

**INOVASI PELAYANAN DESA SADAR ADMINDUK UNTUK MENCEGAH  
GRATIFIKASI DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS  
DUKCAPIL KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU**

Baiqi Rahmat Bayu

NPP. 29.0258

*Asdaf Kabupaten Kampar, Provinsi Riau*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: baiqirahmat22@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The government service system needs to change services in an easier and faster way. In the context of implementing more effective, efficient, transparent and accountable public services as well as providing convenience for service users, the Disdukcapil of Kampar Regency **Purpose:** makes efforts to improve services through service innovations in the Awareness of Adminduk Village. **Method:** This research was conducted in a qualitative descriptive manner. Data obtained through observation, interviews and documentation. Data analysis is done by reducing the data and presenting the data followed by drawing conclusions. The theory used to analyze is Rogers' theory which has 5 dimensions, namely: relative advantage, suitability, complexity, possibility, convenience.. **Result:** The results of the study show that the service innovation program is quite good, and there is still a need for improvement in the complexity dimension. **Conclusion:** The obstacle faced is that residence documents are delayed in their delivery and pick-up and the community is still not fully aware of the existence of the program.

**Keywords:** Awareness Adminduk Village, Innovation, Population Document Service

**ABSTRAK (in bahasa)**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Sistem pelayanan pemerintahan perlu adanya perubahan pelayanan dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta memberi kemudahan bagi pengguna layanan, Disdukcapil Kabupaten Kampar **Tujuan:** melakukan upaya peningkatan pelayanan melalui inovasi pelayanan Desa Sadar Adminduk **Metode:** Penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data dan menyajikan data dilanjutkan menarik kesimpulan. Teori yang digunakan untuk menganalisa adalah teori Rogers yang memiliki 5 dimensi yaitu : keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, kemudahan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan program inovasi pelayanan ini cukup baik, dan masih perlu dilakukan peningkatan pada dimensi kerumitan. **Kesimpulan:** Kendala yang dihadapi adalah dokumen kependudukan yang tertunda dalam pengantaran dan penjemputannya dan masyarakat masih belum seluruhnya mengetahui adanya program tersebut.

**Kata kunci:** Desa Sadar Adminduk, Inovasi, Pelayanan dokumen kependudukan

## **I. PENDAHULUAN (15-20%)**

### **1.1. Latar Belakang**

Kurangnya rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diterima yang menjadi pendorong masyarakat untuk mencari jalan lain untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat melalui cara tertentu. Misalnya, seperti memberikan imbalan atau simbol terima kasih. Penyimpangan yang terjadi memungkinkan terjadinya perilaku korupsi baik berbentuk suap atau gratifikasi, seringkali terjadi karena kurangnya integritas dalam diri aparat pemerintahan sebagai pemberi layanan.

Pemberian hadiah atau tanda terima kasih dalam budaya masyarakat timur adalah salah satu bentuk dari eratnya tali persaudaraan dan termasuk etika dalam mengucapkan terima kasih. Dalam pemberian hadiah ini dapat dikategorikan dalam 2 kategori, pertama adalah pemberian hadiah berupa *reward* atas pencapaian sesuatu atau keberhasilan yang di capai. Kedua, pemberian hadiah karena telah dibantu atau dipermudah dalam melakukan sesuatu. Kategori kedua inilah yang sering terjadi dalam permasalahan yang ada di pemerintahan, sehingga kerap terjadinya Iobi-Iobi yang tidak adil dengan menjanjikan hadiah.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil tindakan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang dikatakan melalui wawancara yang dilakukan penulis melalui telepon pada tanggal 27 Agustus 2021 pukul 10.30 WIB mengatakan bahwa tingginya rasa kemalasan yang dimiliki masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan, hal ini mendorong Kadis DUKCAPIL perlu melakukan inovasi dalam pemberian pelayanan dan melalui program Desa Sadar Adminduk. Program ini sudah diuji cobakan ke beberapa desa di tiap kecamatan di Kabupaten Kampar dan ternyata berhasil untuk dilakukan dan sekarang dalam tahap penerapan keseluruhan desa yang ada di Kabupaten Kampar.

