

# PROSES INOVASI PELAYANAN MELALUI PROGRAM SATU BERKAS MINIMAL EMPAT PRODUK (SABER MEMPRO) DI KABUPATEN PELALAWAN

## THE PROCESS OF SERVICE INNOVATION THROUGH A MINIMUM OF FOUR PRODUCTS ONE FILE PROGRAM (SABER MEMPRO) IN PELALAWAN REGENCY

Ropizal<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Riau, Pekanbaru, RiauE-

mail: [ropizal1904@student.unri.ac.id](mailto:ropizal1904@student.unri.ac.id)

**Abstrak:** Program Saber Mempro di bentuk karena rendahnya cakupan Akta Kelahiran di Kabupaten Pelalawan artinya masih banyak masyarakat pelalawan belum mempunyai Akta kelahiran anak, disamping itu juga kesadaran masyarakat jika berurusan masih kurang dikarenakan rentan jarak Desa ke Disdukcapil yang menggunakan biaya, dan juga Perhatian pemerintah masih kurang untuk sosialisasi didalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pendukung dan proses inovasi pelayanan melalui program satu berkas minimal empat produk (Saber Mempro) di kabupaten pelalawan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Program Saber Mempro di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan terlaksana melalui analisis empat tahapan dalam proses inovasi: Tahap pengajuan gagasan, mempunyai ide terlebih dahulu, Tahap mengevaluasi gagasan yang akan ditindaklanjuti, Tahap pengembangan gagasan menjadi realita, dan Tahap implementasi menurut Sherwood dalam Marzuki (2016:5).

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Pengadaan Barang dan Jasa.

**Abstract:** The Saber Mempro program was formed due to the low coverage of Birth Certificates in Pelalawan Regency, which means that many Pelalawan people do not yet have a child's birth certificate, besides that, public awareness when dealing is still lacking due to the vulnerability of the village distance to Disdukcapil which uses fees, and government attention is still lack of socialization in providing effective services to the community. The purpose of this research is to find out. The purpose of this study was to determine the support and process of service innovation through the one file program of at least four products (Saber Mempro) in Pelalawan Regency. The research method used is qualitative research with a descriptive case study approach. The results of the study stated that the Mempro Saber Program at the Population and Civil Registration Office of Pelalawan Regency was carried out through an analysis of four stages in the innovation process: The stage of submitting an idea, having an idea first, the stage of evaluating ideas that will be followed up, the stage of developing ideas into reality, and the implementation stage according to Sherwood in Marzuki (2016:5).

**Keywords:** Policy Implementation, Procurement of Goods and Services.

## PENDAHULUAN

Program Saber Mempro pernah meraih peringkat I tingkat kabupaten dalam lomba karya inovasi perangkat daerah Tahun 2019, dengan Judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan”. Dengan begitu program ini sangat menjadi daya tarik bagi masyarakat sehingga lebih antusias didalam pengurusan untuk mendapatkan dokumentasi administrasi kependudukan melalui inovasi program Saber Mempro, hal ini Disdukcapil bersamaan pihak kesehatan juga tentunya mengupayakan secara optimal dalam proses penerapan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar program ini terus berjalan sesuai yang diharapkan.

Inovasi pelayanan melalui program Saber Mempro ini hanya awalnya diterapkan hanya ditiga kecamatan yaitu kecamatan Pangkalan Kerinci, Langgam, dan Bandar Sei Kijang, namun setelah beberapa waktu Program Saber Mempro ini sempat terputus dikarenakan adanya kendala yaitu masalah dibagian penginputan data jaringannya masih belum stabil, sehingga belum tersusun oleh tim pelaksana Saber Mempro, kemudian masalah itu masih bisa dapat diatasi dan bisa diterapkan lagi, bahkan Program Saber Mempro sudah diterapkan di beberapa Kecamatan. Dalam Proses inovasi Program Saber Mempro ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Pihak kesehatan yaitu Bidan Desa, Puskesmas, Klinik Bersalin, dan Rumah Sakit.

Kotler (Ilham, 2016:17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara spesifik.

