

IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN MOBIL KELILING UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi Pada DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK)

Dika Yoga Pratama

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: dika.18078@mhs.unesa.ac.id

Tjitjik Rahaju

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek menciptakan inovasi bidang administrasi kependudukan yaitu mobil keliling berbasis jemput bola untuk kemudahan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan inovasi mobil keliling. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan empat faktor keberhasilan implementasi oleh Edwards III yang meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur organisasi. Inovasi hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komunikasi, pihak penyelenggara pelayanan sudah melakukan sosialisasi dengan masyarakat melalui pihak perangkat desa. Koordinasi juga terjalin dengan baik antar pihak dinas, kecamatan, maupun desa saat pelaksanaan pelayanan mobil keliling. Faktor Sumberdaya, untuk sumberdaya manusia sudah memiliki petugas yang berkualitas. Namun, untuk sumberdaya alat yang digunakan perlu adanya peremajaan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Sumberdaya anggaran juga harus ada peningkatan jumlah untuk memaksimalkan layanan mobil keliling. Faktor disposisi, terjalin komitmen dari pihak pelaksana yang melakukan tugasnya sesuai SOP. Pihak desa juga mensukseskan program tersebut serta masyarakat merasakan dampak positif hadirnya inovasi tersebut. Selanjutnya faktor struktur organisasi yang sudah tersusun secara baik sehingga memudahkan untuk berkoordinasi antar lini dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya implementasi tersebut juga memiliki permasalahan seperti sebagian masrakat belum mengetahui inovasi mobil keliling ini. Terdapat juga kendala sarana dan prasarana seperti mobil keliling yang hanya berjumlah dua mobil operasional yang tidak mencukupi untuk melakukan perekaman dilihat dari kondisi topografis daerah kabupaten Trenggalek yang pegunungan. Diperlukan penambahan mobil operasional baru untuk menjangkau ke tempat pelosok.

Kata Kunci : Implementasi, Inovasi, Mobil Keliling

Abstract

The Department of Population and Civil Registration of Trenggalek Regency created an innovation in the field of population administration, namely a round-trip car based on a ball pick-up for the convenience of population administration management services. The purpose of this study is to describe the application of mobile car innovation. This type of research uses descriptive research with a qualitative approach. This study uses four success factors of implementation by Edwards III which include communication, resources, disposition and organizational structure. Innovation is here to make it easier for the community to carry out population administration. The results of the study indicate that the communication indicator, the service provider has carried out socialization with the community through the village apparatus. Coordination is also well established between agencies, sub-districts, and villages when implementing mobile car services. Resource Factors, for human resources already have qualified officers. However, for the resources of the tools used, there needs to be rejuvenation to improve the quality of service. There must also be an increase in budget resources to maximize mobile car services. Disposition factor, there is a commitment from the implementing party to carry out their duties according to the SOP. The village also made the program a success and the community felt the positive impact of the innovation. Furthermore, the organizational structure factor that has been well structured makes it easier to coordinate between lines in carrying out population administration services. In its implementation, the implementation also has problems such as some people do not know about this mobile car innovation. There are also problems with facilities and infrastructure, such as mobile cars, which only amount to two operational cars, which are insufficient for recording, judging from the topographical conditions of the mountainous Trenggalek district. It is necessary to add a new operational car to reach remote areas.

Keywords: Implementation, Innovation, Mobile Car.

PENDAHULUAN

Kebijakan publik seperti yang dikemukakan Easton (1969) Menjelaskan bahwa kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Pemerintah membuat aturan aturan yang berlandaskan hukum untuk mengatasi berbagai permasalahan dan isu isu yang ada di masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab penuh untuk menyelesaikan permasalahan yang berkembang di masyarakat. Dalam penerapannya haruslah dapat dilaksanakan dengan baik oleh semua unsur yang bersinggungan langsung dengan kebijakan tersebut.

Implementasi diperlukan dalam sebuah kebijakan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Menurut Van Mater dan Horn menyatakan bahwa implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan pemerintah baik secara individu maupun kelompok yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Implementasi kebijakan diperlukan untuk melihat kepatuhan kelompok sasaran kebijakan (Akib, 2010). Implementasi baru akan dimulai dilakukan apabila sasaran serta tujuan telah dibuat, program telah tersusun dan anggaran dana telah siap untuk disalurkan untuk mencapai sasaran kebijakan.

Dalam sebuah implementasi kebijakan haruslah terdapat unsur unsur mutlak untuk menjalankan implementasi tersebut. Pelaksana adalah implementor kebijakan dari pihak pihak yang berwenang menjalankan kebijakan dengan fungsi dan tugas yang berbeda. Sehingga tindakan yang nyata dari pelaksana menghadirkan berbagai program maupun kegiatan yang tersusun secara sistematis serta komprehensif. Dari hal tersebut target atau kelompok sasaran bisa merasakan dampak positif dengan dipengaruhi oleh kebijakan yang dilaksanakan. Implementasi dari sebuah program harus dapat menyesuaikan perkembangan zaman, dengan membuat sebuah terobosan atau inovasi untuk mencapai sebuah tujuan.

Instansi pemerintahan mempunyai kewajiban untuk membuat sebuah inovasi yang berkualitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana instansi dapat memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas sesuai dengan standar. Dalam kinerja pemerintahan inovasi menjadi bagian terpenting untuk melakukan perubahan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi dan dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan asas yang berlaku. Menurut surat keputusan menteri Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayan publik, disebutkan bahwa asas

pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak.

Inovasi berarti peningkatan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik (Mirnasari, 2013). Menurut PP No. 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah, inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Menurut (Rizvanda, 2018) Inovasi sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode baru dalam menyampaikan pelayanan publik.

Inovasi menjadi penting dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi khususnya untuk masyarakat sendiri (Pratiwi & Syukur, 2018). Inovasi hadir sebagai salah satu upaya menggantikan cara yang lama dengan penyempurnaan yang lebih baik. Inovasi hadir untuk menjawab tantangan dan perkembangan zaman. Berbagai jenis inovasi layanan dikembangkan dengan berbagai tingkat keinovatifan dan kebaruan (Pelkonen & Velovirta, 2015). Disatu sisi inovasi digunakan untuk melakukan jenis pelayanan baru dan disisi lain untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Inovasi tersebut juga menjadi sebuah inisiatif dari lembaga ataupun dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sebuah inovasi harus selaras dengan perkembangan zaman dan teknologi, sehingga inovasi dirasa dapat menjadi bagian terpenting dalam pelayanan yang berkualitas. Inovasi pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan, adanya inovasi dalam tubuh pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik (Rochmah, 2019).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka harus ada pembaharuan dari masa ke masa. Hal ini sejalan dengan pendapat (Kasali, 2012) yang mengatakan bahwa inovasi harus dilakukan untuk melakukan pembaharuan atau perubahan walaupun masih ada pro dan kontra didalamnya. Tentu inovasi mustahil untuk tidak dilakukan, karena adanya inovasi membuat kemudahan penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan pelayanan publik.

Dalam penerapan inovasi disektor publik masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan adil dan setara (Wulandari dkk, 2019). Pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik haruslah sama rata, tidak membedakan jenis kelamin, agama, ras, maupun golongan. Pelayanan yang diberikan harus mencakup seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang ikatan emosional dari aparat pemerintah (Kaaro, 2013). Faktanya pelayanan publik di Indonesia masih kurang

sesuai dengan yang diharapkan, tidak jarang yang menjadi kritikan di masyarakat adalah pelaksana pelayanan publik atau birokrat.

