

**INOVASI PROGRAM MELAYANI TANPA BATAS WAKTU (METU)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG
PROVINSI BANTEN**

Alfandre Ridho Utama

NPP. 30.0603

Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten

Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 30.0603@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): Population and Civil Registration is one of the basic sectors of government services in Indonesia. As an effort to improve services, various innovations were carried out, one of which was the Metu program carried out by the Serang City Population and Civil Registration Office. **Purpose:** This study aims to find out and analyze how Metu program innovation can improve the quality of Serang City Disdukcapil services. **Method:** The method used in the preparation of this thesis is a qualitative approach method with data collection techniques in the form of semi-structured interviews, observations and documentation which then the data is analyzed using the Miles and Huberman's technique or data triangulation. **Results:** the results of research on METU program innovation are known that there are limited human resources and budget in the application of METU innovation. In addition, there are obstacles in the form of limited competent human resources related to the digital population and civil registration system as well as limited facilities and infrastructure in the form of Disdukcapil conditions, Serang City only has one set of operational cars for the Metu program. **Conclusion:** The innovation of the Serang City Population and Civil Registration Office in the form of the Metu program is that innovation can be observed in the form of easy to implement and produce a good output in the form of improved performance in 2022.

Keywords: *Serve Indefinitely*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu sektor dasar pelayanan pemerintah di Indonesia. Sebagai upaya peningkatan pelayanan maka dilakukan berbagai macam inovasi salah satunya berupa program Metu yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis Bagaimana inovasi program Metu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur, observasi dan dokumentasi yang kemudian datanya dilakukan analisis menggunakan teknik Miles and Hubermans atau triangulasi data. **Hasil/Temuan:** hasil penelitian terhadap inovasi program metu diketahui bahwa terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran dalam penerapan inovasi metu. Selain itu terdapat hambatan berupa terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten terkait sistem digital kependudukan dan pencatatan sipil serta keterbatasan sarana dan prasarana berupa kondisi Disdukcapil Kota Serang hanya memiliki satu set mobil operasional untuk program Metu. **Kesimpulan:** Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berupa

program Metu yaitu inovasi dapat diamati berupa mudah diterapkan dan menghasilkan suatu keluaran yang baik berupa peningkatan kinerja di tahun 2022.

Kata Kunci : Melayani Tanpa Batas Waktu

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang prima maka akan menciptakan tata pemerintah yang baik. Untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima bukan hanya menjadi suatu tanggung jawab pemerintah pusat, namun menjadi tanggung jawab pemerintah daerah atau Pemda. Pelayanan publik memberikan suatu citra dari pemerintah hal ini terjadi karena memberikan suatu gambaran kepada masyarakat bagaimana tata Kelola kinerja birokrasi yang ada dalam suatu instansi atau organisasi perangkat daerah. Hal tersebut secara tidak langsung menimbulkan suatu efek kepada derajat kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat berdasarkan tata cara serta aturan yang berlaku merupakan salah satu tugas pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam pelayanan publik sehingga kualitas penyelenggaraan menjadi suatu indikator untuk menilai kualitas pemerintahan. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan dari pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi satu isu sentral dalam proses berjalannya pemerintahan di Indonesia dengan harapan perbaikan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif.

Inovasi pelayanan publik digadag-gadag sebagai salah satu penyelesaian permasalahan pokok dalam pelayanan publik baik untuk pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu upaya implementasi penerapan desentralisasi sebagai wujud peningkatan kemandirian, kemakmuran dan kesejahteraan daerah dan masyarakatnya. Inovasi pelayanan pemerintah merupakan suatu terobosan atau suatu penyelesaian untuk menguraikan dan mengatasi kebuntuan serta kemacetan organisasi pemerintah. Organisasi pemerintah yang bersifat kaku harus dapat dicairkan dengan cara penularan budaya inovasi. Konsep dari inovasi yaitu penciptaan suatu proses atau produk yang baru mealui kombinasi ilmu pengetahuan ataupun penyelesaian permasalahan, serta inovasi bisa merupakan sebagai komersialisasi penemuan dengan menjual suatu jasa ataupun produk baru (Musabry et al., 2021). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu unit atau OPD yang menyelenggarakan pelayanan publik bidang administratif.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, pelayanan publik yang terjadi sering kali berbeda dengan ekspektasi masyarakat. Masih terdapat beberapa persoalan yang harus diselesaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat yang setiap waktu menginginkan pelayanan publik yang baik dari birokrat. Namun, keinginan tersebut belum dapat terpenuhi karena pada praktiknya masih terdapat suatu kegagalan sistem terutama di bidang sumber daya manusia.

