

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
SANJO BAROKAH DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

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



Oleh:

SEPTI ASTUTI

07011282025155

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SANJO BAROKAH
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

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

Oleh:

SEPTI ASTUTI

07011282025155

Pembimbing Skripsi:

Tanda tangan

Tanggal

Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., MSI

NIP.198801272019031005

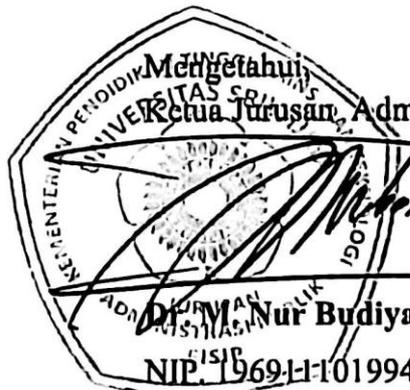


Februari 2025

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Publik



M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110199411001



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SANJO BAROKAH
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Oleh:

SEPTI ASTUTI

07011282025155

**Telah dipertahankan didepan tim penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 26 Februari 2025**

Pembimbing:

Tanda tangan

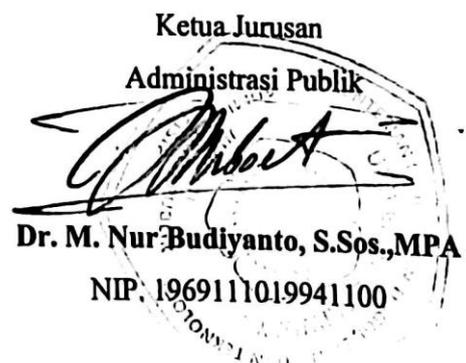
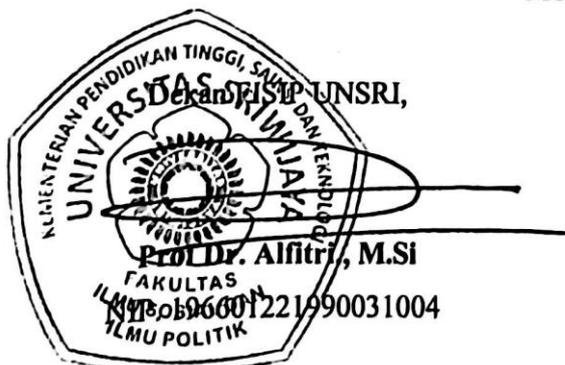
**Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., MSi
NIP.198801272019031005**

Penguji:

**1. Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
NIP.198809062019032016**

**2. Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
NIP.198603272023212029**

Mengetahui,



PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septi Astuti
NIM : 07011282025155
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sanjo Barokah Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” 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 saya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

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

Inderalaya, 10 Februari 2025



Septi Astuti
NIM. 07011282025155

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kadangkala ada saja hal yang tidak mudah, tapi semua akan baik-baik saja dan pasti terlewati karena aku melaluinya bersama Allah”

“2 kali Allah ulang, bersama kesulitan ada kemudahan lantas apalagi yang perlu dirisaukan”

Dengan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

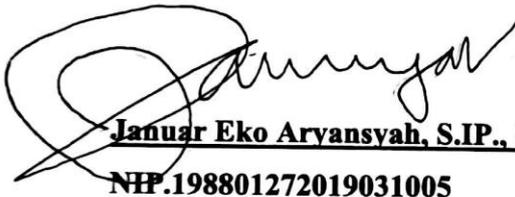
1. Kedua orangtua tercinta, Mamah yang senantiasa mendoakan kebaikan dan kesuksesan hidup saya. Kemudian Alm Bapak saya, yang meskipun raganya tidak dapat lagi ditemui namun nasehatnya akan selalu mengiringi perjalanan hidup ini.
2. Saudara saya, Adek tersayang & Alm Kakak yang selalu memberikan semangat.
3. Keluarga besar yang memberi dukungan dan kasih sayang tanpa henti
4. Almamater tercinta
5. Para sahabat dan rekan seperjuangan Administrasi Publik