Adanya inovasi pelayanan yang dicanangkan oleh Kepala Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, diharapkan bahwa perilaku gratifikasi yang banyak terjadi dalam pelayanan publik terlebih lagi pada sektor kependudukan dapat dihilangkan dan juga inovasi program yang dilaksanakan diharapkan juga dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga akan timbul rasa kesadaran akan masyarakat terkait pentingnya dokumen Kependudukan. Mulainya timbul rasa kesadaran masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan akan dapat menjadikan masyarakat Kabupaten kampar untuk menjadi masyarakat yang tertib administrasi.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pemberian hadiah ini juga kerap terjadi dalam pemberian pelayanan di sektor kependudukan. Karena sulitnya pengurusan dan memakan waktu yang lama dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat cenderung lebih memilih mengurus dengan cara yang diwakilkan oleh orang lain dan juga melalui jalur “Orang Dalam” sehingga pengurusan ini cepat terselesaikan. Karena kerapnya terjadi hal-hal seperti itu, mulai tumbuh pola pikir di masyarakat bahwa dalam hal pengurusan dokumen kependudukan ini memerlukan biaya.

Pemberian hadiah sebagai tanda terima kasih itulah yang sudah salah diartikan yang dilakukan oleh beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab dan menjadi perilaku yang dinamakan gratifikasi. Suatu pemberian akan menjadi gratifikasi apabila berkaitan dengan jabatan dan berlawanan dengan kewajiban si penerima. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa dalam hal penanganan gratifikasi ini



sangatlah diperhatikan karena untuk mencapai *good governance*. Kebiasaan yang merambat sudah menjadi penyakit ini perlu dihilangkan. Tindakan gratifikasi ini bukan hanya untuk pelaku gratifikasi tapi juga berlaku untuk penerima suap tersebut.

Kurangnya kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan, masyarakat hanya akan mengurus disaat ada keperluan saja, dan sangat mendesak. Karena atas keperluan mendesak inilah kadang masyarakat yang membutuhkan dokumen yang diurus secara cepat melalui beberapa oknum pelaku penyalahgunaan kewenangan. Karena adanya pilihan pengurusan lebih cepat telah masyarakat lebih memilih jalan untuk diwakili dalam pengurusannya dan cenderung melakukan gratifikasi dalam pengurusannya. Hal itulah yang juga membuat masyarakat yang mengurus secara manual merasa terdiskriminasi dalam pelayanan sehingga menimbulkan rasa kekecewaan dihati masyarakat, dan bahkan sebagian juga masyarakat yang sudah mendesak juga ikut melakukan tindakan yang sama. Perilaku gratifikasi yang terdapat dalam pelayanan dokumen kependudukan ini juga membuat masyarakat Kabupaten Kampar dapat menimbulkan kekecewaan dan mengurangi rasa percaya masyarakat kepada pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Penyimpangan perilaku seperti ini, tentu bertentangan dengan UU Nomor 24 tahun 2013 pasal 79A yang menyatakan bahwa pengurusan dokumen kependudukan itu tidak dipungut biaya.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dibuat dengan meninjau penelitian yang ada sebelumnya. Penelitian pertama yang menjadi acuan dalam penulisannya adalah Jurnal yang ditulis oleh Dede Wardiat pada tahun 2017 yang berjudul Potensi Gratifikasi dalam Tata Kelola Pelayanan Publik Pemanfaatan Air Bawah Tanah di Banten (Wardiat and Tanah, 2017). Pada penelitian tersebut Dede Wardiat mengungkapkan bahwa pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan public dibidang Air bawah tanah di Provinsi Banten sangat perlu dilakukan dengan baik, dan terhindar dari perilaku menyimpang. Dengan adanya pengelolaan yang baik dalam pelayanan publik nantinya masyarakat akan percaya kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan public.