Program Saber Mempro di bentuk karena rendahnya cakupan Akta Kelahiran di Kabupaten Pelalawan artinya masih

banyak masyarakat pelalawan belum mempunyai Akta kelahiran anak, disamping itu juga kesadaran masyarakat jika berurusan masih kurang dikarenakan rentan jarak Desa ke Disdukcapil yang menggunakan biaya, dan juga Perhatian pemerintah masih kurang untuk sosialisasi didalam memberikan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat. Namun dengan adanya Inovasi program Saber Mempro ini merupakan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk meningkatkan Cakupan Akta Kelahiran, Mempermudah masyarakat untuk mengurus atau mendapatkan dokumen-dokumen Administrasi Kependudukan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dengan pelayanan secara efektif maupun efisien.

Menurut Winardi dalam bukunya Manajemen Perubahan (2005:9) inovasi merupakan suatu proses dimana organisasi-organisasi memanfaatkan keterampilan-keterampilan dan sumber-sumber daya mereka untuk mengembangkan barang-barang dan jasa-jasa baru atau untuk mengembangkan produk baru dan sistem-sistem pengoperasian baru, hingga dengan demikian mereka lebih baik dapat bereaksi terhadap kebutuhan-kebutuhan pelanggan mereka.

Tujuan dan sasaran dibentuknya inovasi pelayanan melalui program saber mempro oleh Disdukcapil yaitu untuk meningkatkan cakupan Akta Kelahiran sebagaimana dimaksud dalam Nawacita Pemerintah Republik Indonesia menetapkan cakupan Pelayanan Publikasi Akta Kelahiran harus mencapai 90% serta bertekad membahagiakan masyarakat dengan slogan : “Dokumen kependudukanku, ku terima di depan pintu rumahku”. meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil serta dari pihak kesehatan juga semakin mudah memberikan pelayanan khususnya masyarakat/ibu yang melahirkan melalui pengurusan program Saber Mempro,

sehingga masyarakat semakin berminat untuk berurusan dengan Bidan Desa, Puskesmas, Klinik Bersalin dan Rumah Sakit.

Program Saber Mempro disamping memberikan empat produk, program ini juga dapat memberikan dokumen yang lainnya, seperti misalnya bagi Warga Kabupaten Pelalawan datanya yang masih diluar Kabupaten Pelalawan akan dibantu pihak Disdukcapil untuk menariknya, dan tentunya harus terlebih dahulu membuat surat permohonan kepada Disdukcapil sebelum menarik datanya. Artinya Program Saber Mempro juga akan memberikan lebih dari 4 produk tergantung dari kelengkapan syarat yang akan diurus sesuai prosedur.

Menurut Thoha (Kurniawan, 2016:90) secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Saber Mempro mempunyai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang jelas, tepat sasaran dan akurat. hal tersebut dapat berguna untuk mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memahami proses pelayanan yang dilakukan, mempermudah urusan administrasi yang dibutuhkan masyarakat serta dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya pengaduan pelayanan yang tidak baik.

SOP atau alur dari pelayanan program Saber Mempro di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan, dimana dalam alur pelayanan tersebut dijabarkan mulai dari tim pelaksana Saber Mempro (Semua pihak Disdukcapil) bekerjasama dengan Bidan Desa, Puskesmas, Klinik Bersalin, dan Rumah sakit yang sudah melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS), kemudian pelaku kesehatan akan meminta dokumen

Administrasi Kependudukan kepada pasien ibu hamil berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Buku Nikah serta Surat Keterangan Kelahiran yang akan di foto dan dikirim kepada Pihak Disdukcapil dengan Pelayanan secara online melalui Aplikasi *Group WhatsApp* Saber Mempro, kemudian pihak Disdukcapil menerima dan memeriksa dokumen yang masuk lalu akan diproses berdasarkan prosedur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Disdukcapil) akan memberikan peluang kepada Pihak Bidan Desa, Puskesmas, Klinik Bersalin, dan Rumah Sakit untuk membuat semacam sepanduk agar masyarakat kabupaten pelalawan akan lebih mengetahui adanya inovasi program Saber Mempro dan mudah untuk mengurus serta mendapatkan dokumen Administrasi Kependudukan melalui pelayanan inovasi saber mempro dengan kerjasamanya pelaku kesehatan, oleh karena itu Misi dari Dinas Kesehatan dan Disdukcapil sama-sama berjalan dengan baik untuk kepentingan Masyarakat Kabupaten Pelalawan.