Tabel 1
Laporan Masyarakat
Kategori Substansi Terlapor
Tahun 2020

No	Substansi	Laporan
1	Agraria/Pertanahan	360
2	Kepegawaian	228
3	Kepolisian	206
4	Pendidikan	150
5	Perdesaan	105
6	Peradilan	100
7	Ketenagakerjaan	83
8	Perbankan	74
9	Administrasi Kependudukan	71
10	Perijinan (PTSP)	53

Sumber : Ombudsman RI, 2020

Berdasarkan tabel diatas diatas diketahui bahwa jumlah laporan masyarakat tentang pelayanan publik di Indonesia masih tinggi dengan total 1420 pengaduan yang masuk ke Ombudsman selama periode kuartal 1 tahun 2020. Data tersebut membuktikan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang ada. Dituntutlah semua instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik. Inovasi menjadi salah satu solusi yang digunakan untuk meningkat kualitas pelayanan pada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri banyak instansi pemerintahan yang belum bisa memenuhi pelayanan secara inovatif, sehingga pada tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Surat Keputusan No. 30 Tahun 2014 membuat kompetisi inovasi pelayanan publik. Peserta yang dapat mengikuti kompetisi tersebut dari kementerian/lembaga dan pemerintahan daerah (provinsi,kabupaten atau kota) dengan jenis pelayanan yang dapat diikutsertakan yaitu pelayanan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Adanya kompetisi tersebut dalam hal kualitas dan inovasi pelayanan publik dapat selalu meningkat, sehingga bisa terus bersaing secara sehat dengan instansi lain (Kurniawan, 2017).

Tabel 2
Jumlah Gagasan Inovasi
Kompetisi Inovasi Layanan KEMPANRB

Tahun	Jumlah
2014	515
2015	1189
2016	2476
2017	3654
2018	2854
2019	3156
2020	3059

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020

Diketahui dari tabel tersebut ada peningkatan jumlah inovasi yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan yang diselenggarakan setiap tahunnya. Instansi pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Rukayat, 2017). Kenaikan angka gagasan inovasi tersebut sebagai upaya penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dengan adanya kompetisi semacam ini dapat melahirkan inovasi yang berkualitas dan membuat instansi pemerintahan lebih maju serta berkembang karena dituntut oleh perkembangan zaman.

Pada Provinsi Jawa Timur ada beberapa daerah yang sudah menerapkan inovasi dibidang administrasi khususnya administrasi kependudukan yakni Kota Malang dengan inovasi "Gampil" yang juga sudah diteliti oleh (Pebriani & Rohman, 2019) dengan judul "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang" dengan menunjukan hasil bahwa inovasi tersebut berjalan dengan baik karena sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur. Kota Madiun dengan inovasi "Lempeng Gapit" juga sudah diteliti oleh (Dewi & Parwiyanto, 2021) yang menunjukkan bahwa penerapan inovasi berjalan dengan baik. Selain itu juga kabupaten Trenggalek dengan inovasi mobil keliling dengan tujuan yang sama.

Kabupaten Trenggalek yang terdiri dari 14 kecamatan, 5 kelurahan dan 152 desa dengan hanya 5 kecamatan yang mayoritas berupa dataran rendah, yakni Kecamatan Trenggalek, Kecamatan Tugu, Kecamatan Pogalan, Kecamatan Karang dan Kecamatan Durenan. Pada tahun 2018 jumlah penduduk mencapai 694.902 jiwa dengan luas wilayah 1.261,40 KM². Dengan pusat kota berada di Kecamatan Trenggalek, dengan kecamatan panggul menjadi kecamatan dengan jarak paling jauh dari pusat kota yaitu 52 KM. (Sumber Website Kabupaten Trenggalek).



Gambar 1. Peta Kabupaten Trenggalek

Sumber : BAPPEDA Kabupaten Trenggalek, 2020

Terlihat beberapa kecamatan yang ada di pesisir selatan memiliki jarak yang begitu jauh dengan pusat kota membuat masyarakat menjadi kesulitan bahkan segan untuk datang ke kantor instansi dinas. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pemohon mengungkapkan bahwa:

"Saya sendiri waktu itu berangkat dari rumah sekitar jam 6 pagi, sampai disana pukul 8 pagi harus antri lagi. Antrian disana juga cukup panjang, sudah rugi waktu dan juga biaya yang kita keluarkan sekali jalan. Bahkan saya dilayani pukul 11 dan selesai mengurus Kartu Keluarga sekitar pukul 14. Bahkan kita meninggalkan pekerjaan kita sehari untuk mengurus Kartu Keluarga (Wawancara, 16 September 2021).

Sehingga ada beberapa kasus dimana pelayanan yang diberikan kepada permohonan menjadi lebih lama dan berbelit belit. Terkadang pemohon juga harus kembali esok hari karena pengurusan administrasi kependudukannya belum jadi, padahal sesuai slogannya one day service pelayanan yang diberikan haruslah satu hari langsung jadi namun kenyataannya tidak. Pada implementasinya masyarakat masih menilai pelayanan pada program ODS ini masih dinilai kurang efektif (Yuliani & Agustina, 2015).

Pemerintah Kabupaten Trenggalek khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek membuat sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan yaitu dengan meluncurkan inovasi mobil keliling. Inovasi yang diluncurkan sebagai pemerataan pencatatan administrasi kependudukan di daerah perkotaan maupun pelosok yang notabene di kabupaten tersebut masih banyak daerah yang terpelosok dan sulit dijangkau dari pusat kota.

Inovasi mobil keliling diluncurkan dikarenakan kondisi geografis dari kabupaten Trenggalek yang berkontur pegunungan. Argumentasi tersebut sebagaimana dikuatkan dalam wawancara awal dengan narasumber bahwa

"Inovasi ini hadir sebagai bentuk dari kita untuk memudahkan pelayanan tentu saja, kita ketahui bahwa trenggalek sendiri kondisi geografisnya

pegunungan dan dirasa bahwa mendorong kami untuk lebih membuat inovasi yang bisa untuk menjangkau ke pelosok" (Wawancara, 12 September 2021).

Dimana dari data Bappeda Kabupaten Trenggalek 63,21% wilayah di Trenggalek merupakan daerah pegunungan. Dari topografi tersebut mengakibatkan jarak tempuh yang begitu jauh dari pusat kota sehingga memunculkan permasalahan yang harus diselesaikan. Kemudahan akses dilihat dari jarak dan biaya inilah yang menjadi salah satu faktor pendorong inovasi tersebut diluncurkan.

Alasan lain hadirnya inovasi ini yaitu Masyarakat daerah pegunungan masih banyak yang belum melakukan administrasi kependudukan. Menurut data ada sekitar 46,7% dari total penduduk yang wajib untuk melakukan administrasi kependudukan, namun belum melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia (Angkat dkk, 2017). Sebagaimana pendapat tersebut administrasi seharusnya wajib dilakukan dari sejak lahir sampai meninggal. Namun, masih ada banyak kendala menyangkut kegiatan administrasi kependudukan tersebut.

Terlebih alasan lainnya yang begitu pelik namun begitu membantu masyarakat yaitu calo atau joki untuk mengurus administrasi kependudukan. Mengurus administrasi kependudukan menggunakan calo suatu tindakan yang tidak dibenarkan oleh hukum, namun masyarakat di daerah pegunungan merasa terbantu dengan adanya calo tersebut. Calo hadir karena pihak pemerintah masih berbelit-belit dan tidak efisien dalam melakukan pelayanan (Jafar dkk, 2020). Pernyataan tersebut juga sebagaimana dikuatkan dengan wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa

"Untuk saya sendiri calo sangat membantu untuk kepengurusan akta kelahiran, kalau mengurus sendiri ribet. Kita seperti di persulit begitu, namun kalau pakai calo ada biaya yang harus diberikan tetapi sesuai dengan kita yang gak perlu ribet untuk mengurus di kantor capil". (Wawancara, 16 September 2021).

Sehingga praktek calo masih menjadi masalah yang sulit untuk diselesaikan, namun pada kenyataannya praktek calo mampu untuk membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan kepengurusan administrasi kependudukan. Dari situ bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih sangat buruk dengan begitu banyak permasalahan yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh mobil keliling tidaklah selengkap dengan pelayanan yang diberikan di kantor. Layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda

Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Kartu Identitas Anak, pembuatan Akta Kematian serta pembuatan Akta Kelahiran. Namun sangat disayangkan karena pelayanan pembuatan keterangan surat masuk keluar serta legalisir tidak dapat dilakukan di dalam mobil keliling. Khusus untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dapat jadi dalam waktu 1 hari sesuai dengan slogan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek yaitu *"one day one service"*.