Penelitian kedua yang menjadi referensi dalam penulisan karya ilmiah ini adalah Jurnal yang dibuat oleh Lisa Nazifah pada tahun 2019 yang berjudul Strategi Menyikapi Gratifikasi dengan Identifikasi Pemberian Hadiah Kepada Pegawai Negeri Sipil (Lisa Nazifah, 2019). Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi karena menerangkan bahwa pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat harus mampu terhindar dari perilaku Gratifikasi dan juga cara menyikapinya saat ada yang ingin melakukan perilaku menyimpang tersebut, sehingga dengan demikian dapat tercipta pemerintahan yang baik yang dapat dipercaya oleh seluruh masyarakat.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Pada penulisan karya ilmiah yang penulis buat, berbeda dengan penelitian yang ada sebelumnya karena penulis mengkaji sebuah Inovasi di salah satu OPD di Kabupaten Kampar, yaitu dalam pelayanan dokumen kependudukan. Penulis mengambil objek yang berbeda dengan referensi jurnal yang penulis ambil yaitu mengkaji pencegahan dalam pelayanan dokumen kependudukan, yang mana rentan terjadi dalam pelayanan dokumen kependudukan. Teori yang penulis gunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Rogers yang memiliki 5 dimensi. Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang ada sebelumnya juga terletak pada hasil penerapan inovasi program yang dilakukan.

### **1.5. Tujuan.**

Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk melihat bagaimana Inovasi program desa sadar adminduk berjalan dalam mencegah terjadinya Gratifikasi dalam pelayanan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar, dan juga untuk memberikan pelayanan yang tepat sasaran dalam pengurusan dokumen kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kampar.

### **II. METODE (5-10%)**

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan Induktif, karena menurut penulis dengan metode tersebut dapat membantu penulis dalam mengamati fakta dan kejadian yang ada dilapangan secara langsung dan menganalisa kejadian dilapangan sehingga dapat di Tarik inti-inti permasalahan.

Pada penelitian yang penulis lakukan, penulis mengumpulkan data dengan 3 metode, yaitu dengan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Memperoleh data melalui wawancara penulis melakukan wawancara dengan 7 orang narasumber yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar. Setelah memperoleh data dari lapangan yang telah penulis kumpulkan, penulis mengolah data yang telah diperoleh dengan metode yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang mana terdapat 3 langkah Analisa yaitu : Reduksi data, Penyajian data, dan Verifikasi data.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)**

Penulis menganalisis peran pemuda dalam program lorong literasi Gowa di desa Paccinongang menggunakan Teori yang dikemukakan oleh Rogers yang mana terdapat 5 dimensi yaitu :

#### **3.1. Keuntungan Relatif**

Penulis melakukan wawancara dengan lakukan dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar Muslim S.Sos pada hari selasa 11 Januari 2022 di ruangan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar, yaitu:

Pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentu lebih memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan, dan dengan program desa sadar adminduk ini, masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah untuk datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar. Karena nantinya para petugas Desa akan menyisir dan memberikan informasi, sehingga nantinya syarat untuk pengurusan dokumen kependudukan akan dikumpulkan di kantor desa, kemudian nantinya desa akan mengantarkan ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kemudian setelah dicetak akan di antarkan kembali atau dijemput oleh petugas desa, sehingga dapat diberikan kepada masyarakat. Tentu program ini dapat mempermudah masyarakat dan lagi masyarakat tidak perlu mencari-cari orang lain untuk membantunya dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Kemudahan dari penerapan desa sadar adminduk ini juga tentu dirasakan oleh masyarakat itu sendiri karena tidak lagi perlu jauh-jauh datang ke kantor dinas dukcapil sehingga bisa menghemat waktu dan biaya.

#### **3.2. Kesesuaian**

Pelayanan desa sadar adminduk yang diterapkan adalah bentuk pengembangan dari program yang ada sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar Muslim S.Sos pada hari selasa 11 Januari 2022 di ruangan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar, yaitu:



Program desa sadar adminduk ini tentu saja sejalan dengan program-program yang ada karena target yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan pemerintahan daerah adalah upaya untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran dan kematian, perekaman dan cakupan kepemilikan kartu identitas anak.

