuah tugas terhadap masyarakat dimana mereka memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan tersebut memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak berubah sesuai dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat.

Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang otentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum masyarakat, perlu adanya bukti-bukti otentik yang sifatnya dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukannya.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian di salah satu lembaga pemerintahan yang melakukan pelayanan publik. Adapun lembaga tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin. Secara spesifik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, 2019).

Dalam konteks legitimasi inovasi pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah mengatakan:

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 )

Sejauh penelusuran literatur yang dilakukan oleh penulis, adapun inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin adalah sebagai berikut (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, 2022). Jam Kunci adalah akronim dari Jemput Bola Rekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik Langsung Cetak di Tempat. Inovasi pelayanan publik ini telah dimulai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin sejak tahun 2016. Inovasi ini memberi pelayanan publik dalam bentuk mencetak Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) masyarakat Kabupaten Banyuasin di tempat secara langsung.

Kondisi wilayah kabupaten Banyuasin yang luas dan sebagian besar terdiri atas wilayah perairan sebesar 80% membuat masyarakat terkendala dalam mengakses pelayanan, salah satunya pelayanan dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan publik ini kemudian menjadi hal yang dinantikan masyarakat Kabupaten Banyuasin. Adapun pelayanan publik ini dilangsungkan menggunakan mobil yang berkeliling dan menjangkau seluruh pelosok yang ada di Kabupaten Banyuasin. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin memberi pelayanan

publik dalam bentuk penerbitan Nomor Induk Keluarga (NIK), Kartu Keluarga (KK), perekaman KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKPWNI, hingga konsolidasi data (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin, 2022).

Kondisi geografis Kabupaten Banyuasin tergolong luas dan sebagian besar terdiri atas wilayah perairan sebesar 80%. Kondisi tersebut membuat masyarakat Kabupaten Banyuasin memiliki kendala dalam mengakses pelayanan publik dari instansi pemerintah. Salah satunya adalah pelayanan dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat Kabupaten Banyuasin harus menggunakan moda transportasi air seperti speedboat dan tongkang dalam mengurus dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

Dari kondisi geografis tersebut, penulis melihat bahwa ada hambatan bagi masyarakat Kabupaten Banyuasin untuk pergi ke ibu kota kabupaten. Hambatan tersebut seperti biaya transportasi yang relatif besar. Adapun jarak tempuh antara daerah daratan dan perairan adalah selama dua sampai enam jam perjalanan dan memakan waktu hingga satu hari (Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Hambatan geografis tersebut menjadi salah satu latar belakang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin untuk membuat inovasi pelayanan publik yang membantu masyarakat mendapatkan pelayanan publik dalam bentuk pengurusan dokumen kependudukan hingga pelosok desa yang ada di Kabupaten Banyuasin. Adanya inovasi pelayanan publik dari Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin pelayanan publik menjadi lebih mudah, efisien, cepat dan tepat. Bupati Kabupaten Banyuasin, Askolani mengatakan:

*“Dengan adanya Jam Kunci ini, pemerintah daerah betul-betul had di tengah-tengah masyarakat seluruh wilayah Kabupaten Banyuasin. Juga memangkas rentang jarak selaras dengan tujuan otonomi daerah...” (Inovasi Jam Kunci, Urus Dokumen Kependudukan di Banyuasin Cukup 5 Menit, 2020)*

Implementasi inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin terlihat jelas memberikan dampak positif bagi pelayanan dokumen kependudukan, secara spesifik untuk kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Dampak positif tersebut ditunjukkan dengan peningkatan cakupan kepemilikan KTP-el sejak awal dimulainya inovasi Jam Kunci hingga Februari 2020. Adapun jumlah kepemilikan KTP-el dalam periode waktu tersebut sebanyak 640.992 dengan persentase sebesar 115,45% (Pemerintah Kabupaten Banyuasin, 2020).

Penulis merasa bahwa permasalahan dalam penelitian ini menarik dan penting untuk diketengahkan, mengingat kondisi geografis Kabupaten Banyuasin yang beberapa daerahnya sulit dijangkau tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin dapat melakukan inovasi pelayanan publik. Selain itu, sejauh penelusuran literatur, penulis belum ada menemukan kajian mengenai inovasi pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, secara khusus di wilayah provinsi Sumatera Selatan. Oleh sebab itu, penulis melihat adanya celah secara teoritis dan merasa penelitian ini menarik untuk dilakukan. Kedudukan permasalahan dalam penelitian ini ada pada proses dan hasil dari inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

“Mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin berinovasi dalam menyampaikan pelayanan publik?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin berinovasi dalam menyampaikan pelayanan publik.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Selanjutnya, penelitian ini diberi harapan untuk memberikan manfaat dalam tataran akademis dan praktis. Dalam tataran akademis, penelitian ini diharapkan untuk memberikan sumbangan secara teoritis mengenai inovasi pelayanan publik oleh sebuah instansi negara yang memberikan pelayanan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini diharapkan memberi sebuah perhatian besar terhadap adanya inovasi pelayanan dalam lembaga pemerintahan yang kemudian akan menjadi acuan bagi instansi pemerintahan lainnya untuk melakukan inovasi pelayanan, secara khusus lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Sedangkan, dalam tataran praktis, penelitian ini diharapkan untuk memberikan suguhan informasi terkait pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan catatan sipil. Sehingga, di kemudian hari, penelitian ini dapat menjadi wawasan berbentuk informasi masyarakat dalam memahami pelayanan publik oleh pemerintah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, I. A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Public Inspiration*, 5(2), 1-17.
- Efendi, K., Tumija, Handayani, N., & Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 45-67.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 37-46.
- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283-304. doi:10.52316/jap.v17i2.77
- Hisbani, N. A. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Idwar, M. W. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(5), 102-112.
- Kusuma, H. B., Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19: Best Practices di Provinsi Jawa Barat. *Dinamika Governance*, 12(1), 131-142.
- Maysara, & As'ari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215-226.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nahkoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 128-144.
- Nimas Aulia Nandha Pratama, S. M. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak dan 3 in 1). *Jurnal Respon Publik*, 14(4), 59-69.
- Pratomo, A. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Reformasi. *Media Administrasi*, 3(1), 42-49.

- Ramadhani, N., & Fibriyanita, N. d. (2021, Oktober 11). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan.
- Sufi, W., & Prihati. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 4(1), 218-227. doi:10.31849/niara.v14i1.5387
- Sukmana, E. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Jisipol*, 6(2), 66-98.
- Suranto, Darumurti, A., Eldo, D. H., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, 7(2).