Terdapat beberapa permasalahan yang harus diselesaikan untuk dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sebagai contohnya dalam permasalahan pungli, seperti yang diberikan dalam salah satu surat kabar elektronik Kompas.com pada hari Kamis, 17 Juli 2022 bahwa Wali Kota Serang mendapatkan beberapa keluhan yang dilaporkan kepada masyarakat tentang adanya praktek pungli atau pungutan liar ketika melakukan pengurusan dokumen kependudukan hingga parkir (Kompas.com, 2022).

Permasalahan pungli bukan kali pertama yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Banten. Hal tersebut sudah diawali pada bulan November tahun 2019 ketika dua oknum aparatur sipil negara terkena operasi tangkap tangan atau OTT terkait pungutan liar pembuatan e-KTP (Prasetya, 2019). Sehingga hal tersebut mendorong Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Banten membuat suatu inovasi yaitu berupa program melayani tanpa batas waktu atau yang dikenal dengan program Metu. inovasi tersebut yaitu berupa program melayani tanpa batas waktu atau yang dikenal dengan program Metu. Inovasi sebagai pendukung peningkatan kualitas, penyelesaian permasalahan serta pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik salah satunya yaitu program Metu. Metu memiliki arti keluar sehingga pelayanan di luar kantor atau diartikan sebagai jemput bola dengan memberikan pelayanan ke daerah yang mudah dijangkau. Melayani tanpa batas waktu menjadi inovasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Banten.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti sangat tertarik sebab-akibat dari adanya suatu permasalahan dan aspirasi masyarakat sehingga terlahirnya suatu inovasi pelayanan publik. Maka peneliti mengambil judul **“Inovasi Program Melayani Tanpa Batas Waktu (METU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Banten”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan terciptanya Inovasi Program Melayani Tanpa Batas Waktu (METU) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Banten yaitu permasalahan pungli, seperti yang diberikan dalam salah satu surat kabar elektronik Kompas.com pada hari Kamis, 17 Juli 2022 bahwa Wali Kota Serang mendapatkan beberapa keluhan yang dilaporkan kepada masyarakat tentang adanya praktek pungli atau pungutan liar ketika melakukan pengurusan dokumen kependudukan hingga parkir (Kompas.com, 2022). Permasalahan pungli bukan kali pertama yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang Banten. Hal tersebut sudah diawali pada bulan November tahun 2019 ketika dua oknum aparat sipil negara terkena operasi tangkap tangan atau OTT terkait pungutan liar pembuatan e-KTP (Prasetya, 2019)

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut. Pertama, Inovasi Pelayanan Pada pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (Musabry, Burhanuddin dan Haerana, 2021) dengan hasil Inovasi KUCATAKI sudah bagus dan berorientasi sepenuhnya kepada keinginan masyarakat, Berdasarkan indikator kerumitan bahwa KUCATAKI telah memiliki prosedur, tata cara dan mekanisme dan Berdasarkan indikator kemudahan diamati bahwa KUCATAKI sudah ada keterbukaan dalam proses pelayanan. Kedua, Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba (Bau Sri Sudarni, Ihyani Malik dan Haerana, 2021) dengan hasil Inovasi LARAKU NYATA telah memberikan banyak dampak bagi penyandang disabilitas dan Berdasarkan indikator keuntungan relative yaitu meningkatnya kepemilikan data kependudukan bagi penyandang disabilitas. Ketiga, Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Isma Nirmala, 2022) dengan hasil Inovasi mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif, pelayanan dapat diberikan di mana saja dan kapan saja, dan inovasi yang ada diharapkan mempermudah masyarakat dalam membuat akta kelahiran.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, fokus dan lokus penelitian yang berbeda di mana peneliti akan melakukan terhadap inovasi Metu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, Banten. Dengan teknik penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Penelitian Musabry, Burhanuddin dan Haerana membahas Inovasi Kucataki berupa suatu