ABSTRACT

The background of this research is that the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency presents public service innovations through Sanjo Barokah for vulnerable groups who experience limited accessibility, but in its implementation it still encounters obstacles and public ignorance of this innovation is quite high even though innovation offers ease of service. This study aims to determine, examine and analyze public service innovation through Sanjo Barokah at DispencaPil Ogan Ilir Regency. The method used is qualitative descriptive with data collection through interviews, documentation, and observation and analyzed using source triangulation techniques. The results of the research based on Everett M. Rogers' theory show that it is still very necessary to pay attention to several things including the age of the equipment used in several sub-districts, the availability of (SOP) or technical instructions for innovation and direct socialization which should be carried out regularly and evenly in government departments and all elements of society.

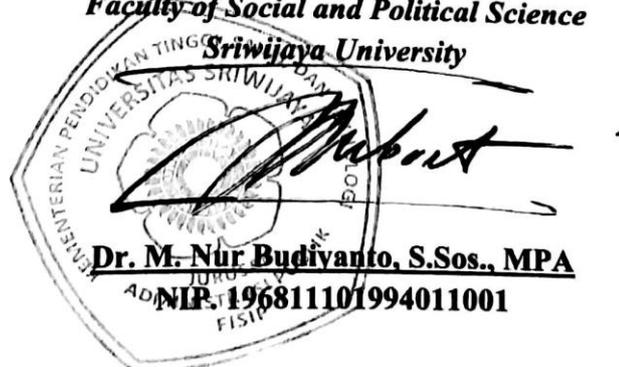
Keyword: Innovation, Public Service, Sanjo Barokah

Advisor



Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., MSi
NIP.198801272019031005

Indralaya, February 2025
Head of Departement Public Administration
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



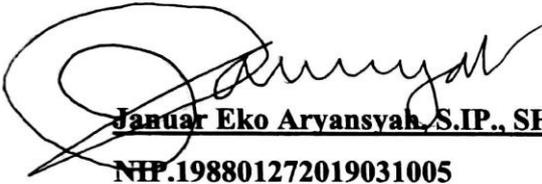
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196811101994011001

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui Sanjo Barokah bagi masyarakat kelompok rentan yang mengalami keterbatasan aksesibilitas, namun pada penyelenggaraannya masih menemui kendala dan ketidaktahuan masyarakat akan adanya inovasi ini cukup tinggi padahal inovasi menawarkan kemudahan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Sanjo Barokah di Dispencaipil Kabupaten Ogan Ilir. Adapun metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi serta dianalisis dengan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian berdasarkan teori Everett M. Rogers menunjukkan bahwa masih sangat perlu perhatian atas beberapa hal diantaranya usia peralatan yang digunakan pada beberapa kecamatan, ketersediaan (SOP) atau petunjuk teknis inovasi, serta sosialisasi langsung yang sebaiknya dilakukan secara rutin dan merata pada bagian pemerintahan dan seluruh elemen masyarakat.

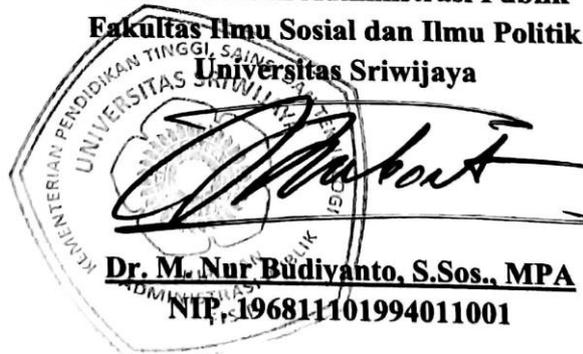
Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Sanjo Barokah

Pembimbing



Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., MSI
NIP.198801272019031005

