

INOVASI JEMBATAN PELAYANAN ONLINE (JEMPOL) NAGARI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LIMAPULUH KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT

Rahmi Dwiyuli Azizah

NPP. 30.0211

Asdaf Kabupaten Limapuluh Kota, Provinsi

Sumatera Barat

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email:rahmidwiyuliazizah20@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag., M.Si

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP):

The author focuses on the problem of not having achieved the national target of having birth certificates in the limapuluh kota district due to the lack of public awareness to take care of birth certificates due to long distances and long queues and the view that occurs in the community, namely taking care of birth certificates only when needed. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze the innovation of online service bridge (Jempol) Nagari in issuing birth certificates at the Population And Civil Registration Service Of Fifty Cities District, to find out and explain the inhibiting factors as well as to know and describe the efforts made by the Population And Civil Registration Service Of Fifty Cities District . **Method:** This study used qualitative research methods with an inductive approach. according to Rogers' Theory of Innovation. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the process of issuing birth certificate is faster, easier and there is no need to queue up, so that ownership of birth certificates has increased in terms of achieving the overall research dimension, but there are still deficiencies that need to be improved, namely internet and computer facilities. There are still frequent constraints and a lack of public understanding in the implementation of this innovation is indicated by the fact that there are still people who provide direct services, especially for the elderly who do not understand technology, while the procedures and mechanisms for implementing the Jempol Nagari innovation have been well implemented. **Conclusion:** The innovation of the online service bridge (Jempol) Nagari is quite good (innovative) but not so optimal, because it is still constrained by the dimension of complexity, which is not very good due to the lack of understanding of the community and network facilities.

Keywords: Innovation, Service, Birth Certificate, Jempol Nagari

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP):

Penulis berfokus pada permasalahan belum tercapainya target nasional kepemilikan akta kelahiran di kabupaten limapuluh kota dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang disebabkan akses tempuh yang jauh dan waktu mengantre yang lama serta pandangan yang terjadi di masyarakat yaitu mengurus akta kelahiran apabila dibutuhkan saja.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol) Nagari dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota, untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang menghambat serta untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif menurut Teori Inovasi dari Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu proses penerbitan akta kelahiran menjadi lebih cepat, mudah dan tidak perlu mengantre, sehingga kepemilikan akta kelahiran menjadi meningkat dilihat dari tercapainya dimensi penelitian secara keseluruhan, namun masih terdapat kekurangan yang perlu ditingkatkan lagi yaitu fasilitas internet dan komputer yang masih sering terkendala serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam pelaksanaan inovasi ini ditandai dengan masih adanya masyarakat yang melakukan pelayanan langsung terutama bagi masyarakat yang sudah lanjut usia yang tidak paham teknologi, sedangkan prosedur dan mekanisme pelaksanaan inovasi Jempol Nagari sudah baik dilakukan. **Kesimpulan:** Inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol) Nagari sudah cukup baik (inovatif) namun belum begitu optimal, karena masih terkendala oleh faktor dimensi kerumitan, dimana belum begitu baik dikarenakan pemahaman masyarakat dan fasilitas jaringan yang masih kurang.

Kata kunci:Inovasi, Pelayanan, Akta Kelahiran, Jempol Nagari

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, pelayanan publik di negara Indonesia juga turut mengalami sebuah pembaharuan atau kemajuan. Salah satu kemajuan atau pembaharuan itu adalah dengan pelayanan *online*. Era digitalisasi membuat masyarakat lebih mempergunakan teknologi yang cepat dan tepat. Pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu penyelenggaraan kependudukan tentu juga harus mengikuti perkembangan teknologi untuk peningkatan kualitasnya.

Pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan dokumen kependudukan adalah suatu kewajiban dari pemerintah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang berwenang dalam menerbitkan dokumen kependudukan. Dari sekian banyak dokumen kependudukan yang ada, akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang pertama kali dimiliki oleh seseorang dan bersifat autentik. Dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang

belum memiliki akta kelahiran. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran yang membutuhkan waktu mengantre yang lama, akses tempuh yang jauh menuju kantor Disdukcapil, dan proses yang berbelit-belit. Ditandai dengan kepemilikan akta kelahiran di kabupaten limapuluh kota yang tidak mencapai target nasional bahkan berada di urutan 5 terakhir kepemilikan akta kelahiran se-kabupaten/kota di provinsi Sumatera Barat. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan beberapa inovasi untuk menjawab permasalahan tersebut serta memberikan kemudahan dan pelayanan prima dalam administrasi kependudukan. Dalam menjalankan program inovasi, pemerintah memprioritaskan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berfungsi secara efisien. Dimana mampu bergerak mewujudkan nilai lebih dari keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa merancang inovasi yang memberikan dampak positif terhadap masyarakat serta mengembangkan inovasi agar mewariskan hasil yang lebih optimal.