Kampar dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan desa sadar adminduk ini Bersama-sama berjalan dengan program yang lainnya untuk mencapai tujuan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu menertibkan dokumen kependudukan di kabupaten Kampar. Inovasi pelayanan yang diterapkan juga sejalan dengan program-program yang ada sebelumnya dan bahkan adalah bentuk pengembangan dari inovasi dari pelayanan yang ada sebelumnya

### **3.3. Kerumitan**

Dalam penerapan inovasi pelayanan ini tentu sudah dipikirkan juga dari sebelumnya dan juga belajar dari kebijakan yang pernah ada sebelumnya yang melibatkan pihak lain, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar tentu dapat diatasi. Melalui wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar Muslim S.Sos pada hari selasa 11 Januari 2022 di ruangan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar, yaitu:

Kendala yang ditemui pastilah ada, seperti halnya dalam kendala jarak yang cukup jauh untuk ditempuh oleh tim dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh tim dari desa maupun tim dari dinas dukcapil itu sendiri. Selanjutnya kendala lain adalah sulitnya pengumpulan syarat untuk pembuatan dokumen kependudukan, karena masyarakat tidak serta merta melengkapi semua syarat yang dibutuhkan. Hal itulah yang menjadi kendala bagi tim dukcapil dalam penerbitan dokumen yang mengakibatkan waktu yang menjadi semakin lama dalam penerbitan dokumen.

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil tersebut dapat menerangkan bahwa jarak yang cukup jauh bagi beberapa desa di kabupaten Kampar terkadang menjadi hambatan dalam pengantaran atau penjemputan dokumen kependudukan tersebut. Masih kurangnya perhatian masyarakat dalam mengumpulkan persyaratan yang lengkap juga menjadi salah satu factor yang dapat memperlambat waktu penerbitan dokumen tersebut. Sisi lainya dinas kependudukan dan pencatatan sipil bersama dengan pemerintahan desa harus lebih berupaya lagi dalam mensosialisasikan terkait program tersebut sehingga masyarakat akan menyadari betapa pentingnya dokumen kepedudukan sehingga akan menaruh perhatian lebih dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### **3.4. Kemungkinan Dicoba**

Inovasi pelayanan yang dicanangkan sebelum dilakukan sebagai pelayanan yang tetap kepada masyarakat tentu harus melalui uji coba untuk mengetahui bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan terbukti memberikan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan yang ada sebelumnya. Fase uji coba juga dilakukan untuk mengetahui kelemahan yang harus diperbaiki dalam penerapan pelayanan tersebut. Penulis melakukan wawancara dengan kepala seksi Kerjasama dan inovasi pelayanan Evawaty, SP pada hari selasa 11 januri 2022 di ruangannya yaitu:

Program desa sadar adminduk ini awalnya direncanakan oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil karena merasakan pada masa pandemic sekrang ini perlu adanya inovasi pelayanan dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di kabupaten Kampar. Jadi pada bulan Januari 2021 tim dukcapil bersama dengan pihak kecamatan dan pemerintahan desa melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Selanjutnya pada bulan februari sampai dengan bulan April, kami lakukan ujia coba di beberapa desa yang jaraknya tidak terlalu jauh dengan kantor dukcapil seperti: Desa Ranah, Muara Uwai, Rumbio Jaya. Dan alhamdulillah dalam fase uji coba ini terlaksana dengan sangat baik. karena hasil uji coba yang sangat baik ini, sekrang dalam fase penerapan di seluruh desa di kabupaten Kampar.

Perencanaan yang baik dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan juga sambutan kerja sama yang baik dari pihak pemerintahan desa dalam fase uji cob aini perlu di apresiasi karena menampakkan hasil yang sangat baik. tim dukcapil yang terjun langsung kepada masyarakat menimbulkan rasa kesadaran masyarakat untuk mau melengkapi dokumen kependudukannya.