Dalam pelaksanaan implementasi inovasi tentunya masih menemui hambatan dan juga tantangan. Selaras dengan yang dikatakan (Wahyuni & Maesaroh, 2018), meskipun inovasi telah berjalan secara baik, tentunya sebuah inovasi bisa saja memiliki hambatan atau masalah sesuai tingkat kerumitannya. Inovasi tak lepas dari sebuah tantangan yang ada, namun tantangan tersebut menjadi sebuah rintangan yang dihadapi untuk inovasi tersebut dapat diterima di masyarakat.

Implementasi dari layanan mobil keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dirasa sudah baik namun belum maksimal. Hal itu terjadi karena kendala jaringan telekomunikasi di daerah pegunungan yang sulit dan mobil keliling sendiri yang tidak bisa untuk mengakses daerah terpencil untuk jemput bola kepada masyarakat. Seperti yang dijelaskan informan yaitu

"Memang kendala yang dihadapi di lapangan sangatlah sulit, tentunya kita berangkat dari pusat kota sampai ke pelosok desa yang memakan waktu yang lama, juga kadang sudah sampai ditempat tapi jaringan sinyal tidak bisa diakses sampai tempat karena sinyal yang tidak menjangkau tempat tersebut. Kendala lainnya seperti mobil kita tidak mampu menjangkau tempat yang jalannya tidak terjamah oleh mobil sehingga menyulitkan tim kita untuk melakukan jemput bola. Namun kedepannya kita juga memikirkan cara yang terbaik untuk bisa mengatasi kendala tersebut"(Wawancara pada 12 September 2021)

Sarana mobil yang digunakan untuk melakukan pelayanan keliling hanya berjumlah dua mobil operasional, dilihat dari kondisi topografis daerah seperti itu belum bisa menjangkau beberapa kecamatan atau desa sekaligus. Dengan kondisi tersebut belum bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Sumber daya anggaran yang ada sebenarnya sudah diimplementasikan dengan baik, namun untuk sarana dan prasarana harus ada peremajaan dan pembaharuan agar spesifikasi sarana lebih prima seiring dengan perkembangan zaman. Faktor komunikasi tidak memiliki hambatan yang berarti, namun kemungkinan masih ada masyarakat yang awam tentang pelayanan mobil keliling.

Komunikasi penyelenggara pelayanan publik dengan pemerintah yang terkait juga sudah berjalan dengan baik.

Jadwal dan tempat juga jadi permasalahan yang muncul setelah adanya mobil keliling ini. Semula jadwal dan tempat sudah disusun dan ditetapkan oleh dinas terkait, namun kurangnya antusiasme dan pengajuan berkas pemohon yang minim ditempat tujuan sesuai jadwal. Pihak dinas seharusnya melakukan survei dahulu untuk bisa membuat jadwal dan tempat pelaksanaan yang sesuai.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis ingin mendeskripsikan implementasi mobil keliling yang ada di Kabupaten Trenggalek. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada implementasi, yang dianalisis menggunakan teori Implementasi menurut Edwards III yang memuat 4 indikator yaitu komunikasi yakni hubungan antara pembuat kebijakan dengan struktur bawahnya, sumberdaya yakni semua input diorganisasi yang ekonomis dan teknologis, disposisi yakni sikap dari implementator kebijakan dan struktur organisasi yakni kejelasan struktur kerja dalam organisasi. Manfaat penelitian ini untuk lembaga sebagai bahan masukan atau evaluasi untuk peningkatan pelayanan, untuk prodi digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Artikel ini dikembangkan dengan pendekatan kualitatif (Moleong, 2005) untuk memahami fenomena layanan publik, inovasi mobil keliling, dan membedah fenomena pelayanan publik yang terkendala dengan keterbatasan. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dan Kecamatan Panggul pada bulan Agustus sampai Oktober 2021. Fokus peneliti adalah gambaran tentang pelaksanaan inovasi mobil keliling sebagai terobosan terbaru pelayanan yang diberikan di dinas tersebut.

Fokus penelitian ini dikaji menggunakan teori Edward III dengan berdasarkan kriteria pengukuran indikator dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Indikator tersebut dilihat dari 4 komponen yang terdiri :

1. Komunikasi, indikator ini mengidentifikasi informasi dan hubungan antara pembuat kebijakan dengan yang dibawahnya dengan 3 variabel yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.
2. Sumberdaya, indikator ini mengidentifikasi semua input dalam suatu organisasi yang bersifat ekonomis dan teknologis dengan 4 variabel yaitu sumberdaya manusia, anggaran, peralatan dan kewenangan.
3. Disposisi, indikator ini mengidentifikasi sikap dari implementator dalam melakukan pelayanan

dengan 2 variabel yaitu pengangkatan birokrasi dan insentif.

4. Struktur Organisasi, indikator ini mengidentifikasi kerja sama antar implementator dalam implementasi untuk sesuai dengan tugas masing masing dengan 2 variabel yakni *SOP* dan *Fregmentasi*.

Subjek yang dituju dalam penelitian ini yaitu seksi kerjasama dan inovasi pelayanan, staff pelayanan publik mobil keliling, dan juga beberapa masyarakat pengguna pelayanan di mobil keliling. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara tentang latar belakang inovasi, sumber daya, anggaran atau dana, hambatan serta tantangan dan implementasi penerapan mobil keliling. Observasi yang dilakukan dengan pengamatan yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan dan proses pelayanan mobil keliling. Serta dokumentasi memperoleh data foto lapangan, dokumen jumlah yang melakukan perekaman, dokumen jenis layanan yang diberikan serta arsip pendukung lainnya.

Menurut Sugiyono(2009) analisis data yang peneliti lakukan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sebagai sebuah instansi pemerintahan menjalankan unsur unsur pelayanan publik dalam upaya peningkatan pelayanan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, misalnya inovasi pelayanan adminduk (Wiryanto, 2020). Peningkatan pelayanan yang diberikan ditandai dengan hadirnya inovasi terbaru untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat yaitu inovasi mobil keliling.

Inovasi mobil keliling hadir mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek nomor 25 tahun 2011 tentang pelayanan administrasi kependudukan. Mobil keliling merupakan salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dibidang pelayanan masyarakat untuk memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Tentunya inovasi ini hadir karena dorongan kebutuhan masyarakat tentang administrasi kependudukan yang mewajibkan untuk melakukan kegiatan tersebut sesuai undang undang dan hukum yang berlaku.

Latar belakang adanya inovasi tersebut adalah untuk meningkatkan angka perekaman administrasi kependudukan. Sasaran dari program ini adalah masyarakat di daerah dengan presentase serapan

perekaman administasi kependudukan yang masih rendah yang tersebar didaerah pengunungan. Namun program ini juga diperuntuhkan untuk masyarakat kabupaten Trenggalek sendiri tanpa terkecuali.

Sesuai data yang didapatkan kecamatan Panggul menjadi kecamatan dengan presentase terendah pencapaian administasi kependudukan. Diurutan kedua ada Kecamatan Dongko, dilanjut dengan Kecamatan Pule (Sumber data internal Dinas). Data tersebut juga sebagaimana dikuatkan dengan petikan wawancara dengan narasumber sebagai berikut

"Dulu ketiga kecamatan itu untuk pencapaian serapan perekaman kependudukan masih rendah sekali, dan tempat ketiga kecamatan itu juga sama sejalur dan juga jauh dari pusat kota tentunya. Jadi kami memikirkan cara yang matang gitu gimana dapat menaikkan angka cakupan rekaman kependudukan di daerah tersebut. Tahu sendiri bahwa kalo kita yang tidak aktif tidak mungkin akan tercapai target kita begitu. Jadi terbukti untuk sekarang ini angka presentasenya sudah melampaui dari target kita" (Wawancara pada 12 September 2021).