Indralaya, Februari 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196811101994011001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segalalalu puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kesehatan, perlindungan, dan rahmat-Nya. Sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Sanjo Barokah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” Shalawat beriring salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat serta seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini dipersembahkan sebagai salah satu syarat dalam menempuh jenjang pendidikan Strata 1 (S1) pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas daripada keterlibatan berbagai pihak yang telah memberikan informasi, bimbingan, motivasi, dan doa serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung baik itu saat sebelum penelitian, ketika penelitian dilaksanakan, sampai pada akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini. Maka dengan demikian, disinilah penulis mengucapkan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tua, Mamah yang menjadi roda semangat terbesar yang selalu memanjatkan segala doanya tanpa henti dan Bapak yang berada jauh di surga Allah, yang ingin saya sehat selalu dan baik-baik saja di dunia.
2. Saudara saya tersayang, Adek Salwa dan almarhum Kak Candra yang selama ini memberikan dukungan dan meyakinkan bahwa saya pasti bisa
3. Bapak Prof Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
6. Ibu Dwi Mirani S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga, serta masukan dalam perjalanan skripsi ini, semoga sehat selalu.
7. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang telah membimbing selama pendidikan perkuliahan ini sekaligus sekretaris jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika jurusan Administrasi Publik atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan
9. Ibu Damayanti, S.Si sebagai Kepala Bidang Pelayanan dan Inovasi data Kependudukan dan Ibu Husni Rosmiaty, S.Sos sebagai Staf Bidang Pelayanan dan Inovasi data Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir yang telah bersedia menjadi informan

10. Staf Pelayanan Inovasi Sanjo Barokah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dan para informan lainnya
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya khususnya jurusan Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu
12. Seluruh pihak yang turut terlibat yang telah ikhlas dan memberikan kontribusinya kepada penulis
13. Rekan seperjuangan selama berkuliah, Jessie, Mairah, Devi, Newi, Marsha yang memberikan dukungan dan mewarnai masa kuliah juga seringkali berkeluh kesah bersama.
14. Terakhir, kepada diri saya sendiri terimakasih karna terus mengusahakan meskipun sempat banyak keraguan di perjalanan ini dan berupaya memberikan yang terbaik semampumu.

Segala bentuk bantuan dan jasa yang telah diberikan pada penulis semoga akan menghadirkan kebaikan bagi hidup semua pihak dan Allah limpahkan pula rahmat-Nya. Peneliti menyadari bahwa pada penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis terima agar dapat jauh lebih baik sehingga dapat lebih maksimal.

Indralaya, 14 Januari 2025

Septi Astuti
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Inovasi	12
2.1.2 Hakikat Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	15
2.1.4 Inovasi Sanjo Barokah.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Definisi Konsep.....	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Informan Penelitian	35

