

**INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN REKAM  
DATANG PENYANDANG DISABILITAS (RENDANG PEDAS) DI DINAS DUKCAPIL  
KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN**

BAGUS HERLINSAB ARYA NURSETA

NPP 29.0485

Asdaf Kabupaten Kaur, Provinsi Bengkulu  
Program Studi Administrasi Pemerintahan daerah

Email: : [Herlinsab@gmail.com](mailto:Herlinsab@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP) :** Research conducted at the Department of Population and Civil Registration of Muara Enim Regency regarding the Innovation for Recording Coming to Persons with Disabilities (RENDANG PEDAS) is motivated by the fact that there are still people with disabilities who have not made population documents, the community makes population documents in an urgent situation and socialization from the Population and Registration Office is not optimal. Civil Servant on RENDANG PEDAS Innovations. **Purpose :** of this study is to find out how the implementation of the arrival record innovation for persons with disabilities (RENDANG PEDAS) in recording population documents for persons with disabilities in Muara Enim Regency, knowing the supporting and inhibiting factors in its implementation and the efforts made by the Department of Population and Civil Registration. to overcome obstacles in the implementation of recording population documents for persons with disabilities in Muara Enim Regency. **Method :** The research method used by the researcher is descriptive qualitative with an inductive approach. Data was collected by means of interviews, observation, and documentation. While the data analysis techniques using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Resultt :** The RENDANG PEDAS innovation that was implemented received full support from the government of Muara Enim Regency, although there still someplace untouched by the internet and some people barely known about the RENDANG PEDAS inovation. **Conclusion :** Based on the results of the research conducted by the researchers, it was concluded that the implementation of service management innovations for making population documents for persons with disabilities carried out by the Department of Population and Civil Registration has been going well.

**Keywords:** Innovation, Resident Documents, Persons with Disabilities

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim tentang Inovasi Rekam Datang Penyandang Disabilitas (RENDANG PEDAS) dilatarbelakangi dengan masih adanya penyandang disabilitas yang belum membuat dokumen kependudukan, masyarakat membuat dokumen kependudukan dalam keadaan mendesak dan belum optimalnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai Inovasi RENDANG PEDAS. **Tujuan :** dri penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi rekam datang penyandang disabilitas (RENDANG PEDAS) dalam melakukan perekaman dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim, mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan perekaman dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Muara Enim. **Metode :** Metode Penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan :** inovasi RENDANG PEDAS yang diterapkan mendapatkan dukungan penuh dari pemerintahan Kabupaten Muara Enim walaupun masih ada daerah yang belum terjangkau jaringan internet, pemerintah desa ataupun masyarakat yang belum paham dengan inovasi RENDANG PEDAS tersebut. **Kesimpulan :** Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi manajemen pelayanan pembuatan dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik.

**Kata kunci:** Inovasi, Dokumen Kependudukan, Penyandang Disabilitas



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Inovasi adalah semua hal yang baru ditemukan baik itu dari ilmu pengetahuan maupun di dalam kehidupan manusia. Inovasi terlahir dari hal yang baru, sebelumnya belum dilakukan. Setiap generasi bisa memberikan inovasi yang dapat menjadi contoh untuk generasi selanjutnya. Inovasi bertujuan untuk kehidupan manusia dalam menciptakan kemudahan melalui perkembangan dan penemuan pemikiran serta ide yang kreatif dalam berinovatif yang berhasil diwujudkan dengan baik. (Husada, 2019). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah menyebutkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik yang disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dokumen kependudukan merupakan data atau dokumen resmi yang dibuat oleh pemerintah berlandaskan kekuatan hukum sebagai syarat dari pelayanan publik dalam pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk ialah perekaman dan pencatatan biodata diri penduduk yang ingin membuat dokumen kependudukan, pencatatan dari pelaporan Kependudukan dan pendataan dari Penduduk di daerah tersebut. Penataan dan penerbitan data atau dokumen Kependudukan berupa surat keterangan atau kartu identitas Kependudukan. Ada beberapa inovasi yang diterapkan pemerintah Kabupaten Muara Enim dalam penyelenggaraan pelayanan Kependudukan yaitu dengan menerapkan sistem Perjanjian Kerja sama dengan kantor pos dan Rumah sakit bersalin. Kantor pos untuk melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Pemerintah Kabupaten Muara Enim melakukan berbagai terobosan untuk memberikan pelayanan terhadap warga. Pada tahun 2019, pemerintah melakukan pelayanan melalui inovasi RENDANG PEDAS (rekam, datangi, penyandang disabilitas). RENDANG PEDAS (Rekam Datang Penyandang Disabilitas) diperuntukan bagi masyarakat yang tidak berkesempatan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. baik itu ke kantor Pelayanan Disdukcapil maupun ke kantor Kecamatan dikarenakan faktor usia (lansia) dan faktor penyandang disabilitas.