Menurut Robert (Putri & Mutiarin, 2018:7) pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketertiban-ketertiban

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi daerah pada dasarnya diharapkan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Adapun sasaran dari pada inovasi daerah ini diarahkan untuk melakukan percepatan sehingga terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing

daerah. Sebagai salah satu bentuk layanan jasa yang disediakan pemerintah, sudah selayaknya masyarakat merasakan pelayanan publik yang disediakan oleh instansi penyedia layanan terutama dari pihak pemerintah. Inovasi Pelayanan merupakan program dari pemerintah daerah yang menjadi keharusan dalam menerapkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif maupun efisien.

Dari jumlah Kelurahan/Desa Menurut Kecamatan di Kabupaten Pelalawan peneliti mendapatkan data dari beberapa Kecamatan Kabupaten Pelalawan yang sudah menerapkan proses inovasi Pelayanan melalui program Saber Mempro yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) bekerjasama dengan Pelaku Kesehatan.

Beberapa Kecamatan Kabupaten Pelalawan yang sudah menerapkan Program Saber Mempro dengan pengurusan dokumen persyaratan Kependudukan melalui Bidan Desa yang Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Sementara dikecamatan Pangkalan Kuras, Bandar Petalangan, dan Teluk Meranti yang belum ada pengurusan Program Saber Mempro dikarenakan masih ada beberapa kendala tetapi meskipun demikian mereka (pelaku kesehatan) sudah berminat untuk bekerjasama dalam Inovasi Program Saber Mempro. Hal ini dapat dilihat melalui table berikut:

**Tabel 1. Jumlah Kelurahan/Desa di Kecamatan Kabupaten Pelalawan yang sudah menerapkan Program Saber Mempro terhitung dari bulan oktober 2021**

NO.	Kecamatan	Kelurahan/Desa yang Mengurus Program Saber Mempro	Melahirkan dan Pengurusan Program Saber Mempro
1	Langgam	7	Bidan Desa
2	Pangkalan Kerinci	20	Bidan Desa
3	Bandar Sei Kijang	25	Bidan Desa
4	Ukui	47	Bidan Desa
5	Pangkalan Lesung	4	Bidan Desa
6	Bunut	3	Bidan Desa
7	Pelalawan	5	Bidan Desa
18	Kuala Kampar	7	Bidan Desa
9	Kerumutan	17	Bidan Desa

Dilihat dari Tabel 1. diatas ada beberapa Kecamatan Kabupaten Pelalawan yang sudah menerapkan Program Saber Mempro dengan pengurusan dokumen persyaratan Kependudukan melalui Bidan Desa yang Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Sementara dikecamatan Pangkalan Kuras, Bandar Petalangan, dan Teluk Meranti yang belum ada pengurusan Program Saber Mempro dikarenakan masih ada beberapa kendala tetapi meskipun demikian mereka (pelaku kesehatan) sudah berminat untuk bekerjasama dalam Inovasi Program Saber Mempro.

Masyarakat tidak perlu langsung datang ke Disdukcapil untuk mengurus program Saber Mempro, karena inovasi program Saber Mempro ini cukup hanya komunikasi dengan Pihak Kesehatan baik itu Bidan Desa, Puskesmas, Klinik Bersalin, dan Rumah Sakit terkait pengurusan syarat dokumen Administrasi kependudukan kemudian dikirim oleh pihak kesehatan secara online melalui Grup WhatsApp Saber Mempro Disdukcapil yang akan diproses dan setelah dicetak berkas Saber Mempro akan diantarkan langsung kerumah pasien yang sudah melahirkan oleh pihak Disdukcapil bersamaan dengan Pihak

Kesehatan secara gratis (tanpa dipungut biaya).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di wilayah teritorial Kabupaten Pelalawan dengan judul **“Proses Inovasi Pelayanan Melalui Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan”**.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Adapun alasan Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus adalah agar dapat menggambarkan permasalahan yang ditemukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tempat yang dipilih sebagai lokasi pada Penelitian Ini oleh peneliti adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten pelalawan. Alasan dari pemilihan di Disdukcapil, dikarenakan dari Informasi yang peneliti ketahui, bahwa Inovasi Saber Mempro ini merupakan Inovasi Pelayanan yang hanya ada satu-satunya di Kabupaten Pelalawan.

Informan merupakan seseorang atau kelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan keterangan pada peneliti. Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian Penerapan inovasi pelayanan melalui program Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan. adapun itu informan dalam penelitian ini yaitu: Tim Pelaksana Program Saber Mempro, Pihak Kesehatan, dan Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang).