Layanan mobil keliling awalnya hanya menjangkau di pusat kecamatan saja diseluruh kecamatan di Kabupaten Trenggalek, namun lambat laun inovasi ini juga hadir ke daerah cakupan yang lebih sempit yaitu desa. Inovasi ini memiliki 2 mobil operasional yang dibagi menjadi 2 tim untuk melakukan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Bahkan layanan tersebut bisa jemput bola ke masyarakat sampai ke rumah pemohon (*door to door*) jika akses jalan yang ada memungkinkan untuk dilewati oleh Mobil. Mobil keliling beroperasi setiap hari dengan jangkauan satu hari satu kecamatan atau desa yang dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Layanan mobil keliling beroperasi dari jam 08 sampai jam 15 untuk setiap harinya melayani sekitar 200-300 pemohon.



Gambar 2. Pelayanan Mobil Keliling di Pasar Bendoagung Kampak

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2021

Gambar tersebut merupakan bukti bahwa pelayanan mobil keliling tidak hanya menyasar kantor desa atau kantor kecamatan yang ada di pegunungan, tapi juga menyasar tempat fasilitas umum seperti pasar, sekolah,

tempat wisata, kegiatan car free day yang dilaksanakan setiap hari minggu di alun alun Trenggalek. Terlihat antusiasme dari masyarakat juga begitu tinggi dengan adanya mobil keliling tersebut. Sebagai contohnya pelayanan tersebut dilakukan di pasar pasaran kampak yang menjadi tempat kumpul masyarakat untuk beraktifitas sehari-hari, tempat tersebut efektif untuk disinggahi mobil keliling karena tempat berkumpulnya orang dan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat.

Pelayanan mobil keliling yang *fleksibel* juga memudahkan untuk memberikan pelayanan dan mendekatkan diri di masyarakat. Pasar tradisional sebagai tempat yang tepat untuk mobil keliling memberikan pelayanan karena banyak masyarakat pedesaan yang melakukan aktivitas ditempat tersebut. Jadwal operasional mobil keliling tersebut disesuaikan dengan hari pasaran jawa yang setiap pasar tradisional berbeda antara satu dengan lainnya.

Kegiatan pelayanan mobil keliling juga menasar ke siswa menengah atas disekolah sekolahan di kabupaten Trenggalek. Kondisi tersebut terjadi karena harus adanya upaya jemput bola ke sekolah untuk para siswa yang sudah berusia 17 tahun tetapi belum memiliki kartu tanda penduduk. Sedangkan untuk siswa dibawah usia 17 tahun juga dibuatkan Kartu Identitas Anak (KIA)

Tabel 3

Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Jenis Pelayanan	Dispendukcapil	Mobil Keliling
Pembuatan KTP	✓	✓
Pembuatan Akta Kelahiran	✓	✓
Pembuatan Akta Kematian	✓	✓
Pembuatan KIA	✓	✓
Pembuatan KK	✓	✓
Surat Pindah Keluar Masuk	✓	✗
Legalisir	✓	✗

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2019

Pelayanan yang diberikan di mobil keliling tidak selengkap seperti yang diberikan di kantor dinas, namun pelayanan yang ada sudah sesuai dengan sarana dan prasarana yang menunjang. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi perekaman E-KTP, pengurusan akta kelahiran, pengurusan kartu keluarga, pengurusan akta kematian, dan pengurusan aktivasi NIK. Namun untuk pelayanan Kependudukan pindah datang, legalisir surat

kependudukan belum bisa dilakukan dimobil keliling, pemohon tetap harus datang ke kantor untuk dilayani.

Standar pelayanan yang diberikan di mobil pelayanan keliling sesuai yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Persyaratan sesuai dengan aturan dari KEMENPAN No. 63 tahun 2003. Pelayanan melalui beberapa tahapan dapat dikatakan baik jika tidak berbelit-belit dan mudah dipahami sesuai prosedur yang berlaku (Jaya, 2016).

Pelayanan pada mobil keliling juga mudah dipahami dan tidak berbelit-belit terlihat dari pelayanan dokumen jadi maksimal 14 hari kerja apabila syarat dan data lengkap, namun untuk permohonan KTP bisa langsung jadi 1 hari sesuai dengan slogan "*one day one service*". Yang membedakan adanya kemudahan dalam tata cara pendaftaran yang tidak perlu antri panjang untuk pengurusan administrasi kependudukan di mobil keliling dan dirasa lebih efektif dan efisien.

Tabel 4

Rekap Pelayanan Administrasi Keliling Tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	KTP	2128
2	KK	4397
3	Pembuatan Akta Kematian	472
4	Pembuatan Akta Kelahiran	408
5	Perekaman Biometrik	462

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2019

Terlihat dari tabel tersebut, jenis pelayanan Kartu Keluarga mendominasi kegiatan perekaman administrasi kependudukan yang dilakukan pada mobil keliling. Ada 4397 permohonan untuk pembaharuan dan perubahan kartu keluarga yang didominasi di daerah pegunungan. Perekaman biometrik menjadi jenis pelayanan terendah dengan 462 permohonan yang masuk selama tahun 2019 untuk pelayanan di mobil keliling.

Teori implementasi yang digunakan untuk menganalisis penerapan inovasi mobil keliling adalah teori Edwards III dengan 4 indikator yang mempengaruhi implementasi yang berjalan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Keempat indikator dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut Widodo dalam (Setyawan & Srihanjono, 2016) implementasi haruslah bersifat *krusial*, harus dipersiapkan dengan baik maka tujuan akan bisa terwujud dengan baik. Karena itu instansi haruslah memiliki hubungan yang baik dengan pelaksana melalui koordinasi dan komunikasi. Dengan begitu Koordinasi

dan kerjasama yang berjalan dengan baik akan mendapatkan keberhasilan dalam sebuah implementasi.

Komunikasi yaitu kemampuan dari pembuat inovasi untuk menyampaikan programnya ke semua aparatur sampai ketingkat bawah. Sehingga harus adanya sinergitas antara pelaksana dan penerima layanan serta aparatur yang mempunyai kedudukan linear dengan pelaksanaan program tersebut. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan karena tanpa adanya komunikasi kebijakan-kebijakan tidak akan sampai pada arah kebijakan sehingga tujuan tidak dapat dicapai (Ariani & Subawa, 2017).

a. Transmisi

Dalam dimensi ini menghendaki agar kebijakan yang disampaikan untuk tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan, namun juga harus disampaikan kepada kelompok sasaran dan pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, pola komunikasi yang diterapkan pada program ini sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini bisa terlihat dari pelaksanaan mobil keliling ini yang diminati oleh masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan di daerah masing masing selama mobil keliling beroperasi. Tentunya pelaksanaan melakukan komunikasi yang baik sebelum maupun sesudah program ini berjalan.

Pada mulanya sebelum inovasi ini diluncurkan tentunya pelaksana sudah melakukan sosialisasi dengan mengundang camat masing masing kecamatan yang ada di kabupaten Trenggalek untuk mengikuti sosialisasi yang diselenggarakan di instansi tersebut. Dari Dinas yang diwakili oleh bagian pelayanan publik memberikan penyuluhan tentang inovasi mobil keliling ini untuk diteruskan ke masyarakat. Sesuai dengan wawancara awal yang dilakukan sebagai berikut

"Awalnya itu kita berinovasi mobil keliling tersebut kita kumpulkan stakeholder, instansi terkait, dan juga camat se kabupaten untuk kita berikan pemahaman tentang mobil keliling. Disitu komunikasi kita terjalin dengan sangat baik antar pelaksana program tersebut, namun waktu itu kita juga masih ragu untuk bagaimana agar program ini berjalan dengan lancar gitu (Wawancara 12 September 2021).

Terjadilah proses penyampaian informasi kebijakan tersebut, sehingga pelaksana dapat mengetahui kebijakan inovasi tersebut dengan baik. Untuk penyebaran informasi juga dilakukan melalui media massa seperti sosial media yang meliputi instagram, facebook.

b. Kejelasan

Pada dimensi ini mengharapkan kebijakan yang sudah ditransmisikan kepada pelaksana, target dan pihak

terkait sudah secara jelas diketahui. Sehingga tidak akan adanya kesalahpahaman antara satu dengan lainnya akibat *miss* komunikasi.