3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.8 Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Ogan Ilir	40
4.1.2 Kondisi Demografis Kabupaten Ogan Ilir	42
4.1.3 Profil Dinas Kependudukan Kabupaten Ogan Ilir	43
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	52
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1 <i>Relatif Advantages</i> (Keuntungan Relatif)	54
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kesesuaian)	61
4.3.3 <i>Complexcity</i> (Kerumitan).....	68
4.3.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	74
4.3.5 <i>Observability</i> (Kemudahan diamati)	80
4.4 Hasil Pembahasan	86
4.4.1 <i>Relatif Advantages</i> (Keuntungan Relatif)	87
4.4.2 <i>Reliability</i> (Kesesuaian)	88
4.4.3 <i>Complexcity</i> (Kerumitan).....	90
4.4.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba).....	91
4.4.5 <i>Observability</i> (Kemudahan diamati)	92
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
5.2.1 Teoritis	98
5.2.2 Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perekaman Biometrik KTP-el Inovasi Sanjo Barokah.....	8
Gambar 2. Kerangka Berpikir	31
Gambar 3. Peta Wilayah Kabupaten Ogan Ilir.....	42
Gambar 4. Bangunan Kantor Dispencahil Kab. Ogan Ilir	43
Gambar 5. Struktur Organisasi Dispencahil Kabupaten Ogan Ilir.....	45
Gambar 6. Penyelenggaraan Pelayanan Inovasi di Rumah Warga.....	57
Gambar 7. Media Dispencahil Ogan Ilir	58
Gambar 8. Lansia Datang ke Kantor Dispencahil Kab. OI.....	64
Gambar 9. Tim Inovasi Pelayanan Sanjo Barokah	65
Gambar 10. Perekaman KTP-el Warga Kategori <i>ODGJ</i>	67
Gambar 11. <i>Soft file</i> (SOP) Pembuatan Kartu Keluarga (KK).....	69
Gambar 12. Sarana Prasarana Perekaman KTP-el	74
Gambar 13. Piagam Penghargaan sebagai Top Inovator	75
Gambar 14. Surat Pengajuan Layanan Inovasi Sanjo Barokah.....	76
Gambar 15. Dokumentasi Rapat Koordinasi Internal.....	78
Gambar 16. Laporan Hasil Pelayanan Inovasi Sanjo Barokah	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Survei Masalah Pelayanan Publik	2
Tabel 2. Data Kelompok Rentan di Kabupaten Ogan Ilir.....	6
Tabel 3. Data Pengguna Layanan Inovasi Sanjo Barokah	7
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 5. Fokus Penelitian.....	34
Tabel 6. Jumlah Pengguna Layanan Sanjo Barokah Perkategori	85
Tabel 7. Matriks Temuan dalam Penelitian	93
Tabel 8. Pedoman Wawancara.....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Tim Penggagas Inovasi Sanjo Barokah.....	103
Lampiran 2. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	107
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Proposal	109
Lampiran 4. Lembar Perbaikan Proposal Skripsi	110
Lampiran 5. Lembar Bimbingan Skripsi.....	111
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari Kampus	112
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian dari Instansi	113
Lampiran 8. Lembar Perbaikan Sidang Komprehensif.....	114
Lampiran 9. Pedoman Wawancara	115
Lampiran 10. Dokumentasi Wawancara Penelitian	117
Lampiran 11. Hasil Cek Similarity	119
Lampiran 12. Bukti Lulus Suliet/Usept	120

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sebuah aspek vital dalam kehidupan, dikarenakan pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan yang diperoleh oleh individu mencakup pelayanan publik oleh pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi hakiki dalam melakukan pelayanan publik yang memang merupakan tugasnya sehingga haruslah dilakukan secara maksimal atau optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, hal tersebut untuk meningkatkan kepuasan publik (Rohayatin et al., 2017)

Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah sebuah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 yang merupakan sebuah landasan negara Indonesia memuat kewajiban dalam memenuhi kebutuhan dasar pada setiap warga negara dalam mencapai kesejahteraan daripada mereka.

Terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik akan menimbulkan semangat dalam jiwa masyarakat untuk mengurus atau memperoleh berbagai jenis kebutuhannya tanpa terkecuali. Pada kenyataannya, menurut (Puryatama & Haryani, 2020) di Indonesia sendiri pelayanan publik masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang mengiringi berupa ketidakpastian waktu dan biaya, diskriminasi, tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah dan ketidakjelasan prosedur.

Berdasarkan laman Ombudsman RI oleh Kurniati, F (2023) dari hasil survei Populi Center terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas atau telah melakukan pernikahan menghasilkan temuan bahwa masalah utama pelayanan publik yang dikeluhkan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu pada persyaratan berbelit sebanyak 11.4%, kemudian 11.3% pelayanan yang lambat, lalu 9.7% responden menyatakan pelayanan kurang transparan. Selanjutnya, 9.3% responden menyatakan birokrasi berbelit, 8.6% berpendapat sarana dan prasarana tidak memadai, biaya mahal 8.4%, pelayanan tidak sesuai 6.2%, pungutan liar 4.8%, ketidakjelasan prosedur 3.8%, tidak responsif terhadap pengaduan 3.6%, kualitas/kompetensi SDM rendah 3%, dan perilaku pelayanan kurang ramah 2.7%. Sementara itu, terdapat 5.1% responden mengatakan masalah lainnya dan 12.3% responden tidak tahu atau enggan memberikan jawaban.