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi (Creswell, 2016). Analisis

data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisi data deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman dengan menggambarkan data yang didapatkan sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian ini. Adapun langkah-langkah dalam analisis data deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Miles and Huberman, 1999).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Saber Mempro pernah meraih peringkat I tingkat kabupaten dalam lomba karya inovasi perangkat daerah Tahun 2019, dengan Judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan”. Dengan begitu program ini sangat menjadi daya tarik bagi masyarakat sehingga lebih antusias didalam pengurusan untuk mendapatkan dokumentasi administrasi kependudukan melalui inovasi program Saber Mempro, hal ini Disdukcapil bersamaan pihak kesehatan juga tentunya mengupayakan secara optimal dalam proses penerapan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar program ini terus berjalan sesuai yang diharapkan

Program inovasi Saber Mempro Merupakan sebuah program pelayanan *Online* (Daring) yang dapat mempermudah dalam mengurus Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan antusias masyarakat dalam mengurus data-data administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Inovasi program Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan yang sedang diteliti saat ini dikelompokkan berdasarkan hasil dari inovasi pelayanan *public*, adapun inovasi program Saber Mempro munculnya dilatarbelakangi karena ingin memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta menjangkau secara menyeluruh masyarakat untuk memiliki dokumen Pencatatan Sipil, menumbuhkan minat dan ikut serta masyarakat untuk

mewujudkan peningkatan target pemerintah daerah untuk mencetak sebesar 90% Dokumen pencatatan Sipil

### **Proses Inovasi Pelayanan Melalui Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) di Kabupaten Pelalawan**

Berdasarkan analisa Peneliti menjelaskan bahwa proses penerapan inovasi program Saber Mempro yang diberlakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan telah meluncurkan program inovasi Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) yang diperuntukkan untuk warga masyarakat oleh pemerintahan setempat guna tertib Adminduk (Administrasi Kependudukan) dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Data penelitian ini, dilakukan melalui teknik pengumpulan data yang menggunakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan Informan-informan terpilih yang berisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui proses pelayanan melalui program satu berkas minimal empat produk (Saber Mempro) dan mengetahui faktor pendukung dalam proses inovasi pelayanan melalui program satu berkas minimal empat produk (Saber Mempro).

Peneliti mengkaji penelitian ini mengenai Proses Penenrapan Inovasi Pelayanan Melalui Program Saber Mempro (Satu Berkas Minimal Empat Produk) berdasarkan empat indikator yang dikemukakan dari teori **Sherwood dalam Marzuki (2016:5)** diantaranya yaitu:

1. Tahap pengajuan gagasan, mempunyai ide terlebih dahulu
2. Tahap mengevaluasi gagasan yang akan ditindaklanjuti
3. Tahap pengembangan gagasan menjadi realita
4. Tahap implementasi

Dari empat indikator Proses Penerapan Inovasi diatas, maka peneliti menguraikan sesuai dengan data dan

informasi yang peneliti dapatkan dalam penjelasan berikut ini.

#### **1. Tahap pengajuan gagasan, mempunyai ide terlebih dahulu**

Gagasan ide ini dibuat dan dibentuk serta direalisasikan guna untuk mentertibkan adminduk bagi masyarakat di kabupaten pelalawan. Hasil dari musyawarah pemerintah setempat yakni Dsdukcapil Kabupaten pelalawan bekerjasama dengan pihak Dinas Kesehatan menghasilkan kesepakatan dalam kata mufakat bahwa setelah dilakukannya sebuah evaluasi ide gagasan dari proses inovasi Saber Mempro maka ditetapkannya sebuah program inovasi baru untuk bermanfaat bagi masyarakat kabupaten pelalawan dan sekitarnya secara menyeluruh agar tercapainya tertib administrasi kependudukan yang cepoat, tepat dan ramag dengan pembagian kerja dari tiap-tiap sub bagian pekerja bagi para petugas pelayanan data kependudukan.

Pemerintah Disdukcapil Kabupaten Pelalawan, Nipto Anin, menyatakan kepada GoRiau. com memaparkan, bahwa Proses Penerapan Program inovasi Saber Mempro untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran. Program ini merupakan penyempurnaan dari program pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pelalawan dan terobosan terbaru. “Inovasi ini untuk memberi kemudahan, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus akta kelahiran, dalam upaya mening katkan tertib administrasi kependudukan (Adminduk), dan Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA) dan juga meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran, dan pemutakhiran data base kependudukan. “Program ini kerjasama Disdukcapil Pelalawan dengan RSUD Selasih, bila ada bayi lahir maka dokumennya akan langsung dishare ke Disdukcapil dan langsung diproses, begitu ada bayi yang lahir di RSUD Selasih, maka data yang masuk ke Disdukcapil Pelalawan akan langsung diproses.