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

Pemerintah Kabupaten Muara Enim melakukan berbagai terobosan untuk memberikan pelayanan terhadap warga. Pada tahun 2019, pemerintah melakukan pelayanan melalui inovasi RENDANG PEDAS (rekam, datangi, penyandang disabilitas). RENDANG PEDAS (Rekam Datang Penyandang Disabilitas) diperuntukan bagi masyarakat yang berhalangan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. baik itu ke kantor Pelayanan Disdukcapil maupun ke kantor Kecamatan dikarenakan faktor usia (lansia) dan faktor penyandang disabilitas. Tetapi pada pelaksanaannya masih ada beberapa masyarakat terutama penyandang disabilitas yang masih bingung terkait dengan pelayanan secara online berbasis via WhatsApp. Kejadian ini yang membuat sebagian masyarakat masih mengunjungi langsung kantor yang bersangkutan. Ditambah lagi, sebagian besar Masyarakat membuat dokumen yang diinginkan jikalau berada dalam keadaan mendesak.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya merupakan ringkasan atau uraian singkat yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang mempunyai pembahasan yang sama sehingga dijadikan sebagai suatu acuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian Musabry pada tahun 2020 di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul “Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” (Witcher, 2020). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah banyak ditemukan pegawai yang sudah mahir dalam menjalankan inovasi pelayanan kucataki, berjalan sudah cukup baik dan sejalan. Namun, ada juga beberapa penghambatnya seperti adanya informan yang masih belum mengetahui bahwa adanya inovasi tersebut dan rentang waktu penyelesaian akta juga masih terbilang cukup lama dengan jangka waktu 3 hari. Selanjutnya Penelitian Ferry Ferdian dilaksanakan di tahun 2018 di Universitas Islam Negeri Ar-raniry dengan judul Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. (Bansode et al., 2018). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah tugas dari dinas Kependudukan dan catatan sipil, serta inovasi strategi layanan yang dilakukan masih dengan cara baru yaitu pada pelayanan akta kelahiran online yang dilakukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi dari inovasi yang di buat oleh dinas Kependudukan dan catatan sipil kota banda aceh berupa prosedur pelayanan, fasilitas pendukung pelayanan, kelebihan dan kekurangan.

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

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang dilakukan yaitu, dalam Penelitian yang dilakukan Musabry (2020) terdapat perbedaan pada nama inovasi dan lokasi penelitian. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Ferry Ferdian (2018) memiliki perbedaan pada pada jenis inovasi dan lokasi penelitian.

### **1.5. Tujuan.**

Untuk mengetahui dan memahami inovasi manajemen pelayanan RENDANG PEDAS di Kabupaten Muara Enim

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, memungkinkan peneliti untuk dapat berada langsung dalam peristiwa penelitian, menganalisis, mengamati, mencatat, dan menggambarkan permasalahan dengan apa adanya sesuai dengan kondisi senyatanya di lapangan. Selanjutnya membuat suatu kesimpulan dengan mengumpulkan masalah-masalah yang bersifat khusus yang berupa data-data di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang bersifat umum dari masalah yang dihadapi. Melalui desain penelitian ini, peneliti berharap mampu menggambarkan deskripsi secara mendalam berdasarkan fakta dan data-data yang ditemui langsung di lapangan hingga memperoleh kesimpulan dari permasalahan tentang bagaimana Inovasi Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Rekam Datang Penyandang Disabilitas (RENDANG PEDAS) Di Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti Menggunakan Teknik Pengumpulan Data Dengan Cara Wawancara, Observasi, dan juga dokumentasi. Adapun analisa yang digunakan dalam analisis data adalah teknik Triangulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Inovasi Manajemen Pelayanan RENDANG PEDAS di Kabupaten Muara Enim**

Penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil salah satunya dikhususkan juga kepada penyandang disabilitas yang merupakan urusan kongruen dari pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam melaksanakan tanggungjawab dan kewenangan pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam wilayahnya masing-masing. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim memiliki banyak inovasi pelayanan, antara lain: Jemput Bola Pelayanan Akta Kelahiran Kematian (JEMPOL PAKEM), Jemput Bola Pelayanan Perekaman KTP-el Ke Desa-Desa dan Sekolah dan Rekam Datang (KTP-el) Penyandang Disabilitas (Rendang Pedas) Kerumah-Rumah. Dari ketiga Inovasi diatas, peneliti akan memaparkan dan membahas tentang inovasi RENDANG PEDAS (Rekam Datang Penyandang Disabilitas). Inovasi ini terbitkan di kabupaten Muara Enim supaya mempermudah masyarakat yang mengalami disabilitas untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa Inovasi Rendang Pedas memudahkan baik dari masyarakat pengguna layanan maupun pemerintah yang menerapkan Inovasi bagi penyandang disabilitas selain itu dalam Inovasi lama dan inovasi terbaru yang diciptakan tidak banyak terdapat perubahan pada pelaksanaan pelayanan hanya tempat pelayanan yang berubah. Masyarakat lebih merasa terbantu dengan adanya inovasi Rendang Pedas tanpa langsung menuju ke kantor pelayanan. Ditambah lagi dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian bahwa beberapa masyarakat hanya menghubungi pegawai disdukcapil baik via Whatsapp ataupun nomor telepon.

Inovasi RENDANG PEDAS juga sangat mudah dipahami dan pelaporan yang akan dilakukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil langsung dengan menghubunginya melalui via Whatsapp. Setelah mendapatkan pelaporan dari masyarakat ataupun pemerintah desa, tim inovasi melakukan survey ke lokasi perekaman dokumen kependudukan.

#### **3.2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat**

Faktor pendukung dalam inovasi ini antara lain Keuntungan relative, Pemerintah Kabupaten Muara Enim dan DPRD Kabupaten Muara Enim memberikan dukungan yang baik atas terciptanya inovasi rendang pedas ini. Inovasi rendang pedas memiliki keuntungan dengan mendapatkan dukungan langsung dari pejabat daerah yang berwenang dan memberikan masukan serta dorongan supaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim bisa menciptakan inovasi-inovasi yang bermanfaat dan memiliki guna jangka panjang. Kesesuaian, Dukungan dari berbagai kalangan sampai yang paling bawah, dari kecamatan hingga tingkat desa selalu memberikan dukungan untuk keberhasilan inovasi RENDANG PEDAS dalam melakukan perekaman pembuatan dokumen kependudukan supaya yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Kerumitan, pola pikir dari bagian yang bertugas dalam bidang inovasi, inovasi yang diciptakan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan. Banyak inovasi yang diciptakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yang salah satunya adalah RENDANG PEDAS yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas. Kemungkinan dicoba, Aparat dan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sangat mendukung inovasi RENDANG PEDAS untuk diterapkan supaya masyarakat dapat mendapatkan haknya dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Kesesuaian dicoba, Pemerintah Kabupaten Muara Enim melalui Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil mendukung kegiatan inovasi RENDANG PEDAS dengan menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan perekaman pembuatan dokumen kependudukan di rumah warga maupun di pemerintahan desa. Faktor penghambat dalam inovasi ini antara lain masih adanya tempat pelayanan yang belum terjangkau jaringan internet dan kondisi alam yang tidak bisa diprediksi dan masih adanya masyarakat yang menutupi bahwa ada penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman dokumen kependudukan.