Tabel 1. Hasil Survei Masalah Pelayanan Publik

No.	Permasalahan Pelayanan Publik	Presentase
1.	Persyaratan berbelit	11,4%
2.	Pelayanan lambat	11,3%
3.	Kurang transparansi	9,7%
4.	Birokrasi berbelit	9,3%
5.	Sarana prasarana tidak memadai	8,6%
6.	Biaya mahal	8,4%
7.	Pungutan liar	6,2%
8.	Prosedur tidak jelas	4,8%
9.	Tidak responsif pada pengaduan	3,6%
10.	Kualitas/kompetensi SDM rendah	3%
11.	Perilaku kurang ramah	2,7%
12.	Masalah lainnya	5,1%
13.	Tidak tahu/tidak menjawab	12,3%

Sumber: Survei Populi Center, 2021

Pada sektor pelayanan publik yang berhasil dihimpun oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui "Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik" tahun 2022 dengan fokus atas empat dimensi penilaian diantaranya dimensi *input*, proses, *output*, dan pengaduan. Dimensi *input* terdiri dari variabel penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan. Dimensi proses terdiri dari variabel standar pelayanan publik, sementara dimensi *output* terdiri dari variabel penilaian persepsi mal administrasi, dan dimensi pengaduan terdiri dari variabel pengelolaan pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian dari seluruh dimensi tersebut, hasilnya masih terdapat sekitar 10.92% atau 64 pelayanan publik berkualitas rendah di tingkat kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Jika diperhatikan secara seksama permasalahan utama pelayanan publik erat kaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sendiri berdasarkan hasil penilaian penyelenggaraan pelayanan publik 2023 (Ariana, 2024) memperoleh predikat zona hijau kategori A dengan nilai 85,25 pada layanan publik terhadap masyarakat, penilaian pun turut dilakukan terhadap 17 Kota/Kabupaten Se-Provinsi Sumatera Selatan dimana Kabupaten Ogan Ilir memperoleh (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Zona Hijau Kategori (A) dengan nilai 90.24 yakni Opini Kualitas Tertinggi. Maka berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 418 Tahun 2023 Kabupaten Ogan Ilir meraih penghargaan peringkat 5 tingkat provinsi Sumatera Selatan. Ini merupakan salah satu bentuk catatan baik sebagai wujud daripada sinergi berbagai *stakeholder* dalam membangun pelayanan publik yang kokoh.

Pelayanan Publik haruslah turut melibatkan masyarakat di dalamnya sebagai dewan pengawas eksternal, semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik maka akan semakin besar pula potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya. Menurut PERMENPAN RB Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Sementara itu menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah adalah terobosan jenis pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Demikian, inovasi merupakan salah satu bentuk daripada usaha pemikiran kreatif penyelenggara layanan publik agar terlaksana dengan jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya (Wibowo, 2020).

Pemerintah pun harus memperhatikan bahwa terdapat beberapa alasan yang mengatur yaitu UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PERMENPAN RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sehingga dengan demikian maka sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi. Penyelenggara pelayanan harus mampu merespons terhadap perkembangan zaman

lalu ekspektasi pengguna layanan semakin tinggi. Artinya kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik pun semakin meningkat dan menuntut pelayanan terbaik yang diperolehnya.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir oleh Organisasi Perangkat Daerah termasuk didalamnya yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang telah diatur khusus oleh Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsinya yaitu sebagai organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan kegiatan berkaitan administrasi kependudukan berupa pencatatan sipil warga negara termasuk KTP-el. Maka dengan demikian, Dispencaipil berperan dan memiliki wewenang krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik adminduk. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yakni Dispencaipil dengan demikian secara nyata dan kongkrit berlandaskan peraturan yang telah tersedia wajib untuk menjamin seluruh masyarakat memiliki dokumen kependudukan (Nazihah & Wahyudi 2020).