aplikasi sedangkan inovasi Metu merupakan suatu program dengan sistem jemput bola (atau mendatangi pengguna atau publik. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian Isma Nirmala yaitu deskriptif sedangkan peneliti menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis Bagaimana inovasi program Metu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang, Apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program Metu dalam peningkatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang, Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Serang dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Program Metu.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Karakteristik Inovasi Everett M. Rogers (1983; 211) yang terdapat 4 indikator yaitu *Observability*, *Trialability*, *Complexity* dan *Compatibility*.

Informan pada penelitian ini terdapat 5 informan yang terdiri dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Penelitian yang menggunakan desain kualitatif. Terdapat dua sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber primer merupakan sumber yang memberikan data secara langsung kepada peneliti sedangkan sumber sekunder adalah sumber yang memberikan data secara tidak langsung baik lewat perantara ataupun hanya berupa dokumen (Abdusamad, 2021; 87)

Teknik triangulasi digunakan dalam penelitian ini sebagai gabungan antara teknik wawancara, observasi serta dokumen untuk mendapatkan data dan kebenaran terhadap informasi dan data penelitian. triangulasi merupakan teknik pengumpulan data sekaligus pengujian kredibilitas data (Abdusamad, 2021; 156). Triangulasi sebagai gabungan teknik pengumpulan data merupakan teknik yang sangat membantu karena tidak ad acara pengumpulan data tunggal yang tepat, cocok dan sempurna (Semiawan, 2010; 111).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Inovasi program Metu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang

adanya inovasi berupa program Metu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sebagai upaya penyelesaian permasalahan tentang praktek pungli saat pengurusan dokumen kependudukan dan lokasi kantor Disdukcapil Kota Serang yang menurut warga letaknya jauh. Penelitian yang dilakukan berupa inovasi Program Metu yang di analisis menggunakan teori Everett M sebagai berikut.

a. Dapat Diamati/ *observability*.

Inovasi dapat diamati melalui dua indikator yaitu inovasi mudah diterapkan dan cara kerja inovasi hingga menghasilkan keluaran.

1. Inovasi Mudah Diterapkan

Proses pelaksanaan pengurusan dokumen kependudukan yang sangatlah mudah. Yaitu hanya berupa datang dengan membawa berkas yang diperlukan ke mobil operasional Metu Disdukcapil Kota Serang yang kemudian ada petugas yang melayani pengurusan dokumen. Untuk hasil dokumen bisa ditunggu karena selesai di tempat.

2. Cara Kerja Inovasi Hingga Hasil Keluaran

Program Metu memberikan dampak baik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Disdukcapil Kota Serang Tahun 2022 didapatkan data sebagai berikut:

| No | Indikator Kinerja | Target | Realisasi | Capaian | Kinerja Pelayanan |
|----|--|--------|-----------|----------|-------------------|
| 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Persentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil | 51% | 68,225% | 133,77 % | Sangat tinggi |
| 2 | Indeks pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil | 71% | 82,37% | 116,01 % | Sangat tinggi |
| 3 | Cakupan kepemilikan dokumen Kependudukan | 99,50% | 99,50% | 100% | Sangat tinggi |
| 4 | Persentase penerbitan dokumen pendaftaran penduduk | 87% | 87% | 100% | Sangat tinggi |
| 5 | Cakupan kepemilikan dokumen pencatatan sipil | 44% | 44% | 100% | Sangat tinggi |
| 6 | Persentase penerbitan dokumen akta pencatatan sipil dari target | 87% | 87% | 100% | Sangat tinggi |
| 7 | Persentase fasilitasi penyelenggaraan pencatatan sipil | 100% | 100% | 100% | Sangat tinggi |