## **2. Tahap mengevaluasi gagasan yang akan ditindaklanjuti**

Pada dasarnya sebelum di implementasikannya sebuah Program inovasi Saber Mempro yang dijadikan sebagai program unggulan di Kabupaten Pelalawan merupakan sebuah hasil dari evaluasi oleh pemerintah daerah kabupaten pelalawan dalam melayani masyarakat di wilayah teritorial Kabupaten Pelalawan.

Tahapan inovasi mendapatkan respon baik dari seluruh kalangan masyarakat di kabupaten pelalawan. Dari 12 Kecamatan terdapat 3 Kecamatan yang belum mampu menyanggupi pelaksanaan Program Penerapan Program Saber Mempro dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan terdapat 9 Kecamatan yang telah merealisasikan Program Saber Mempro menyatakan bahwa telah menyatakan kesanggupannya baik dari segi sarana dan prasarana, infrastruktur, maupun Sumber Daya Manusia untuk mendukung proses penerapan Program Inovasi Saber Mempro di Wilayah Kecamatan tersebut.

## **3. Tahap pengembangan gagasan menjadi realita**

Pengembangan proses penerapan inovasi melalui program Saber Mempro di kabupaten pelalawan dilakukan melalui mekanisme sistem online atau dari yang diakomodir oleh pemerintah Disdukcapil Kabupaten pelalawan. Pelaksanaan proses penerapan program inovasi Saber Mempro ini merupakan sebuah perwujudan pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang tertib, efektif dan efisien untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan bertujuan untuk memudahkan kinerja petugas dan masyarakat.

Proses penerapan Program Inovasi Saber Mempro merupakan sebuah inovasi yang berguna mentertibkan Admuduk serta mempermudah akses pendataan oleh Disdukcapil di wilayah kabupaten Pelalawan yang sangat membutuhkan

Kerjasama baik bagi para petugas pemberi pelayanan kependudukan bagi arga masyarakat serta peran ikut serta dari masyarakat untuk memiliki kemauan untuk melakukan pengurusan administrasi terkait dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkannya.

Administrasi Kependudukan mengharuskan adanya pembaharuan pelayanan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Berdasarkan Pemerintah Kabupaten Pelalawan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pelalawan, terus berupaya maksimal memberikan kemudahan kepada masyarakat dan sangat mendukung dengan adanya inovasi pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan, khususnya identitas bagi anak yang baru lahir. Sebagai salah satu upaya yang dilakukan yakni meluncurkan Program Inovasi Saber Mempro (Satu berkas minimal empat produk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan diluncurkan pada awal Agustus 2019 lalu yang dapat di akses melalui laman web <http://sabermempro.pelalawan.id>.

Analisa bahwa setiap dikunden-dokumen resmi yang berkaitan dengan masyarakat baik yang bersifat *private* maupun *public* dapat diurus langsung oleh masyarakat yang bersangkutan dan akan dilayani oleh para petugas pemerintah Disdukcapil Kabupaten pelalawan dengan SOP yang diberlakukan, sehingga masyarakat setempat dapat mengurus dan mengakses adminduk tanpa dengan adanya perbedaan perlakuan oleh pemerintah sehingga dapat mewujudkan birokrasi yang transparansi, akuntabilitas serta professional.

## **4. Tahap implementasi**

Berdasarkan analisa peneliti mengenai implementasi proses penerapan inovasi melalui program Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan terdapat adanya faktor pendukung yang mampu membantu mengoptimalkan implementasi pelaksanaan program inovasi Saber

Mempro tersebut dijadikan sebagai sebuah program unggul oleh pemerintah Kabupaten Pelalawan ialah sebuah contoh baik yang patut untuk dicontoh dan diterapkan oleh masing-masing kabupaten yang ada di wilayah Provinsi Riau.