Administrasi kependudukan mempunyai fungsi dan bagian berperan penting sehingga harus dimiliki masyarakat tanpa terkecuali. Sebuah tanggung jawab untuk menjamin bahwa setiap warga negara dalam pencatatan sipil tercatat, Secara umum pun diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pada kondisi di lapangan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Dispencaipil Kabupaten Ogan Ilir dihadapkan dengan pelayanan pembuatan

dokumen administrasi kependudukan yang beragam, dikarenakan kondisi masyarakat tersebut termasuk kategori marjinal/rentan seperti lanjut usia (lansia), disabilitas, maupun orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), sebagai berikut.

Tabel 2. Data Kelompok Rentan di Kabupaten Ogan Ilir

Lansia usia 60-75> tahun (2024)	Disabilitas (2022)	ODGJ (2024)
48.272 orang	227 orang	822 orang

Sumber: BPS, Satu data & Sripoku, 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas, di Kabupaten Ogan Ilir jumlah orang dalam kategori rentan secara keseluruhan dengan kategori dalam tahun tertera yaitu Lansia rentang usia 60-75 tahun sebanyak 48.272 orang, Disabilitas sebanyak 227 orang, adapun kategori ODGJ dilansir dari laman berita Sripoku (Kurniawan, 2024) pada tahun 2024 di Kabupaten Ogan Ilir berjumlah 822 orang. Umumnya orang dengan kategori di atas tidak dapat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya yang mengharuskan datang ke tempat pelayanan adminduk karena kendala aksesibilitas. Selain itu juga masih terdapat pemikiran masyarakat berupa pengabaian administrasi kependudukan bagi masyarakat dengan kategori rentan tersebut, dalam (Novita & Tristiana, 2022) adanya anggapan bahwa mereka yang tidak mampu beraktifitas secara normal maka tidak membutuhkan KTP-el maupun dokumen kependudukan lainnya berada di tengah masyarakat.

Pentingnya sebuah dokumen administrasi kependudukan jika tidak diurus akan menimbulkan permasalahan lebih kompleks lagi kedepan berkaitan dengan urusan lainnya karena dokumen ini digunakan dalam memberikan hak pelayanan publik seperti layanan kesehatan, bantuan sosial, urusan hukum, transportasi maupun perlindungan atau jaminan lainnya yang tentu saja erat kaitannya satu

sama lain, dimana dokumen administrasi kependudukan sebagai media pendataan dan pengenalan identitas diri warga negara Indonesia

Pada Kabupaten Ogan Ilir sendiri ditemukan kondisi bahwa penduduk rentan berupa Lansia di tahun 2018 tercatat sebanyak 366 orang belum memiliki KTP-el, merespon keadaan yang terjadi di wilayah kerja tersebut Dispencapil Kabupaten Ogan Ilir menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Perlu dipahami bahwa saat ini inovasi menjadi sebuah keharusan dan kebutuhan bagi setiap jajaran penyelenggara pemerintahan karena menghadirkan keunggulan atas kendala yang terjadi di tengah masyarakat, maka hal tersebut pun merupakan sebuah tantangan sekaligus kesempatan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya Kabupaten Ogan Ilir dalam upaya *problem solving* yakni penyelesaian permasalahan dengan mengupayakan identitas sah bagi semua pihak dengan berlandaskan kemudahan akses yang merata serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diperoleh masyarakat. Sebuah inovasi program pelayanan publik di Dispencapil Kabupaten Ogan Ilir diberi nama Sanjo Barokah sehingga apa yang hendak menjadi kebutuhan warga tertentu dapat terlaksana dengan baik oleh adanya dokumen yang prosesnya lebih mudah. Inovasi yang telah dijalankan ini telah menghimpun/menyelesaikan permasalahan atas kependudukan kelompok rentan dengan data sebagai berikut.