Program metu memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan Disdukcapil. Program metu berawal dari aduan masyarakat terhadap adanya pungli dalam proses pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta jarak lokasi dinas yang jauh sehingga sulit dijangkau. Kemudian kami melakukan inovasi berupa program metu untuk menyediakan pelayanan administrasi ke masyarakat yang mana berupa menyediakan pada awalnya satu mobil Metu Disdukcapil ke Kecamatan yang kemudian bergilir sesuai dengan jadwal. Program metu memberikan dampak berupa peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di tahun 2022. Peningkatan yang sangat tinggi akibat adanya efek program inovasi program metu.

b. Kemungkinan Untuk Dilakukan Percobaan/ *Triability*

Triability dapat diketahui melalui percobaan sebagai upaya mengetahui keunggulan inovasi yaitu Inovasi bisa berupa hal baru yang memang benar-benar baru ataupun perbaikan dari hal yang sudah ada menjadi hal yang lebih baik atau lebih baru. Terkait hal tersebut maka diperlukan suatu percobaan untuk mengetahui kondisi inovasi apakah terdapat keunggulan atau kelemahan sebelum inovasi tersebut di terapkan di masyarakat.

program Metu memiliki keunggulan berupa proses yang cepat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diketahui dari proses pengaduan berupa adanya pungli dalam proses pembuatan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil serta kondisi lokasi kantor yang jauh sehingga sulit untuk dijangkau. hasil pengujian program metu memberikan dampak yang baik kepada masyarakat dan Disdukcapil selain mengatasi permasalahan yang diadukan namun juga memberikan sebuah inovasi kemudahan bagi masyarakat kota Serang.

c. Kerumitan/ complexity

kerumitan inovasi berdasarkan Everett M. Roger dapat diketahui melalui empat indikator yaitu mudah dipahami oleh publik, mudah diterima oleh publik, ketersediaan SDM, dan ketersediaan anggaran.

1. Mudah Dipahami oleh Publik

masyarakat mudah memahami prosedur program Metu. Hal tersebut terjadi dikarenakan prosedur program metu memiliki prosedur yang sama dengan pelayanan yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang secara umumnya sebagai berikut :



Masyarakat datang dengan membawa berkas persyaratan yang diperlukan untuk membuat dokumen kependudukan yang diperlukan kemudian menunggu antrian untuk dilayani oleh petugas yang selanjutnya mengikuti dan mendapatkan pelayanan dari petugas dalam proses pengurusan berkas atau dokumen kependudukan dan jika tidak ada hambatan atau kendala maka dokumen tersebut dapat ditunggu hasilnya

2. Mudah Diterima oleh Publik

Masyarakat mudah untuk menerima program Metu ditandai dengan tingginya antusiasme masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh program Metu. Berdasarkan data yang didapatkan dari tanggal 8 – 12 Januari 2023 sebagai berikut

| Keterangan | Tanggal | | | | |
|---------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|
| | 8/01 | 09/01 | 10/01 | 11/01 | 12/01 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Pengurusan Kependudukan Dokumen | 231 | 214 | 252 | 204 | 192 |

Pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat melalui program Metu rata-rata setiap harinya mencapai lebih dari 200 pengurusan. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat antusias akan adanya program Metu dan menerima adanya inovasi tersebut. Jika masyarakat tidak menerimanya maka akan sedikit yang antusias terhadap program invoasi Metu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa program Metu dapat diterima oleh masyarakat.

3. Ketersediaan SDM

Ketersediaan SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana hanya terdiri dari 48 ASN yang terdiri dari 25 ASN dan 23 P3K selain itu terdapat tenaga harian lepas sejumlah 18 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang dilakukan pada tanggal 12 januari 2023 didapatkan informasi bahwa kondisi ketersediaan SDM di Disdukcapil Kota Serang terbatas menjadikan beban kerja tinggi jika hanya diposisikan satu tim untuk program metu.