Pada pelaksanaan inovasi mobil keliling, setelah melakukan pertemuan dengan perwakilan camat dan pihak terkait, untuk tahap selanjutnya adalah penyampaian informasi tentang kebijakan tersebut kepada masyarakat atau target.



Gambar 3. Sosialisasi Mobil Keliling di Kecamatan Munjungan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2017

Dari gambar tersebut terlihat bahwa pihak kecamatan sedang memberikan sosialisasi ke masing masing desa kepada masyarakat secara langsung sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Dinas. Dalam sosialisasi tersebut dijelaskan mengenai persyaratan, jenis layanan yang diberikan, dan juga alur pendaftaran yang sedikit berbeda dari pada di dinas. Disini bisa terlihat bahwa kemampuan komunikasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan ke masyarakat sudah berjalan dengan baik. Namun, beberapa masyarakat desa belum sepenuhnya paham dan mengerti tentang inovasi tersebut pada awal mulanya. Akhirnya masyarakat yang awam banyak yang mengerti karena berita tersebar dari mulut ke mulut.

Setelah program inovasi tersebut berjalan, sosialisasi yang dilakukan juga saat pelaksanaan program mobil keliling berada di desa ataupun kecamatan, petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat sekaligus melayani masyarakat tersebut. Dari kegiatan tersebut tentunya masyarakat dapat paham apabila ada mobil keliling yang bisa jemput bola sampai kerumah untuk melakukan administrasi kependudukan.

Disamping komunikasi yang baik, koordinasi juga berjalan dengan baik dan tertata. Terlihat dari kesiapan pelayan yang datang sesuai tanggal dan datang dengan tepat waktu, sehingga terlihat betul kesiapan dari pihak desa, kecamatan maupun pihak birokrat yang bertugas di mobil keliling. Sinergitas sudah terbangun antara pihak pihak yang terlibat untuk implementasi tersebut berjalan. Seperti petikan wawancara dengan narasumber sebagai berikut

"Untuk koordinasi pelaksanaan sendiri berjalan begitu bagus, bisa dilihat dari kesiapan pemerintah desa untuk menyambut kita saat pelaksanaan mobil keliling ini, kita sebelumnya juga berkoordinasi dengan pihak kecamatan, pihak desa sehingga ketika hari H kita bisa meminimalisir kesalahan karena kurang komunikasi dari pihak pelaksana" (Wawancara 12 September 2021).

c. Konsistensi

Pada dimensi ini komunikasi yang diperlukan untuk kebijakan yang diambil tidak simpang siur dan berakibat membingungkan bagi pelaksana dan juga target. Aturan aturan dari implementasi haruslah konsisten dan tidak berubah.

Untuk pelaksanaan implementasi inovasi mobil keliling di Dinas Capil Kabupaten Trenggalek sudah dilakukan secara konsisten. Terlihat dari kebijakan yang diambil sudah sesuai dengan permasalahan yang ada di masyarakat Trenggalek khususnya daerah pesisir selatan kabupaten Trenggalek. Dalam pelaksanaannya terjalin kerjasama yang harmonis dan konsisten sehingga antara pelaksana dan target tidak ada miss komunikasi. Sesuai petikan wawancara berikut :

"Kalo dilihat dari aspek konsistensi tentunya pada awal pelaksanaan kita sudah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik walaupun terhalang jarak dan waktu. Untuk aturan yang mengikat secara hukum kita juga tetap berpedoman kepada peraturan daerah kabupaten Trenggalek, adanya perubahan aturan aturan juga sudah disetujui dan tidak menghambat pelayanan yang diberikan. Contohnya saja saat ada perubahan jadwal kunjungan kita sosialisasikan kepada masyarakat lewat kepada desa maupun lewat sosial media sehingga tidak akan ada kesimpangsiuran dalam jadwal mobil keliling." (Wawancara 12 September 2021).

Dari hasil wawancara masyarakat mudah memahami dan mengetahui inovasi tersebut. Adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara dengan masyarakat sehingga layanan ini sampai sekarang tetap diminati masyarakat untuk melakukan layanan administrasi kependudukan. Pada awalnya saja masyarakat sebagian belum mengetahui layanan ini, namun semakin kini sudah banyak diminati masyarakat. Kondisi tersebut menjadi bukti bahwa komunikasi berjalan lancar kepada masyarakat.

2. Sumber daya

Faktor sumberdaya merupakan faktor yang mempunyai peranan penting dalam implementasi, untuk menentukan berhasil tidaknya sebuah implementasi.

Jumlah sumber daya merupakan hal yang penting dalam implementasi, sehingga implementasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Sidik, 2019). Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

a. Sumberdaya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel keberhasilan dari sebuah implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan "*probably the most essential resources in implementing policy is staff*". Dikutip dari penjelasan tersebut sebetulnya yang berperan begitu penting dalam sebuah implementasi adalah petugas yang berada di lapangan.

Untuk inovasi mobil keliling ini sudah memiliki sumber daya yang berkualitas dan mempunyai dalam bidangnya masing masing terlihat dari latar belakang pendidikan yang ditempuhnya. Sesuai dengan petikan wawancara sebagai berikut

"Untuk sumber daya manusianya sendiri kita sudah mencari petugas di dinas kita yang mempunyai kualifikasi dan kualitas sesuai dengan bidangnya, contohnya saja petugas perekaman KTP kita ambil dari bagian perekaman dengan kualifikasi pendidikan Sarjana dan juga sudah mengikuti pelatihan sebelumnya. Sumber daya manusia yang dimiliki tentu sudah diseleksi secara internal dan melalui beberapa tahap seleksi." (Wawancara 12 September 2021).

Awal peluncuran inovasi mobil keliling ini terdapat 2 tim dengan masing-masing tim memiliki 8 orang petugas yang terjun ke lapangan untuk melakukan pelayanan di mobil keliling. Dengan rincian 1 petugas memegang 1 jenis pelayanan dan sisanya dibagian verifikasi data dan distribusi dokumen. Dengan banyaknya petugas sumber daya manusia yang dimiliki sudah sesuai dengan standar yang ada.

Namun seiring berjalannya waktu, mulai pada tahun 2017 pelayanan mobil keliling setiap timnya hanya menempatkan 5 petugas yang terjun langsung ke lapangan dengan rincian 1 koordinator, 2 operator, 1 verifikasi data dan 1 distribusi data. Sesuai petikan wawancara dengan informan sebagai berikut

"Sejak tahun 2017 kami sudah menyederhanakan petugas yang ada di lapangan, karena dulu belum TTE (Tanda Tangan Elektronik) kalau sekarang kan sudah TTE jadi dirasa 5 orang petugas juga sudah cukup terjun ke lapangan dengan rincian tersebut. Tapi perombakan tersebut juga dibarengi dengan penambahan kualitas keahlian juga. Jadinya

cukuplah lima orang yang diterjunkan ke lapangan dan dibentuk dengan dua tim" (Wawancara 12 September 2021)

Pengurangan petugas yang ada dilapangan tersebut bukan sebagai penurunan kualitas pelayanan, namun pengurangan tersebut berarti penyederhanaan petugas yang bertugas dilapangan karena kemampuan yang dimiliki oleh petugas yang tersisa sudah meningkat. Peningkatan kemampuan petugas ini dilakukan dengan workshop, pelatihan dan juga seminar yang dilakukan oleh dinas terkait.

b. Sumberdaya anggaran

Anggaran juga merupakan salah satu indikator penting untuk keberhasilan suatu implementasi. Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan "keterbatasan anggaran, membatasi perolehan fasilitas yang memadai dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat diberikan implementor kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut anggaran yang ada harus sesuai dengan biaya yang dibutuhkan untuk penerapan inovasi mobil keliling.