Tabel 3. Data Pengguna Layanan Inovasi Sanjo Barokah

Tahun	Pengguna layanan
2022	17
2023	19
2024 (januari-oktober)	22

Sumber: Dokumentasi Dispencapil Kab. Ogan Ilir, 2024 diolah penulis

Sebuah terobosan inovasi ini dengan luasnya wilayah dan sebaran desa maka menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraannya, namun juga memberikan hasil yang nyata apabila terlaksana dengan baik sehingga perlu digaris bawahi bahwa tidak semua Organisasi Pemerintah Daerah mengambil langkah ini, sehingga ini merupakan daya tarik tersendiri dalam penelitian yang hendak dilakukan. Namun, penyelenggaraan inovasi ini masih dihadapkan dengan kendala yang cukup berarti di lapangan yang dapat menyebabkan terlaksananya secara kurang maksimal, adapun berdasarkan informasi awal yang penulis peroleh sebelumnya dari pihak Dispencafil Kabupaten Ogan Ilir yakni masih terjadinya kendala pada saat melakukan perekaman biometrik sidik jari yang harus dilakukan berulang dalam kegiatan inovasi Sanjo Barokah ini.



Gambar 1. Perekaman Biometrik KTP-el Inovasi Sanjo Barokah

Sumber: Dokumentasi Dispencafil Kabupaten Ogan Ilir, 2024

Pengamatan yang dilakukan kepada masyarakat dari berbagai kalangan atau rentang usia berasal dari latar belakang berbeda masyarakat menyatakan tidak mengetahui sama sekali mengenai adanya inovasi Sanjo Barokah ini. Padahal inovasi ini menawarkan kemudahan nyata bagi warga atau masyarakat

dengan kategori rentan yang telah diuraikan sebelumnya. Penyebaran informasi melalui kanal media internet atau sosial media yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilirpun dengan jangkauan yang tentunya dapat jauh lebih luas ditengah perkembangan zaman turut menunjukkan hal yang masih kurang memuaskan dalam memuat inovasi Sanjo Barokah ini.

Berdasarkan latar belakang dan temuan awal yang telah diuraikan sebelumnya maka penting untuk dilakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui Sanjo Barokah agar dapat memperoleh dan mengetahui secara lebih mendalam hasil kajian atas bagaimana sebenarnya inovasi pelayanan publik Sanjo Barokah tersebut diselenggarakan oleh Dispencaipil Kabupaten Ogan Ilir sehingga masyarakatpun bisa memperoleh atau merasakan manfaat daripada inovasi yang tersedia secara maksimal.

Penelitian ini akan memfokuskan perhatian terhadap indikator atau aspek-aspek yang berpengaruh pada penyelenggaraan atau pelaksanaan inovasi pelayanan publik oleh Dispencaipil Kabupaten Ogan Ilir dengan berlandaskan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri atas 5 (lima) atribut atau prinsip yakni Keuntungan Relatif (*Relative Advantages*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*) Penelitian ini akan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Pada penelitian sebelumnya oleh (Nugraha & Fanida, 2021) berjudul Inovasi Pelayanan “SI CANTIK” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo fokus penelitiannya yakni pada *inovasi*

public service menurut Bloch (2010) di dalam journal (Sousa et al., 2015). Kemudian penelitian lain yang serupa dilakukan oleh Putri (2023) untuk mengetahui inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (Adminduk) melalui Balai RW di Kelurahan Bongkaran telah memenuhi standar pelayanan publik dengan indikator penelitian pada Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Selain itu, kajian mengenai inovasi juga dilakukan dengan fokusnya pada efektivitas suatu inovasi tersebut seperti penelitian yang dilakukan oleh (Yusril Reza Fahrezy et al., 2023) dan (Adawia et al., 2022). Sehingga dengan demikian, penelitian yang akan dilakukan ini memiliki perbedaan, baik dari segi fokus, permasalahan, maupun lokus penelitian yang tentu nantinya akan menunjukkan hasil berbeda dari penelitian sebelumnya.