Implementasi dari program Saber Mempro ini bertujuan untuk membantu pemerintah setempat memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan akurat serta masyarakat dalam mendapatkan hak-hak konstitusionalnya, Program Inovasi ini telah banyak memberikan manfaat bagi Disdukcapil dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebab, bagi warga masyarakat yang terdata di 9 Kecamatan yang berada di Wilayah Kabupaten Pelalawan yang menyatakan telah ikut andil untuk mensukseskan program Inovasi Saber Mempro tersebut telah memberikan tanggapan positif terhadap pemerintah karena apabila warga ikut mendaftarkan diri untuk mengurus program inovasi Saber Mempro masyarakat ikut mengurus dan melengkapi berkas persyaratan administrasi yang telah ditentukan sehingga masyarakat merasa terbantu dengan hadirnya program ini.

Proses Program Saber Mempro ini terbantu dalam hal proses penerapannya disebabkan karena adanya kerjasama Bidan Desa yang ikut serta dalam mensukseskan Program inovasi Saber Mempro dengan membantu administrasi para ibu hamil yang nantinya membutuhkan surat keterangan Akta Kelahiran Bayi maupun sebagai dasar pembuatan KIA. Sebelum diterapkan sebuah program Saber Mempro ini yang terkait mengenai Empat Produk salah satunya KIA terlebih dahulu tentunya pemerintah setempat melakukan evaluasi-evaluasi program Saber Mempro terkait KIA mengenai anak yang baru lahir langsung mendapatkan akses data administrasi kependudukan sebagai akses bukti mewujudkan birokrasi yang transparansi yang berintegritas profesional dan berdaya guna sehingga hal ini dapat ditertibkan dan diberlakukan sehingga masyarakat mendapatkan

kemudahan dengan hadirnya program tersebut.

Bukti-bukti keberhasilan dari proses penerapan program inovasi Saber Mempro ini memberikan hasil yang konkret dalam pelaksanaannya sebab program ini tentunya telah menekan kinerja pemerintah maupun pihak pelaku kesehatan untuk melaksanakan tugas, kewajiban maupun tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat sebagaimana yang diungkapkan oleh bidan desa yang bekerja di Puskesmas BULD Berkilau PKL Kerinci. Bagi warga masyarakat sekitar apabila terdapat mengalami kendala dalam hal administrasi maka warga masyarakat dapat segera melaporkan atau menghubungi Pemerintah Kabupaten Pelalawan serta menanyakan maupun melakukan konsolidasi dan lainnya ke bagian pelayanan umum pemerintah setempat.

Proses penerapan program inovasi Saber Mempro ini dilakukan dalam jenjang waktu masa jam kerja selama 14 hari kerja sampai ditangan masyarakat dengan awalnya cukup mendata melalui bidan desa bagi ibu hamil lalu dilakukan pendataan bagi bidan desa setempat di wilayah domisili warga setempat kemudian dilengkapi berkas persyaratan administrasi sesuai dengan kebutuhan lalu warga yang mengurus kelengkapan data diinput kedalam sebuah *group WhatsApp* yang berisikan informasi-informasi proses selesainya data-data dokumen yang dibutuhkan.

Berdasarkan sampel dari observasi penelitian di Disdukcapil bahwa pemerintah setempat telah mampu membuktikan menerapkan sebuah program inovasi di 9 Kecamatan yang telah merealisasikan Program Inovasi Penerapan Program Saber Mempro telah mampu membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten telah berhasil secara kumulatif sebanyak 74% dari 9 Kecamatan yang ada telah menertibkan administrasi kependudukan (Adminduk) secara kolektif dengan memberikan *Public Service Function* yang tepat sasaran sesuai dengan Visi dan Misi Pemerintah guna untuk

mewujudkan fungsi Perlindungan yang tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan kelengkapan data administrasi kependudukan guna mencapainya sebuah infrastruktur yang memadai dalam hal ini pembangunan yang merata tanpa tebang pilih di kehidupan tatanan social masyarakat setempat.

Hal ini memiliki keterkaitan dengan teori dengan keadaan dilapangan bahwa dengan belum mampu 3 Kecamatan yang berada di Kabupaten pelalawan memaparkan secara nyata bahwa kebijakan *public* yang diberlakukan pemerintah bertujuan untuk dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur dalam hal memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat setempat namun dalam proses penerapan Program Inovasi Saber Mempro yang tentunya juga mendapatkan kendala dari berbagai faktor baik dari segi Geografis di 3 Wilayah Kecamatan.