Untuk inovasi mobil keliling ini anggaran sudah ada dan dianggarkan setiap tahunnya. Anggaran yang tersedia masih sangat minim pada awal inovasi ini berjalan, padahal untuk awal dibutuhkan anggaran yang tidak sedikit untuk keperluan pembelian mobil, peralatan dan akomodasi. Sesuai petikan wawancara dengan informan sebagai berikut

"Mulanya anggaran yang tersedia di awal peluncuran mobil keliling ini tidak bisa kami gunakan untuk operasional selama 1 tahun kedepan setelah diperhitungkan, namun pada pertengahan tahun berjalannya inovasi tersebut kita mengajukan perubahan untuk penambahan anggaran di APBD dan hasilnya anggaran bertambah dan bisa digunakan untuk kegiatan operasional selama setahun. Untuk setiap tahunnya anggaran tentunya tidak sama, ditahun 2016-2018 cenderung naik tapi ditahun 2018-2020 cenderung turun"

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa anggaran dari tahun ke tahun cenderung berubah naik dan turun. Sehingga mempengaruhi dana operasional yang digunakan untuk menunjang inovasi pelayanan mobil keliling tersebut. Anggaran yang dialokasikan harusnya cenderung lebih meningkat setiap tahunnya, untuk bisa mewujudkan pelayanan yang terbaik dan prima. Namun penurunan dari tahun 2018-2020 terjadi karena beberapa faktor yang menyebabkan dana operasional menjadi berkurang.

Tabel 5
Anggaran Pelayanan Mobil Keliling
Tahun 2018-2020

No	Uraian	Tahun	Jumlah
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	2018	Rp. 178.300.000,00
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan	2019	Rp. 150.000.000,00
3	Pelayanan Administrasi Kependudukan	2020	Rp. 67.085.000,00

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2020

Anggaran operasional pelayanan mobil keliling dari tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami penurunan yang dratis. Pada tahun 2020 penurunan anggaran terjadi karena pandemi covid 19 yang mengharuskan untuk daerah merombak anggaran untuk penanganan pandemi tersebut. Sehingga pada tahun 2020 anggaran yang didapatkan hampir sepertiga anggaran pada tahun 2018.

Anggaran menjadi faktor utama berjalannya sebuah program. Anggaran yang diberikan haruslah sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi baik, fasilitas yang ada memadai dan menunjang program tersebut. Dengan anggaran yang tersedia pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan normal, walaupun belum dilakukan secara optimal.

c. Sumberdaya peralatan

Sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan (Widodo 2010:102). Peralatan menjadi indikator yang paling penting digunakan untuk sebuah implementasi dapat berjalan dengan baik.

Keterbatasan fasilitas peralatan dalam pelaksanaan kebijakan menjadi penyebab gagalnya sebuah pelaksanaan kebijakan, karena dengan keterbatasan peralatan yang digunakan sulit untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Terbatasnya fasilitas tidak mendorong motivasi pelaku kebijakan dalam melaksanakan tugasnya (Ratri, 2014). Dengan keterbatasan peralatan tersebut cenderung membuat pelaksana kebijakan tidak memberikan pelayanan dengan baik. Namun, dengan keterbatasan tersebut seharusnya membuat pelaksana kebijakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.



Gambar 4. Sarana Kendaraan Operasional Mobil Keliling Layanan Adminduk

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2021

Gambar tersebut merupakan mobil operasional keliling yang paea pelaksanaan inovasi mobil keliling ini tentunya sudah memiliki sarana dan prasarana penunjang yang baik dan mempuni seperti 2 mobil operasional type luxio 2, 6 laptop yang spesifikasi tertinggi dalam zamannya, seperangkat alat perekam KTP, modem, dan juga printer.

Sarana dan prasarana tersebut tentunya juga harus melakukan peremajaan yang berkelanjutan, sehingga dapat menunjang untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Untuk menunjang hal tersebut maka pada tahun 2017 melakukan peremajaan dengan pembelian mobil baru, pengantian komputer menjadi laptop dan juga penambahan kendaraan motor yang digunakan untuk jemput bola kedaerah yang tidak bisa terjangkau oleh mobil.

Peremajaan alat tersebut sudah dilakukan, namun belum seluruhnya bisa tergantikan dengan yang baru. Seperti mobil operasional yang sering masuk bengkel untuk diperbaiki tidak hanya sekali namun berulang kali. Perawat kendaraan operasional sudah dilakukan secara teratur, namun karena kondisi geografis pegunungan dan akses yang sulit berakibat rusaknya kendaraan operasional tersebut.

Faktor eksternal pun tidak luput dari kekurangan seperti fasilitas sinyal yang belum memadai sehingga menghambat untuk proses perekaman administrasi kependudukan sendiri. Mobil keliling yang berfokus pada daerah pegunungan sering kali tidak mendapatkan sinyal telekomunikasi yang memadai karena daerah tersebut jauh dari jangkauan internet. Sesuai petikan wawancara dengan informan sebagai berikut

"Tentunya untuk sarana sendiri yang masih menghalangi kita yaitu sinyal telekomunikasi yang kadang bisa terjangkau kadang tidak terjangkau selama kita jemput bola gitu. Kita jemput bola itu ke masyarakat yang tidak memungkinkan untuk berkumpul di kecamatan sepeti yang sudah tua, yang sakit, mungkin disabilitas juga. Jadi ya kendala

jaringan itu yang paling menyusahkan petugas dilapangan" (Wawancara 12 September 2021)

d. Sumberdaya kewenangan

Sumberdaya lain yang tak kalah penting dan harus ada dalam indikator sumberdaya adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menjelaskan bahwa kewenangan yang cukup membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh sebuah lembaga bisa memengaruhi implementasi inovasi yang dijalankan. Kewenangan menjadi penting digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang mendesak dan membutuhkan pengambilan keputusan segera. Dengan itu harusnya pemegang kekuasaan memberikan kuasa penuh untuk mengambil keputusan kepada aktor pelaksana kebijakan untuk menudahkan pelaksanaan inovasi tersebut.

Dalam implementasi inovasi mobil keliling ini, pihak dinas memberikan kepercayaan penuh kepada petugas lapangan untuk memberikan keputusan apabila ada masalah yang menuntut untuk diselesaikan secara mendesak. Keputusan yang diambil dianggap berkekuatan hukum tetap dan sah apabila keputusan yang diberikan tidak melanggar hukum.

Petugas yang bertugas dilapangan sudah menjalankan pengambilan keputusan dengan cukup baik. Selain itu petugas juga dituntut untuk sigap, cepat dan tanggap serta dapat mengambil keputusan dengan tepat dan cepat namun juga harus memperhatikan undang undang dan hukum yang berlaku. Sesuai petikan wawancara dengan informan sebagai berikut:

"Karena dilapangan sudah ada petugas yang bertugas kami menyerahkan sepenuhnya pengambilan keputusan dilakukan apabila ada masalah yang membutuhkan keputusan saat itu juga. Karena kadang keadaan dilapangan bisa saja berubah sewaktu waktu dan kita juga tidak bisa untuk memprediksi. Jadi kami mempercayakannya kepada petugas yang berkerja saat itu juga, asal keputusan yang dibuat tidak melanggar undang undang dan hukum yang berlaku (Wawancara 16 September 2021).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat tidak ada permasalahan yang berarti. Namun, kendala jaringan yang masih menjadi masalah yang terkadang menghambat pelayanan administrasi kependudukan pada mobil keliling. Pada penyelenggara inovasi ini ada beberapa permasalahan yang harus diselesai untuk memberikan pelayanan yang maksimal kedepannya.

3. Disposisi

Menurut Edward III disposisi yaitu kemauan, keinginan dan kecenderungan para perilaku kebijakan

untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Aparatur pemerintahan harus mempunyai komitmen untuk benar benar melaksanakan program tersebut dengan baik. Seorang aparatur direkrut untuk memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja, Memiliki jiwa tanggung jawab dan mempunyai keinginan untuk belajar. Mereka tahu bahwa kebijakan akan menguntungkan organisasi dan dirinya, manakala mereka cukup pengetahuan dan mereka sangat mendalami serta memahaminya (Setyawan & Srihardjono, 2016).

a. Pengangkatan Birokrasi

Pengrekrutan petugas dilakukan untuk para pelaksana yang ditentukan posisinya sehingga dapat disesuaikan tugas yang ada. Kemampuan khusus juga mempengaruhi penempatan birokrasi dalam sebuah implementasi kebijakan.