Dinas Dukcapil kabupaten Limapuluh Kota merespon hal tersebut dengan melahirkan suatu pelayanan secara online bernama inovasi Jempol Nagari dan terdapat Peraturan Bupati Kabupaten Limapuluh Kota Nomor 31 Tahun 2021 yang menjeJaskan tentang semua pelayanan adminduk meJalui pelayanan online dengan menggunakan inovasi Jempol Nagari.

Pelayanan ini bertujuan agar memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan khususnya akta kelahirandengan cukup datang ke kantor wali nagari setempat tanpa harus ke kantor disdukcapil, yang menjadikan penghematan waktu,biaya dan tenaga bagi masyarakat serta efektif danefisien. Jempol Nagari memiliki keistimewaan dimana inovasi ini tidak hanya digunakan untuk pelayanan akta kelahiran saja namun juga dapat digunakan untuk dokumen kependudukan lainnya seperti perubahan KK, permohonan pindah datang, permohonan pindah, penerbitan akta kematian.

Dengan adanya terobosan inovasi baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota melalui inovasi layanan tersebut, maka diharapkan dapat meningkatkan percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota dan peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil serta mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap masyarakat Kabupaten Limapuluh Kota untuk memenuhi serta melengkapi administrasi akta kelahiran yang merupakan dokumen wajib dan autentik bagi masyarakat yang dimana dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap masyarakat serta tentunya secara tidak langsung akan membantu pemerintah mewujudkan tujuan negara.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota.Jarak tempuh yang jauh merupakan salah satunya. Kabupaten Limapuluh Kota merupakan kabupaten dengan luas daerah yang relatif lebih besar dibandingkan dengan kabupaten lainnya di Provinsi Sumatera Barat, yaitu dengan luas wilayah 3.355 km² atau 7,94 persen dari total luas wilayah di provinsi Sumatera Barat. Hampir seluruh wilayah di Kabupaten Limapuluh Kota memiliki jarak tempuh yang jauh seperti di kecamatan Kapur IX salah satu contohnya, sehingga untuk mengurus akta kelahiran memakan waktu yang lama dikarenakan akses yang jauh yang mengharuskan masyarakat naik angkutan umum sebanyak 3 kali baru bisa sampai di Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota yang berlokasi di Kota Payakumbuh.

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran menjadi permasalahan berikutnya, dikarenakan pandangan masyarakat yang kurang mengetahui pentingnya akta kelahiran, dimana masyarakat tidak semua mau mengurus akta kelahiran kecuali saat dibutuhkan saja. Hal ini disebabkan karena kurang adanya kepastian terhadap masyarakat terkait persyaratan administratif, mengurus dokumen akta kelahiran memakan waktu mengantri yang lama, serta jauhnya akses menuju kantor Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota yang terletak di wilayah Kota Payakumbuh terutama bagi daerah di perbatasan Kabupaten Limapuluh Kota, sehingga membutuhkan biaya lebih untuk sampai di kantor Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota.

Kepemilikan akta kelahiran yang tidak mencapai target nasional juga menjadi permasalahan selanjutnya. Kabupaten Limapuluh Kota menjadi kabupaten dengan urutan 5 terakhir dalam persentase kepemilikan akta kelahiran se-kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat yaitu hanya sebesar 93,06%. Hal inilah yang menuntut Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengedepankan pelayanan untuk lebih berinovasi agar masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasinya maupun konteks kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan. Ferry Ferdian (2018) berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, menemukan bahwa inovasi akta kelahiran online di Banda Aceh merupakan cara yang inovatif dan baru dalam berinteraksi dengan masyarakat dan juga merupakan strategi pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membuat akta kelahiran yang dapat dilihat dari segi waktu dan tempat. Akan tetapi, masyarakat Kota Banda Aceh masih kurang memahami proses pembuatan akta kelahiran secara online, yang dilihat dari masyarakat yang masih banyak belum memahami dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Penelitian Tania Soraya (2019) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online* di Kabupaten Pati, menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati telah memberikan kemudahan bagi masyarakatnya dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara cepat, mudah dan tepat. Tarjilu Okke sebagai inovasi dalam pelayanan dapat dimanfaatkan dalam tiga kepengurusan administrasi kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian dan KTP elektronik. Akan tetapi inovasi ini masih belum cukup optimal, dikarenakan adanya faktor-faktor penghambat seperti kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan pengamatan terhadap inovasi, kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat serta masyarakat masih banyak yang ragu terhadap keabsahan data yang diinput.