Pelayanan Menurut Moenir (Moenir, 2014:26) kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Hal ini membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten Pelalawan berupaya memberikan Proses Pelayanan Inovasi Program Saber Mempro yang akurat, cepat dan tepat terhadap masyarakat setempat hal ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang berintegritas, akuntabilitas, proporsional efisien dan efektif sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta penopang pemberian pelayanan yang *good governance* dan menciptakan lingkungan pemerintah yang *sustainable development*.

Hal ini juga memiliki keterkaitan erat dengan pendapat yang dikemukakan oleh RC Chandler dan JC Plano dalam Syafe'I (2006: 105) yang menyatakan bahwa kebijakan *public* adalah pemanfaatan yang strategis terhadap

sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah *public*.

### **Faktor Pendukung Proses Penerapan Program Inovasi Saber Mempro Di Kabupaten Pelalawan**

Menurut Amabile dan Conti (Ancok, 2012:34) inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam perusahaan. Proses Program Inovasi Pelayanan Saber Mempro dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat di wilayah Kabupaten Pelalawan oleh pemerintah melainkan, di 12 Kecamatan yang terdapat di wilayah Kabupaten Pelalawan berdasarkan hasil observasi di Disdukcapil terdapat 3 kecamatan yakni kecamatan Pangkalan Kuras, Bandar Petalangan dan Teluk Meranti yang belum mampu menerapkan sebuah program Inovasi pelayanan Saber Mempro disebabkan teritorial tersebut masih tergolong terisolir dan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) masih memiliki kemampuan terbatas sehingga dalam pemberian proses pelayanan administrasi terhadap masyarakat setempat secara konvensional.

#### **1. Tertib Administrasi**

Dalam hal proses pengurusan keikutsertaan masyarakat setempat dalam berkas Administtrasi Program Saber Mempro di 12 Kecamatan yang berada di Kabupaten hanya 9 kecamatan sampai saat ini telah mampu menerepkan program inovasi Saber Mempro sesuai yang diharapkan oleh pemerintah daerah dikarenakan 3 Kecamatan seperti Kecamatan Teluk Meranti, Bandar Petalangan dan Pangkalan Kuras sampai saat ini belum mampu menerapkan program tersebut sebagaimana mestinya.

Beberapa Kecamatan Kabupaten Pelalawan yang sudah menerapkan Program Saber Mempro dengan pengurusan dokumen persyaratan Kependudukan melalui Bidan Desa yang Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Disdukcapil. Sementara dikecamatan Pangkalan Kuras, Bandar Petalangan, dan Teluk Meranti yang belum ada pengurusan Program Saber

Mempro dikarenakan masih ada beberapa kendala tetapi meskipun demikian mereka (pelaku kesehatan) sudah berminat untuk bekerjasama dalam Inovasi Program Saber Mempro. Mekanisme procedural yang diterapkan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen-dokumen penting mendapatkan pelayanan optimal yang diupayakan oleh petugas yang menjabat untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai perpanjangan tangan Negara untuk memberikan pelayanan yang berintegritas. Akuntabilitas dan proporsional tanpa ada pengecualian. Tertib administrasi dibidang proses inovasi program Saber Mempro merupakan penjelmaan dari tujuan dari pemerintah selain menciptakan tata kehidupan *social civil society* melainkan juga tujuan idealnya negara yakni ketertiban, keadilan dan kesejahteraan bagi rakyat tanpa da kecualinya.

Negera Indonesia maju dengan tertib administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan hal fundamental dalam tata Kelola kehidupan bernegara yang patut dipenuhi. Sebagaimana Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayan public dan pembangunan sector lain. Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa penting yang dialami penduduk. Output layanan adminiduk yang dihasilkan oleh Disdukcapil kabupaten pelalawan yang dikelompokkan menjadi dua seperti data kependudukan dan dokumen kependudukan.

## 2. Partisipasi

Partisipasi membutuhkan Kerjasama dari seluruh tatanan dalam masyarakat untuk saling bersinergi melakukan upaya perbaikan dari waktu ke

waktu untuk dapat menjelma menjadi sebuah ide inovasi yang bermanfaat sehingga dapat diterima sepenuhnya oleh masyarakat dan bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen resmi serta membantu kinerja petugas pelayanan administrasi. dukungan maupun Kerjasama akan saling berorientasi berdasarkan kebijakan public yang dikeluarkan oleh pemerintah dan menjalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diharapkan sehingga dalam proses inovasi program Saber mempro tidak ditemukan adanya *un-subtancial* dan *un-procedural* maupun *error in personal* dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kabupaten pelalawan.