Harapannya dengan dilakukan penelitian ini maka akan diperoleh dengan jelas kendala atau permasalahan dalam penyelenggaraan inovasi Sanjo Barokah ini, sehingga dapat segera diambil langkah perbaikan oleh instansi terkait agar pelaksanaan/penyelenggaraan inovasi secara eksistensinya ditengah masyarakat maupun manfaatnya dapat memberikan kemudahan dan hasil semaksimal mungkin bagi masyarakat yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik melalui Sanjo Barokah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mengkaji serta menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Sanjo Barokah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi secara akademik maupun secara praktis, diantaranya:

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya pada bagian inovasi pelayanan publik dengan penggunaan metode jemput bola atau pendekatan langsung secara *door to door*.

b. Manfaat praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan, bagi pihak yang berkaitan dengan Inovasi pelayanan publik melalui Sanjo Barokah terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir agar inovasi melalui Sanjo Barokah agar dapat terlaksana dengan lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Pemerintah:

Keputusan Menteri Pendayagunaan & Apratur Sipil Negara No. 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan & Apratur Sipil Negara No. 23 Tahun 2003

Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Buku & Jurnal:

Adawia, Ansari, & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.

Anathasyia, V., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Salam Sapa Ke Pintu Rumah Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 153–163. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i1.4370>

Ariana, N. (2024). *Sumsel Raih Predikat Zona Hijau Kategori A Pelayanan Publik*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/anti-korupsi/532660/sumsel-raih-predikat-zona-hijau-kategori-a-pelayanan-publik>

Hidayat, R. (2023). Implementasi Inovasi Pelayanan Langsung Dari Pintu Ke Pintu (Palang Pintu) Bagi Masyarakat Disabilitas Dan Lansia Di Kota Padang Panjang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 15–20.

Husna, A. S., Mulyawan, R., & Taryana, A. (2024). Pengembangan Inovasi Pelayanan Rek Disampo Sansil (Perekaman Ktp-El Penyandang Disabilitas, Jompo, Dan Odgj Ke Desa Terpencil) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021. *Jurnal Administrasi Pemerintah (JANITRA)*, 4(1), 150–162.

Inka Sari, N. R. D., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 2013, 909–922. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>

Jenanu, K., & Nanang, B. (2019). Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 42–47.

Kurniati, F. (2023). *Red Flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia*. Ombudsman Republik Indonesia.

Kurniawan, A. (2024). *Dinas Kesehatan Sebut Ada 16.029 Kasus ODGJ di Sumsel, Kota Palembang Terbanyak Disusul OKI*. Sripoku. <https://palembang.tribunnews.com/2024/01/10/dinas-kesehatan-sebut-ada-16029-kasus-odgj-di-sumsel-kota-palembang-terbanyak-disusul-oki>

Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

- Sidoarjo. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210.
<https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Banyumedia Publishing & FIA UNBRAW.
- Mursyidah, L. & I. U. C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Cetakan 1). UMSIDA Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2020). PROGRAM JEMPUT BOLA TERPADU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 340–343.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 9(1), 269–284.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Nyianda Indarwati, Mardianto, M., & Mirani, D. (2023). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 35–48.
<https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.28>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.
<https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. In *STIA-LAN Press* (Cetakan 1). STIA-LAN.
- Yusril Reza Fahrezy, A., Haerana, & Khaerah, N. (2023). *Efektivitas Inovasi CDR (Cari, Data, Rekam) Resque Jemput Bols Di Dinas Kependudukan Kabupaten Pinrang*. 71.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>