Penelitian Mona Melinda, Syamsurizadi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, menemukan bahwa inovasi ini yaitu PADUKO telah berjalan baik dan juga dapat diterima masyarakat dengan keuntungan dari adanya inovasi ini. Diantaranya berupa efektivitas waktu, efisiensi tenaga dan biaya serta sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kota Padang Panjang. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala permasalahan seperti pada jaringannya, server, dan masalah pada aplikasinya.

Penelitian Muhammad Faris Aldiansyah, Atik Septi Winarsih (2022) berjudul Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi *Covid-19*, menemukan bahwa Penelitian ini terdapat kebaruan dalam pelayanan KTP Elektronik di aplikasi Temanggung Gandem, karena ditemukan hal-hal baru dalam pelayanan melalui aplikasi / *online* yaitu dalam sistem pelayanan, jenis pelayanan, dan sistem antreannya. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini menunjukkan kebermanfaatannya yang dapat terlihat dari meningkatnya penggunaan layanan selama masa pandemi. Pelayanan KTP Elektronik di aplikasi ini tidak menunjukkan adanya *problem-solving* karena dari ulasan masyarakat sebanyak 61,45% menganggap aplikasi ini belum bisa menjadi solusi di masa pandemi.

Penelitian Hadi Athariq (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Smart Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, menemukan bahwa Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi *Smart Dukcapil* telah memiliki mekanisme yang tepat, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mempunyai, serta ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan 10 dari 11 indikator penelitian telah tercapai, sedangkan 1 indikator masih terkendala karena mekanisme SOP pelayanan belum sempurna.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana lokasi penelitian yang berbeda dan konteks penelitian yang dilakukan fokus pada satu dokumen kependudukan yakni inovasi pelayanan dalam mempercepat kepemilikan akta kelahiran yang memakai teori Rogers yang memiliki 5 dimensi dalam teorinya, metode yang digunakan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian Muhammad Faris Aldiansyah, Atik Septi Winarsih maupun Hadi Athariq yang menggunakan pendapat dari Thomas Halvorsen et al dan teori W. Utomo. Sedangkan penulis menggunakan pendapat dari Rogers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi dapat terjadi pada lima tahap, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Selain itu, permasalahan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya akta kelahiran yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan akta kelahiran yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu mengantre yang lama, dan jarak tempuh yang jauh serta keterbatasan jaringan dan komputer sebagai sarana utama pelaksanaan inovasi online dalam penerbitan akta kelahiran sehingga berdampak pada tidak tercapainya atau kurang maksimalnya pemenuhan target nasional berkaitan dengan kepemilikan akta kelahiran.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol) Nagari dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota Sumatera Barat. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol) Nagari dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota Sumatera Barat. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol) Nagari dalam penerbitan Akta Kelahiran.

II. METODE (5-10%)

Penelitian ini menggunakan menggunakan metoda penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif untuk melihat fenomena yang terjadi dilapangan, sehingga peneliti dapat menemukan data yang dapat mendeskripsikan tentang fenomena-fenomena secara faktual, selanjutnya setelah data diperoleh, peneliti melakukan analisa terhadap data-data yang mendeskripsikan fenomena tersebut sehingga peneliti bisa menarik kesimpulan. Dengan metode kualitatif pendekatan induktif penulis dapat melakukan pengamatan dan memperoleh gambaran terhadap kejadian yang terjadi dilapangan terkait inovasi Jempol Nagari yang dilakukan untuk meningkatkan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Petugas Operasional Pelayanan Inovasi Jempol Nagari, dan Masyarakat (6 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi dari Rogers (2008) yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi dan melekat didalamnya ada lima tahap, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis inovasi pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran melalui Jempol Nagari yang dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota, Faktor penghambat inovasi pelayanan, serta upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengatasi faktor penghambat menggunakan pendapat dari Rogers dalam Suwarno (2018) yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Inovasi Jempol Nagari dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota

a) **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**, Inovasi Jempol Nagari memberikan banyak manfaat kepada masyarakat baik finansial maupun non finansial. Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota tidak perlu mengeluarkan tenaga, waktu, maupun biaya yang banyak untuk mengurus akta kelahiran, cukup dari nagari setempat masyarakat berdomisili. Selain itu pekerjaan mereka juga tidak terbengkalai karena waktu yang sangat efektif dan efisien dalam mengurus akta kelahiran. Inovasi Jempol Nagari banyak memberikan nilai lebih dan kebaruan dalam pelayanan administrasi kependudukan terutama pengurusan akta kelahiran yang meningkat sejak adanya inovasi Jempol Nagari. b) **Kesesuaian (*Compatibility*)**, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Limapuluh Kota sangat menyederhanakan standar operasional prosedur Jempol Nagari sehingga mudah dimengerti dan dipahami. Dengan demikian Jempol Nagari sudah menyesuaikan kepada masyarakat dari semua kalangan dalam prosedur pelayanan online. Selain itu, Inovasi Jempol Nagari sangat sesuai dengan inovasi sebelumnya terutama dalam mekanisme atau alur pelayanannya dan bahkan lebih disederhanakan dan memudahkan proses transisi atau perubahan dari sebelumnya karena tetap memanfaatkan inovasi sebelumnya sebagai penunjang sehingga dapat mempercepat proses pencetakan akta kelahiran. c) **Kerumitan (*Complexity*)**, sarana utama dalam pengoperasian inovasi Jempol Nagari telah disediakan secukupnya perangkat pendukung sehingga dapat terlaksananya pelayanan secara *online* melalui inovasi Jempol Nagari dalam penerbitan akta kelahiran. Walaupun kadang masih ada terkendala jaringan atau server, hal tersebut akan terus diupayakan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Selanjutnya dari segi pemahaman masyarakat, masih ada sebagian kecil masyarakat yang tidak memahami dalam pengajuan secara online menggunakan teknologi digital hal tersebut dapat diupayakan. Kerumitan bagi penduduk lanjut usia dapat diatasi dengan mengurus di Kantor Wali Nagari setempat. d) **Kemungkinan dicoba (*Triability*)**, Inovasi Jempol Nagari sangatlah membantu masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran disituasi yang masih bisa disebut sebagai pandemi pada saat ini. Peningkatan kepemilikan akta kelahiran setelah adanya inovasi tersebut membuktikan bahwa inovasi tersebut telah teruji dapat memberikan nilai lebih terhadap penerbitan akta kelahiran. e) **Kemudahan diamati (*Observability*)**, sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menunjang pelayanan inovasi Jempol Nagari sudah mendukung untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Namun yang sering menjadi kendala biasanya dari server SIAK pusat, akan tetapi bukan merupakan kendala yang serius dan dapat dihadapi dan diatasi.

3.2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Jempol Nagari dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Penulis melakukan wawancara dengan informan berkaitan dengan faktor penghambat pelaksanaan inovasi jempol nagari dalam penerbitan akta kelahiran. Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, penulis mengetahui dan menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi jempol nagari antara lain yaitu, masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akta kelahiran dan penggunaan inovasi Jempol Nagari, masih minimnya sosialisasi dan pelatihan yang

dilakukan dalam peningkatan sumber daya manusia khususnya untuk operator-operator nagari. Serta masih terbatasnya perangkat sarana dan prasarana dalam inovasi Jempol Nagari, dalam hal ini komputer/laptop serta jaringan internet yang sering menjadi kendala sehingga menghambat proses penerbitan akta kelahiran.