4. Ketersediaan Anggaran

Ketersediaan anggaran dalam pelaksanaan program metu di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Banten di Tahun 2022 yaitu 129.000.000. sedangkan idealnya menurut pelaksanaan Program Metu dilaksanakan serentak di seluruh

kecamatan namun karena keterbatasan anggaran untuk melakukan pengadaan menjadikan hanya tersedia satu armada untuk mendukung program Metu.

d. Kesesuaian/ *compability*

kesesuaian inovasi memiliki dua indikator yaitu kesesuaian dengan nilai yang telah ada dan sosialisasi tentang inovasi kepada publik.

1. Kesesuaian dengan Nilai yang telah ada

Program Metu merupakan inovasi baru terhadap perbaikan yang sudah ada. Pelayanan langsung yang ada dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil mulai tergantikan dengan adanya program Metu. program Metu memiliki kesesuaian dari pendahulunya yang sama dengan pelayanan yang ada di kantor, yang membedakan hanya letak di mana program Metu lebih menyapa ke daerah ke kecamatan.

2. Sosialisasi tentang inovasi kepada publik

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala Dinas Dukcapil didapatkan bahwa perlu adanya sosialisasi meskipun secara singkat. Diharapkan sosialisasi dilakukan dan dibantu oleh kecamatan dengan memberitahukan dan mensosialisasikan ketika ada kegiatan di kecamatan yang diikuti oleh perwakilan Desa atau kelurahan yang kemudian perwakilan Desa atau kelurahan menyebarkan informasi kepada masyarakat. inovasi metu memiliki kesesuaian terhadap nilai yang ada namun masih ada kekurangan di sosialisasi tentang program metu sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang aplikasi metu.

3.2 Faktor Penghambat Dalam Inovasi program Metu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang

Adapun faktor Penghambat Dalam 3.1 Inovasi program Metu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia, Terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang kompeten secara detail terkait sistem operasi digital kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Sarana dan Prasarana, sarana operasional berupa mobil dan perangkat pendukung yang masih kurang, dan koneksi internet.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Program Metu

Berdasarkan faktor – faktor penghambat yang penulis temukan di lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Program Metu dalam mengatasi faktor penghambat melakukan hal sebagai berikut.

1. Sumber Daya Manusia, melakukan pengembangan kompetensi dan perencanaan perekrutan SDM sebagai P3K Disdukcapil, Pelatihan teknis sebagai upaya pengembangan dan peningkatan kompetensi SDM .
2. Sarana dan Prasarana, pengadaan kendaraan operasional beserta sarana dan prasarana penunjang program metu di tahun 2023, Menyebarkan informasi melalui media sosial tentang program metu dan meminta kecamatan untuk menyampaikan jadwal dan sosialisasi singkat adanya program metu pada setiap adanya kumpul Lurah atau kepala desa di kecamatan, dan Memberikan formulir feedback pelaksanaan program metu.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa Inovasi Metu yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang merupakan pelayanan jemput bola hal ini

berbeda dengan penelitian Musabry, Burhanuddin dan Haerana (2021) tentang Inovasi Kucataki yang merupakan sebuah aplikasi pelayanan. Serta pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator Kerumitan inovasi Metu memiliki Prosedur dan tata cara sama dengan inovasi Kucataki.