### **3.3. Upaya Yang Dilakukan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan**

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang ditemui pada saat pelaksanaan inovasi RENDANG PEDAS ini antara lain dengan melaksanakan kegiatan survey lapangan sebelum melakukan kegiatan perekaman dengan cara memastikan bahwa daerah tersebut terhubung dengan jaringan internet sehingga bisa dilakukan pelayanan perekaman dengan baik dan Melakukan koordinasi dengan perangkat pemerintahan di daerah setempat dengan menyampaikan secara langsung maupun tidak langsung informasi dan kebutuhan terkait inovasi yang akan dilakukan.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim memiliki pengaruh yang positif bagi penyandang disabilitas sehingga pemerintah dapat melakukan pemerataan pelayanan perekaman pendataan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Sarana dan prasana sudah digunakan sesuai kebutuhan serta pada pelaksanaannya tidak dipungut biaya. Setiap tahunnya semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan inovasi tersebut, sehingga berhasil menekan angka dalam kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Muara Enim. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ferry Ferdian pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh”. Mendapatkan hasil penelitian dimana tugas dari dinas Kependudukan dan catatan sipil, serta inovasi strategi layanan yang dilakukan masih dengan cara baru yaitu pada pelayanan akta kelahiran online yang dilakukan. Adapun faktor penghambat yang penulis temui adalah masih adanya tempat pelayanan yang belum terjangkau jaringan internet dan kondisi alam yang tidak bisa diprediksi dan masih adanya masyarakat yang menutupi bahwa ada penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman dokumen kependudukan. Seperti Penelitian Musabry (2020) Dengan judul Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar” dengan hasil bahwa masih ditemukan pegawai yang sudah mahir dalam menjalankan inovasi pelayanan kucataki, berjalan sudah cukup baik dan sejalan. Namun, ada juga beberapa penghambatnya seperti adanya informan yang masih belum mengetahui bahwa adanya inovasi tersebut dan rentang waktu penyelesaian akta juga masih terbilang cukup lama dengan jangka waktu 3 hari

## **IV. KESIMPULAN**

Inovasi Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan RENDANG PEDAS yang dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim disesuaikan dengan Visi dan Misi Kepala. Pelaksanaan Inovasi RENDANG PEDAS memiliki pengaruh yang positif bagi penyandang disabilitas sehingga pemerintah dapat melakukan pemerataan pelayanan perekaman pendataan

administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas. Sarana dan prasana sudah digunakan sesuai kebutuhan serta pada pelaksanaannya tidak dipungut biaya. Setiap tahunnya semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan inovasi tersebut, sehingga berhasil menekan angka dalam kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Muara Enim. Faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi RENDANG PEDAS Bagi penyandang disabilitas adalah Masih adanya tempat pelayanan yang belum terjangkau jaringan internet serta kondisi alam yang terkadang tidak bisa diprediksi dan Masih adanya keluarga yang menutupi bahwa ada penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman dokumen kependudukan.

#### **Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap Inovasi Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Rekam Datang Penyandang Disabilitas (Rendang Pedas) Di Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan menjadi tidak maksimal.

#### **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 Manajemen Pelayanan Dokumen Kependudukan Rekam Datang Penyandang Disabilitas (RENDANG PEDAS) Di Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan, sehingga bisa memberikan data yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Dukcapil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu para pelaku usaha yang meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Chaniago, A. (2017). Pemimpin dan kepemimpinan. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*, 10(9), 16.
- Daraba, Dahyar (2018). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Leisyah
- Djafri, Novianty (2018). Manajemen Pelayanan berbasis Revolusi Mental. Ideas Publishing
- fairuzul mumtaz. (2017). kupas tuntas metode penelitian. *pustaka diantara*
- fernandes simangungsong. (2017). metodologi penelitian pemerintahan. Alfabeta.
- Handoyo, Eko (2012). Kebijakan Publik. Widya Karya
- Silaban, Himsar. (2015). pelayanan publik di era reformasi (Vol. 148). Univ prof.dr.moestopo.
- Maulidiah, Sri (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan terpadu Administrasi Kecamatan. Indra Prahasta
- muhammad idrus. (2009). metode penelitian ilmu sosial. Erlangga.

- Muluk, K. (2008). Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. 44–45.
- Muluk, K. (2013). Peran pemerintah daerah dalam pembangunan indonesia. Universitas brawijaya press.
- Maysaroh, L. (2018). kualitas Pelayanan Publik.
- Priyono, (2007). Pengantar Manajemen
- Rohman, Abdul, (2017). Dasar-dasar Manajemen
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel.
- Sugiyono, Dr. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.
- Sugiyono, Dr. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
- Sutrisno, Gatingsih, E. (2017). Kependudukan Dan Ketenagakerjaan. In Modul mata kuliah.
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Asosisasi Ilmu Politik Indonesia.
- Utama, Prasetya (2018). Inovasi Publik
- Yusuf, Muri. (2014). Metode Penelitian : kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan. Kencana