### **3.5. Kemudahan Diamati**

Program desa sadar adminduk yang melibatkan aparat desa mengharuskan seluruh lapisan yang terlibat harus paham mekanisme dari pelayanannya. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu kepala desa dari desa yang menjadi desa uji coba desa sadar adminduk yaitu desa ranah Robbi Hidayat, S.IP, yang penulis lakuka pada hari rabu 12 januari 2022 di salah satu warung sate :

Program yang dibuat oleh dukcapil ini sangat bagus dan sangat terencana dengan matang juga, sehingga dalam penerapannya mudah untuk diberitahu kepada masyarakat. Respon kami pun dari pihak desa sangat senang karena sangat membantu masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukan mereka. Mekanismenya pun juga tidak terlalu rumit untuk dilakukan dan kami pun pihak desa sambal memberi informasi dan menimbulkan rasa sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.

Mekanisme yang tidak terlalu rumit untuk di pahami oleh masyarakat di seluruh lapisan baik yang bersekolah tinggi bahkan hingga masyarakat yang hanya tamatan sekolah dasar bisa memahaminya.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan inobasi pelayanan desa sadar adminduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar memberikan dampak yang sangat baik dalam pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kampar, terutama kepada masyarakat yang memiliki jarak cukup jauh dari kantor dinas dukcapil kabupaten Kampar. Penulis dalam penelitian kali ini menemukan dampak positif dari penerapan pelayanan dengan program desa sadar adminduk ini dapat mempermudah masyarakat dan juga menimbulkan rasa sadar terhadap kepemilikan dokumen kependudukan sehingga dapat terciptanya kabupaten Kampar yang taat administrasi kependudukan.

Inovasi pelayanan desa sadar adminduk ini juga ditujukan untuk mencegah terjadinya Gratifikasi dalam pelayanan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Pelayanan desa sadar adminduk ini memberikan pelayanan yang tepat sasaran langsung kepada masyarakat langsung,



sehingga masyarakat dapat mengetahui alur dari pelayanan tersebut, sehingga mempersempit ruang bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam mencari kesempatan.

Penerapan program desa sadar adminduk ini yang masih baru tentu juga masih memiliki kekurangan, yaitu seperti Belum adanya Surat Keputusan yang menugaskan pegawai desa sebagai jasa penjemputan dan pengantaran dokumen milik masyarakat ke kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kampar. Jauhnya jarak beberapa desa di kabupaten Kampar ke kantor dinas dukcapil kabupaten Kampar membuat petugas desa kadang enggan untuk melakukan penjemputan atau pengantaran dokumen saja tanpa ada imbalan, karena cukup memakan waktu dan mekanaan biaya. Permasalahan lainnya adalah Pelayanan desa sadar adminduk yang belum diketahui oleh seluruh masyarakat kabupaten Kampar. Inovasi pelayanan desa sadar adminduk ini masih belum tersosialisasikan keseluruh masyarakat yang ada di kabupaten Kampar, sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya program desa sadar adminduk.

Penerapan desa sadar adminduk yang masih memiliki hambatan tentu juga mendorong dinas dukcapil untuk melakukan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan cara Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyarankan kepada pemerintahan desa untuk membuat surat keputusan yang menugaskan kepada pegawai desa sebagai kurir pengantar atau penjemput dokumen ke kantor dinas dukcapil kabupaten Kampar. Selain menyarankan untuk membuat surat tugas, dinas dukcapil juga sedang berupaya untuk dapat bekerja sama dengan Pos Indonesia untuk dapat mengantarkan dokumen yang telah dicetak ke kantor desa.