Proses program inovasi Saber Mempro membuktikan pemerintah daerah dalam hal ini Kabupaten Pelalawan berkomitmen penuh dalam hal mewujudkan *good governance* melalui program inovasi ini dengan harapan dapat menciptakan

Kehidupan tatanan *social* masyarakat madani (*civil society*) sehingga tata kelola pemerintahan daerah yang ideal dapat terwujud dengan tepat sasaran dan masyarakat di wilayah teritorial Kabupaten Pelalawan juga ikut merasakan kemudahan yang pemerintah ciptakan melalui program inovasi Saber Mempro.

Sebuah tatanan pemerintah yang mengupayakan optimalisasi tertib birokrasi administrasi dibidang pelayanan adminiduk merupakan konsep yang ideal yang bedaya guna untuk menciptakan ketertiban dibidang administrasi kependudukan, kenyamanan dan pelayanan yang tepat serta akurat yang nantinya dapat dijadikan sebagai acuan terobosan *ter-upgrade* untuk mewujudkan perubahan pembangunan dan mempercepat stabilitas kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sehingga tercapainya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) sesuai dengan *fundamental norm* bangsa Indonesia.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada Program Inovasi Pelayanan Saber Mempro di Kabupaten Pelalawan, maka dapat diuraikan beberapa kesimpulan dan saran santara lain, terobosan baru dan sebuah program unggul yang diciptakan oleh pemerintah guna menciptakan tertib administrasi kependudukan, tepatnya di kabupaten pelalawan terdapat 9 kecamatan yang sudah menerapkan program inovasi saber mempro namun di lain sisi terdapat 3 kecamatan yang belum mampu mengaktualisasikan program inovasi Saber mempro yang diberlakukan oleh pemerintah daerah kabupaten pelalawan dikarenakan jarak keterjangkauan wilayah yang jauh membuat sukarnya operasional program inovasi Saber Mempro ini dapat diterapkan oleh para provider para pemberi pelayanan terhadap user penerima program tersebut.

Ditemukan faktor pendukung dari proses inovasi melalui program Saber Mempro yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Pelalawan yaitu adanya partisipasi dari dinas kesehatan maupun pasrtisipasi masyarakat upaya menciptakan tertib administrasi yang bertujuan mempermudah proses dalam melayani masyarakat dibidang kependudukan selama 14 hari kerja dibidang pelayanan asministrasi kependudukan di Disdukcapil sebagai hak *constitutional* bagi tiap-tiap masyarakat yang mengadopsi program inovasi tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (4th ed.)*. Pustaka Pelajar.
- Ilham. (2016). Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi. *Jurnal Online Mahasiswa*, 3(2).
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*. 10(3).
- Marzuki.(2016). *Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 02.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Miles and Huberman. (1999). *Qualitative Data Analysis An expanded Sourcebook 2nd Edition by Matthew B. Miles, Michael Huberman (z-lib.org).pdf* (third Edit). Sage Publications.
- Putri, L. D. M. & Nuraini. F. (2014). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Appptma*.
- Winardi, J. 2015. *Manajemen Perubahan (Management Of Change)*. Jakarta: PT. Kharisma Puta Utama

### **Peraturan Perundang-undangan**

Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor  
13 Tahun 2011 Penyelenggaraan  
Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013  
tentang perubahan Undang-undang-  
undang Nomor 23 tentang  
Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014  
Tentang Pemerintahan Daerah

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38  
Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun  
2019 tentang Pelaksanaan Undang-  
undang Nomor 23 Tahun 2006  
sebagaimana telah diubah dengan  
Undang-undang Nomor 24 Tahun  
2013 tentang Administrasi  
Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018  
tentang Persyaratan dan tata cara  
Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan  
Sipil

Peraturan Menpan Nomor 35 tahun 2012  
tentang Pedoman Penyusunan  
Standar Operasional Prosedur  
Administrasi Pemerintahan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95  
Tahun 2019 tentang Sistem Informasi  
Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor  
108 Tahun 2019 tentang Peraturan  
Pelaksanaan Peraturan Presiden  
Nomor 96 Tahun 2018 tentang  
Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran  
Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Dalam Negeri Nomor 109 Tahun  
2019 tentang Formulir dan Buku yang  
digunakan dalam Administrasi  
Kependudukan

Peraturan Menteri PANRB Nomor 30  
Tahun 2014 tentang Kompetisi Inovasi

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2017  
tentang Perubahan Atas Peraturan