Petugas yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan di mobil keliling terdiri dari 2 tim dengan masing masing tim terdiri dari 5 anggota. Petugas ditempatkan sesuai dengan spesifikasi riwayat pendidikan dan keahlian yang dimiliki. Untuk petugas yang berada dilapangan memiliki posisi masing masing dan menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi yang ada. Sesuai dengan petikan wawancara sebagai berikut:

"Untuk penempatan petugas sendiri kita sudah memilih berdasarkan kualitas dan juga latar belakang pendidikan yang dimiliki. Contohnya saja untuk yang memegang IT kita mengambil petugas yang berlatar belakang lulusan S1 Sistem Informasi. Sehingga saat melaksanakan tugasnya dilapangan akan gampang dan dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya". (Wawancara 12 September 2021).

b. Insentif

Menurut Edward insentif mencakup penghargaan yang diberikan kepada pelaksana yang bertugas dilapangan untuk memberikan penghargaan atas dedikasi yang diberikan. Insentif biasanya diberikan dalam bentuk uang, barang maupun pelatihan serta pendidikan.

Kesediaan dan komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dapat terlihat dari kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan yang sesuai standar, kesigapan petugas untuk mensosialisasikan inovasi tersebut terlebih lagi petugas juga berkomitmen memberikan pelayanan yang prima.

Keseriusan komitmen tersebut dibuktikan dengan diberikan sebuah insentif atau tunjangan sebagai bentuk penghargaan kepada setiap aparatur pelaksana. Hal ini dapat mendorong semangat dan komitmen aparatur pelaksana kebijakan tersebut untuk melaksanakan kebijakan pelayanan secara prima kedepannya.

Dilihat dari faktor insentif dalam implementasi inovasi mobil keliling ini sudah berjalan begitu baik, terlihat dari adanya insentif yang diberikan kepada petugas yang menjalankan tugas dilapangan. Insentif yang diberikan berupa komisi dan peningkatan kemampuan dengan pelatihan yang diberikan dengan gratis. Pemberiaan insentif ini dilakukan setiap satu tahun sekali untuk memberikan penghargaan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Maka dengan hal tersebut aparatur pemerintahan yang menjalankan tugas di mobil keliling dapat melayani pemohon sesuai dengan prosedur yang ada. Aparatur pelaksana mobil keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek melampaui target yang diberikan setiap tahunnya yang ada di dalam rencana kerja. Dengan adanya pencapaian target tersebut maka layaklah seorang aparatur negara diberikan penghargaan karena sudah menjalankan tugasnya dengan sangat baik.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi diartikan sebagai pola hubungan kewenangan dan koordinasi antara instansi dengan implementor (Setyawan & Srihardjono, 2016). Menurut Edward III struktur birokrasi mencakup aspek aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Dukungan dari aparatur berupa pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan fungsi-fungsi di bidangnya masing-masing yang disertai dengan standar operasional prosedur untuk mendukung pelaksanaan program sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

a. SOP (Standart Operating Procedures)

Prosedur kerja yang sesuai dengan dasar dasar tupoksi yang ada dalam sebuah organisasi harus bersifat baku. Sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang baik tanpa berbelit belit sesuai dengan SOP yang ada. SOP dibuat bukan semata mata untuk tidak dilakukan, namun SOP dibuat untuk membuat patokan yang baku untuk petugas maupun masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi.

Pada pelaksanaan inovasi mobil keliling ini, sudah terdapat kejelasan tentang SOP yang berlaku dan harus ditaati oleh petugas maupun masyarakat yang dilayani sehingga saat melakukan pelayanan tidak berbelit-belit. Petugas memberikan pelayanan dengan sangat ramah, senyum, dan juga bersahaja kepada masyarakat yang melakukan layanan administrasi kependudukan di mobil keliling. Masyarakat dilayani dengan tidak memandang status sosial, melainkan petugas melayani dengan sama rata dan adil. Masyarakat yang melakukan pelayanan juga antri sesuai dengan nomor urut yang didapat sehingga pelayanan bisa berjalan dengan tertib dan aman sesuai SOP yang ada.

b. Fragmentasi

Menurut Edward III Fregmentasi merupakan pembagian tanggung jawab dalam sebuah bidang diantara unit unit sehingga penyebaran tanggung jawab tersebut bisa tersampaikan kepada seluruh pelaksana kebijakan. Sub indikator ini memuat dengan pembagian kerja, tanggung jawab, wewenang sehingga tujuan dari implementasi bisa tercapai.

Terkait dengan struktur organisasi pada implementasi inovasi mobil keliling dapat dilihat bahwa sudah terjalin komunikasi, kerjasama, koordinasi yang baik antara satu unsur dengan unsur lainnya, baik dari pihak desa, pihak kecamatan maupun pihak dinas. Dari setiap unsur tersebut sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang ada, sehingga tidak rancu dan saling bertubrukan tugas satu dengan lainnya.



Gambar 5. Struktur Organisasi DISPINDUKCAPIL

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek, 2020

Dari gambar diatas diperoleh bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sudah memenuhi syarat untuk menjalankan program inovasi ini. Dilihat dari kelengkapan struktur birokrasi struktural maupun prosedural sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 24 Tahun 2012 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Inovasi layanan mobil keliling merupakan program yang dijalankan oleh bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Salah satu tupoksi dari bidang tersebut yaitu merumuskan kegiatan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sesuai Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek tahun 2016-2021.

Saat terjun ke lapangan juga sesuai dengan struktur dan tupoksi yang sudah disusun masing masing. Terdapat 1 petugas koordinator dengan tugas untuk mengawasi dan berkoordinasi dengan pihak kecamatan maupun desa, 2 operator dengan tugas mengerjakan berkas permohonan untuk semua pelayanan, 1 petugas verifikasi yang bertugas sebagai pengverifikasi berkas dibagian pendaftaran, dan 1 petugas distribusi untuk menyalurkan hasil permohonan pelayanan kepada pemohon di akhir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, terdapat hasil yang positif dan memuaskan. Masyarakat

yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dilayani dengan baik dan tanpa berbelit belit, masyarakat merasa terbantu karena tidak harus ke kota untuk melakukan pelayanan.

Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Inovasi Mobil Keliling

Dalam sebuah implementasi tentunya ada sebuah faktor pendorong serta faktor penghambat untuk dapat berjalan dengan baik. Dalam implementasi inovasi telah berjalan secara baik, tentunya sebuah implementasi inovasi bisa saja memiliki hambatan atau masalah serta faktor pendorong dari implementasi tersebut (wahyuni dkk, 2019).

Faktor pendorong dari implementasi mobil keliling sendiri, pertama tentunya birokrat atau pelayan publik lebih mendekatkan kepada masyarakat. Berkaca dari hakikat pelayanan publik yang mendekatkan diri kepada masyarakat, dengan adanya jemput bola ini birokrat dapat bersinggungan langsung dengan masyarakat. Pelayan publik merasakan langsung pengabdian untuk masyarakat yang nyata serta dapat mendengar keluh kesah masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Sehingga akan muncul tanggung jawab dari birokrat untuk sepenuh hati mengemban tugas terjun langsung jemput bola ke masyarakat. Tanggung jawab dirasa penting untuk memaksimalkan pencapaian perilaku dalam lingkup birokrasi (Sartika, 2019). Dari hal tersebut bisa dilihatlah perilaku seorang birokrat dalam melakukan tugasnya untuk melayani masyarakat. Bukan masyarakat yang direpotkan untuk mencari pelayanan, namun birokratlah yang mendekatkan diri ke masyarakat.