#### **IV. KESIMPULAN (5-10%)**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan dari kejadian dan fenomena di lapangan serta informasi yang dihasilkan dari pembahasan, hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan desa sadar adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Provinsi Riau, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengukuran inovasi program dalam pelaksanaan penelitian berdasarkan teori inovasi menurut Rogers yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan, kemudahan. Berdasarkan data yang sudah penulis dapatkan dari penelitian menyatakan bahwa inovasi pelayanan desa sadar adminduk di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar disambut baik oleh masyarakat, dan dapat mempermudah pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat kabupaten Kampar, sehingga dapat mencapai kabupaten Kampar yang tertib administrasi kependudukan.
2. Faktor penghambat yang ada dalam inovasi pelayanan desa sadar adminduk yaitu :
  - a. Belum adanya Surat Keputusan yang menugaskan pegawai desa sebagai jasa penjemputan dan pengantaran dokumen milik masyarakat ke kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kampar. Jauhnya jarak beberapa desa di kabupaten Kampar ke kantor dinas dukcapil kabupaten Kampar membuat petugas desa kadang enggan untuk melakukan penjemputan atau pengantaran dokumen saja tanpa ada imbalan, karena cukup memakan waktu dan mekanaan biaya.
  - b. Pelayanan desa sadar adminduk yang belum diketahui oleh seluruh masyarakat kabupaten Kampar. Inovasi pelayanan desa sadar adminduk ini masih belum tersosialisasikan keseluruh masyarakat yang ada di kabupaten Kampar, sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya program desa sadar adminduk.
3. Mengatasi hambatan-hambatan yang ada, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar melakukan beberapa upaya yaitu:

- a. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menyarankan kepada pemerintahan desa untuk membuat surat keputusan yang menugaskan kepada pegawai desa sebagai kurir pengantar atau penjemput dokumen ke kantor dinas dukcapil kabupaten Kampar. Selain menyarankan untuk membuat surat tugas, dinas dukcapil juga sedang berupaya untuk dapat bekerja sama dengan Pos Indonesia untuk dapat mengantarkan dokumen yang telah dicetak ke kantor desa.
- b. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar berupaya untuk menyebarluaskan informasi terkait pelayanan desa sadar adminduk dengan melakukan sosialisasi dengan kecamatan ke desa-desa. Dengan diketahuinya pelayanan desa sadar adminduk diharapkan masyarakat dapat termotivasi untuk mengurus dokumen kependudukan, dan juga hal tersebut untuk mempersempit ruang bagi oknum-oknum untuk melakukan penyimpangan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya melakukan penelitian dengan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan .

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait program-program yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, terlebih dalam program Desa Sadar Adminduk.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang terkait, yaitu kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dan juga kepada Pemerintah Desa Ranah, dan juga kepada seluruh masyarakat yang ikut memberikan pendapatnya dalam penelitian yang penulis lakukan.





## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Creswell, J. W. (2012) '*Research Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*', Pustaka Pelajar.
- Dhewantoro, Wawan; Mulyaningsih, Dwi Herati; Permatasari, Anggraeni; Anggadwita, Grisna; Ameka, Indriyani. (2014). *Manajemen Inovasi : Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. 2014. *Buku Saku Memahami Gratifikasi*.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA- LAN Press
- Moenir, H. A. S. ,2010. '*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Nasution (2009) '*Metode Research (Penelitian Ilmiah)*', *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*.
- Nazir, M. (2014) *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2011) *Repormasi pelayanan publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2005) '*Memahami Penelitian Kualitatif / sugiyono*', Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016) *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Alfabeta.
- Suwarno, Y. and Lan, S. (2008) *Inovasi Di Sektor Publik, Jurnal Administrasi Publik Unpar*.

### Peraturan Perundang-undangan

- Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

### Jurnal

- Lisa Nazifah (2019) '*Strategi Menyikapi Gratifikasi Pegawai Negeri Sipil Strategy To Respond Gratification By Identifying Gift- Giving To Government Employee*', *Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(2), pp. 47–58.
- Wardiat, D. and Tanah, P. A. (2017) '*Publik Pemanfaatan Air Bawah Tanah Di Banten Potential Gratification in Public Services Government*', 19(2), pp. 287–302.

### Lain- Lain

<http://ejournal-bpsdm.jakarta.go.id/index.php/monas/article/download/9/6>.

<https://jmb.lipi.go.id/jmb/article/view/508>