3.3. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Jempol Nagari

Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, penulis mengetahui dan menemukan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi jempol nagari dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota, antara lain yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung maupun melalui media sosial serta melalui radio dan juga dengan penyebaran brosur dan pamflet di titik keramaian. Selain itu juga mulai gencar melakukan pelatihan terkait inovasi Jempol Nagari dalam penerbitan akta kelahiran khususnya kepada operator masing-masing nagari di Kabupaten Limapuluh Kota, serta menambah jumlah komputer yang memiliki versi dan spek yang mencukupi dan berimbang dengan layanan inovasi Jempol Nagari dan juga menstabilkan jaringan internet dengan bekerja sama dengan pihak Telkom.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan inovasi Jempol Nagari di Kabupaten Limapuluh Kota memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dan petugas dalam rangka percepatan kepemilikan akta kelahiran sehingga dapat membangun masyarakat yang lebih berpendidikan dan literat. Inovasi Jempol Nagari merupakan sebuah inovasi yang dibangun dan diciptakan oleh Pemerintah Kabupaten Limapuluh Kota untuk menjadikan kantor Wali Nagari sebagai pusat untuk layanan publik yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke kantor Disdukcapil cukup hanya dengan datang di kantor wali nagari setempat domisili. Penulis menemukan temuan penting yakni inovasi ini memberikan nilai lebih atau keuntungan yaitu proses penerbitan akta kelahiran menjadi lebih cepat, praktis, dan tidak perlu menunggu lama serta mengurangi antrean dalam pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota. Selain itu, pengajuan akta kelahiran melalui inovasi Jempol Nagari terbukti mampu mendukung upaya Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota dilihat dari meningkatnya jumlah kepemilikan akta kelahiran setiap tahunnya.

Adanya program ini juga diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus data dan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yang mampu diakses di kantor wali nagari setempat ataupun dari rumah sehingga dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan dalam kata lain, efektif dan efisien serta mengantisipasi terjadinya pungutan liar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota agar dapat tercapainya target nasional dan peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil serta mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap masyarakat Kabupaten Limapuluh Kota untuk memenuhi serta melengkapi administrasi dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yang merupakan dokumen wajib dan autentik bagi masyarakat yang dimana dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap masyarakat serta tentunya secara tidak langsung akan membantu pemerintah mewujudkan tujuan negara

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Jempol Nagari dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat yakni fasilitas komputer dan jaringan internet yang belum memadai, pelatihan serta sosialisasi yang belum merata diberikan kepada seluruh masyarakat dan operator nagari di Kabupaten Limapuluh Kota.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Jembatan Pelayanan Online (Jempol Nagari) dalam penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat sudah cukup baik (inovatif) namun belum begitu optimal, karena masih terkendala oleh faktor dimensi kerumitan. Hambatan yang ditemui selama pelaksanaan Inovasi Jempol Nagari yakni fasilitas komputer dan jaringan internet yang belum memadai serta pelatihan dan sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat dan operator nagari di Kabupaten Limapuluh Kota. Upaya Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota sudah cukup baik dan maksimal dilaksanakan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi Jempol Nagari, yakni memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung maupun melalui media sosial atau radio dan juga dengan penyebaran brosur dan pamflet di titik keramaian, gencar melakukan pelatihan terkait inovasi Jempol Nagari khususnya kepada operator masing-masing nagari di Kabupaten Limapuluh Kota, serta menambah jumlah komputer yang memiliki versi dan spek yang mencukupi dan berimbang dengan layanan inovasi Jempol Nagari dan juga menstabilkan jaringan internet dengan bekerja sama dengan pihak Telkom.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang begitu cepat selama lebih kurang 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi Jempol Nagari dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Limapuluh Kota untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kedua Orang Tua saya (Mama Yurnalis & Papa Unardi) yang telah paling berjasa dan menjadi inspirasi yang dalam setiap do'a dan sujudnya selalu terucap ridhonya untuk saya. Selanjutnya, kepada Disdukcapil Kabupaten Limapuluh Kota Provinsi Sumatera Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Defny Holiday, dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*. Jakarta : Kencana.

- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods Ins Social Research*. New York : Mc Graw Hill.
- Fakrulloh, Zudan Arif, Wismulyani, Endar. 2019. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Karanganom : Cempaka Putih.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gavamedia.
- Moleong, L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Rumbiak, Yan Pieter. 2016. *Inovasi Pemerintahan*. Jayapura : IPDN.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta : Visimedia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____, 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta.
- Utomo, Tri Widodo W. 2016. *Inovasi Sebagai Keniscayaan Baru*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- _____, 2017. *Inovasi Harga Mati : Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta : Rajagrafindo Press.
- Mona, Melinda .2020. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*. Padang : UNAND
- Tania, Soraya. 2019. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati* : Universitas Diponegoro.
- Ferdian, Ferry. 2018. Skripsi : *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kepnedudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh* : Universitas Islam Negeri Darussalam.
- Aldiansyah,M.F. dan Atik Septi. 2022. *Inovasi Pelayanan KTP Elektornik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 21 No.1 Tahun 2022.