Kemudahan masyarakat untuk mendapatkan akses pembuatan perekaman administrasi kependudukan sebagai faktor pendorong selanjutnya. Letak kantor dinas yang berada ditengah kota dan akses yang begitu jauh menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi mobil keliling tersebut membuat masyarakat yang ada didaerah pelosok menjadi mudah untuk menjangkau tempat yang digunakan untuk kegiatan perekaman administrasi kependudukan. Masyarakat sudah tak perlu lagi untuk pergi ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk membuat dokumen atau melengkapi dokumen (Hatibae, 2021). Sehingga masyarakat juga tidak perlu untuk bolak balik ke dinas yang jauh dari jangkauan.

Banyaknya calo juga menjadi faktor selanjutnya. Masih menjadi permasalahan yang sangat sulit untuk diselesaikan, calo atau joki yang marak digunakan masyarakat desa untuk pembuatan administrasi kependudukan, sehingga dengan adanya inovasi tersebut lebih menyadarkan masyarakat untuk lebih tertib melakukan administrasi kependudukan tanpa bantuan

calo. Masyarakat dapat datang secara langsung untuk mengurus keperluan administrasi tanpa adanya calo lagi, disisi lain masyarakat juga akan mendapatkan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang administrasi kependudukan. Sesuai UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyebutkan bahwa seluruh kegiatan administrasi kependudukan harus dilakukan perseorangan tanpa diwakilkan.

Tentunya disetiap implementasi pasti ada hambatan yang menjadi masalah, dalam inovasi mobil keliling ini sarana dan prasarana menjadi permasalahan yang mengiringi. Sarana dan prasarana yang dimiliki tentunya sudah sesuai dengan standar yang digunakan. Tentunya dalam melakukan administrasi kependudukan dibutuhkan sebuah alat yang menunjang pembuatan administrasi kependudukan tersebut sehingga bisa dilayani dengan maksimal. Contohnya saja jumlah alat perekaman ktp elektronik yang hanya satu dan sudah saatnya untuk diremajakan menjadi kendala yang sangat berarti untuk penerapan inovasi mobil keliling ini.

Mobil operasional yang digunakan untuk menunjang inovasi ini juga sudah seharusnya dibutuhkan peremajaan karena sudah sering kali rusak saat digunakan sehingga untuk beberapa waktu tidak dapat digunakan. Untuk menjangkau daerah pelosok yang terkendala akses dan medan yang kurang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek juga mempunyai kendaraan motor berjumlah 5 unit yang digunakan untuk melakukan pelayanan dari rumah ke rumah yang tidak terjangkau oleh kendaraan operasional mobil keliling tersebut.

KESIMPULAN

Implementasi inovasi layanan mobil keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sudah berhasil untuk meningkatkan jumlah perekaman administrasi kependudukan. Kebijakan inovasi tersebut sudah cukup baik diterapkan walaupun masih ada yang harus dibenahi kembali untuk peningkatan layanan di kemudian hari. Indikator implementasi yang meliputi komunikasi sudah bagus diterapkan dari penyelenggara pelayanan publik ke pemerintah kecamatan maupun desa, dan juga komunikasi pihak desa ke masyarakat juga lancar walaupun masih ada sebagian masyarakat yang belum paham tentang inovasi ini. Faktor disposisi juga sudah sesuai terlihat dari petugas yang menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi yang ada. Struktur organisasi juga sudah tertata dengan baik dari bagian dinas maupun yang terjun di lapangan saat melakukan pelayanan. Namun, indikator sumberdaya masih memiliki permasalahan yang berarti, meliputi sumberdaya anggaran maupun sumber daya peralatan yang harus segera diremajakan. Untuk

sumberdaya manusia yang dimiliki sudah mempunyai dibidangnya masing-masing.

Faktor pendorong dari implementasi mobil keliling ini adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri kepada masyarakat, kemudahan akses masyarakat, banyaknya calo yang ada. Sementara untuk faktor penghambat sendiri meliputi sarana dan prasarana serta kendala jaringan internet. Implementasi inovasi mobil keliling tentunya berjalan sesuai dengan standar yang ada, namun adanya faktor penghambat diupayakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek untuk dicari solusi untuk menanggulangi permasalahan yang ada.

SARAN

Untuk kedepannya layanan inovasi mobil keliling haruslah berbenah dari segi apapun untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator sumberdaya masih belum maksimal dalam penerapan inovasi ini, dengan wilayah yang begitu luas dan beberapa wilayah yang sulit untuk dijangkau tentunya harus ada penambahan mobil operasional untuk mempercepat proses jemput bola kelapangan. Masalah sinyal telekomunikasi juga harus dicari jalan penyelesaian dengan melakukan kerjasama dengan provider telekomunikasi untuk membangun tower sinyal yang nantinya akan memudahkan pelaksanaan administrasi kependudukan. Alat perekaman KTP juga harus ditambah karena dengan satu alat saja tidak bisa untuk melakukan kegiatan secara bersamaan. Peremajaan alat juga diperlukan untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk indikator disposisi penambahan bonus atau penghargaan ditingkatkan lagi untuk memicu semangat petugas yang dilapangan untuk berlomba lomba memberikan pelayanan yang terbaik. Penambahan pelatihan dan *workshop* juga penting dilakukan untuk meningkatkan kemampuan bagi petugas. Untuk pembuatan jadwal dan waktu pelaksanaan haruslah dibuat fleksibel sesuai dengan kebutuhan masyarakat supaya tidak terjadi minim pemohon. Pelayanan mobil keliling juga harus masuk ke sekolah dasar maupun sekolah menengah pertama guna menjaring siswa untuk melakukan perekaman Kartu Identitas Anak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini. Terima kasih saya sampaikan kepada:

- a. Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M. Si. selaku dosen pembimbing,

- c. Ibu Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. dan ibu Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji,
- d. Keluarga serta sahabat yang memberikan semangat,
- e. Seluruh staf dan jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek,
- f. Shela dan Dhoni yang selalu membantu dalam memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini,
- g. dan Pihak lainnya yang memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian yang dilakukan dapat selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. Jurnal Administrasi Publik. Vol 1. No 1.
- Christin, Yuliani. Agustin, Isna Fitria. 2015. Efektivitas Pelaksanaan One Day Services (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. JKMP. Vol 3. No 1. Hal 79.
- Dewi, Wyke Sartika. 2020. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). Jurnal Administrasi Publik. Vol 11. No 2.
- Hatibae, Novianti. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Dokumen Pemantauan Informasi Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe). Politik Jurnal. Vol 10. No 4.
- Jafar, M. Ulfatul, dkk. 2020. Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bima. JPOG. Vol 2. No 2. Hal 166-180.
- Jaya, Agus. 2016. Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol 4. No 2. Hal 2686-2699.
- Kaaro, Ivana Sandra. 2013. Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado (Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat – surat Keterangan di Kecamatan Singkil Kota Manado). Jurnal Pemerintahan. Vol 5. No 1.
- Kasali, R. (2012). Cracking Value. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Kurniawan, Roby Cahyadi. 2017. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Jurnal Ilmu Hukum. Vol 10. No 3.
- Moleong, Lexy J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Universitas Airlangga. Vol 1.
- Pebriani, Vani. Rohman, Abd. 2019. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 8. No 1.
- Pelkonen, Antti. Valovirta, Ville. 2015. Dapatkah Inovasi Layanan Diperoleh? Analisis Dampak dan Tantangan Dalam Pengadaan Inovasi di Bidang Pelayanan Sosial. Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Eropa. Vol 28. No 3. Hal 384-402.
- Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Kementerian Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik.
- Peraturan Kementerian Pemberdayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 30 Tahun 2014 tentang inovasi pelayanan publik.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Ratri, Dewi K. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Kota Layak Anak. Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya. Vol 1. No 2.
- Sartika, Dewi. 2013. Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. Vol 1. No 7. Hal 135-146.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Wahyuni, Nina. Maesaroh. 2018. Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Polis). Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik Dan Manajemen Alihkan navigasi. Vol 7. No 2.