Inovasi Metu juga meningkatkan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan sama halnya dengan Inovasi Laraku Nyata pada penelitian Bau Sri Sudarni, Ihyani Malik dan Haerana (2021) menunjukkan bahwa meningkatnya data kependudukan bagi penyandang disabilitas namun pada inovasi Metu data administrasi kependudukan yang meningkat untuk orang umum bukan untuk orang disabilitas saja. Inovasi metu menunjukkan perkembangan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan pungutan liar yang sering terjadi dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

program Metu tidaklah rumit karena mudah dipahami oleh masyarakat karena sistem prosedurnya yang sama dengan pelayanan secara langsung di Kantor Disdukcapil sehingga mudah diterima oleh masyarakat namun masih ada permasalahan berupa ketersediaan SDM yang kurang mencukupi dan anggaran yang menyebabkan keterbatasan sarana dan prasarana program metu serta kesesuaian program Metu dengan program sebelumnya berupa pelayanan yang membedakan hanya lokasi berupa di kecamatan dengan sistem keliling dan sistem menetap di kantor Disdukcapil dan Sosialisasi terkait program Metu dilakukan secara berjenjang dengan menginformasikan kepada kepala desa atau lurah pada saat adanya kegiatan di kantor kecamatan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai atribut inovasi program Metu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berupa program Metu yaitu inovasi dapat diamati berupa mudah diterapkan dan menghasilkan suatu keluaran yang baik berupa peningkatan kinerja di tahun 2022, Kemungkinan untuk dilakukan percobaan terhadap program Metu didapatkan keunggulan berupa pelayanan yang mudah dijangkau dengan upaya jemput bola serta mendapatkan antusiasme yang tinggi dari masyarakat berupa tingkat antusiasme dalam hari pertama mencapai lebih dari 500 pengurusan dokumen, program Metu tidaklah rumit karena mudah dipahami oleh masyarakat karena sistem prosedurnya yang sama dengan pelayanan secara langsung di Kantor Disdukcapil sehingga mudah diterima oleh masyarakat
2. Faktor Penghambat penerapan program Metu yaitu kondisi sumber daya manusia berupa adanya gap kompetensi dan kuantitas SDM yang berkompetensi dalam bidang sistem digital kependudukan dan pencatatan sipil serta sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan program Metu.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yaitu dalam segi sumber daya manusia dengan mengadakan pengembangan kompetensi terkait operator kegiatan Metu baik secara teknis ataupun non-teknis serta pengajuan pengangkatan tenaga honorere lepas dan dalam bidang sarana dan prasarana dengan cara mengajukan pengadaan sarana dan prasarana berupa satu set mobil operasional Metu di tahun anggaran 2023

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses Penelitian ini dalam hal Observasi, Dokumentasi dan Wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan penulis

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, oleh karena itu untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini penulis berharap ada yang meneruskan penelitian ini agar dapat memaksimalkan hasil dari penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada peneliti yang tentunya peneliti dapat diterapkan pada di dunia kerja nanti.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdusasamad, D. H. Zu. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In D. P. Rapanna (Ed.), Syakir Media Press.
- Ayuningsih, N. H. R. E. P. (2017). Inovasi Pelayanan Administrasi, Kependudukan (Studi Pada Program “Jebbol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) (hal. 180). Universitas Brawijaya.
- Isma Nirmala. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*. Volume 4, Nomor 1.
- Kompas.com. (2022). Kerap Terima Keluhan Pungli di Dukcapil, Wali Kota Serang Bentuk Satgas Seber Pungli. [Kompas.com](https://www.kompas.com).
- Musabry, Burhanuddin, & Haerana. (2021). Inovasi pelayanan pada pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar. *Jurnal Unismuh*, 2(April), 1–16.
- Prasetya, D. (2019). Pungli KTP, Dua Pegawai Disdukcapil Kota Serang terjaring OTT. *Merdeka.com*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/pungli-ktp-dua-pegawaidisdukcapil-kota-serang-terjaring-ott.html>
- Rogers, E. M. (1983). Diffusion of Innovations. In E. M. Rogers (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Change and Innovation* (3rd ed.). The Free Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780198845973.013.23>
- Sari, D. R. (2019). *PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR (StudiPengurusanKartuKeluarga Dan AktaKelahiran)*. Universitas Islam Riau.
- Semiawan, P. D. C. R. (2010). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya (Arita (ed.); 1 ed.). PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>