

## **INOVASI PROGRAM BERIKAN PELAYANAN KHUSUS TERPADU ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (BESUTAN) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG**

**Nabilah Ivana**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[nabilah.19046@mhs.unesa.ac.id](mailto:nabilah.19046@mhs.unesa.ac.id)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Inovasi Besutan (Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan) merupakan inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan jemput bola khususnya untuk warga disabilitas. Pelayanan ini diciptakan karena ditemukan data anomali, dimana terdapat warga yang telah terdaftar namun belum memiliki KTP-el seperti penduduk yang tidak bisa melakukan perekaman KTP-el karena masyarakat disabilitas. Jenis penelitian yang dimanfaatkan yakni penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery et al., (2016:14-31) yaitu 1) budaya inovatif, 2) kepemimpinan, 3) pengetahuan para ahli, 4) keterlibatan pemangku kepentingan, 5) desain kerja inovatif. Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menggambarkan bahwa penerapan Inovasi Besutan telah dijalankan cukup baik dan mencakup lima komponen kapabilitas inovasi meskipun masih tadanya berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Budaya inovatif telah diterapkan pada kegiatan sehari-hari. Kepemimpinan memiliki rasa tanggungjawab yang besar dan mampu mengkoordinir pegawainya. Pengetahuan para ahli sudah cukup dan sudah mumpuni untuk melaksanakan tugasnya dan tidak ada kesulitan yang berarti. Keterlibatan pemangku kepentingan menunjukkan seluruh pihak berperan aktif dan mendukung program Besutan. Desain kerja inovatif yang diterapkan fleksibel dan mempermudah masyarakat dengan keterbatasan fisik maupun mental.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Inovasi Besutan

### **Abstract**

Besutan Innovation (Provide Special Integrated Population Administration Services) is an innovation initiated by the Jombang Regency Population and Civil Registration Service by providing population administration services with a pick-up system, especially for people with disabilities. This service was created because anomaly data was found, where there were residents who had registered but did not have an e-KTP, such as residents who could not record their e-KTP because people with disabilities. The type of research used is descriptive research with qualitative methods. The focus of this study uses the theory of innovation capability components according to Emery et al., (2016: 14-31), namely 1) innovative culture, 2) leadership, 3) expert knowledge, 4) stakeholder engagement, 5) innovative work design. Data collection techniques used using observation, interviews, and documentation. The analysis technique used consists of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the implementation of Made Innovation has been going quite well and includes the five components of innovation capability even though there are still some obstacles in its implementation. Innovative culture has been implemented in daily activities. Leadership has a great sense of responsibility and is able to coordinate its employees. Expert knowledge is sufficient and qualified to carry out their duties and there are no significant difficulties. Stakeholder involvement shows that all parties play an active role and support the Besutan program. Innovative work designs that are applied flexibly and make it easier for people with physical and mental limitations.

**Keyword :** Publik Service, Besutan Innovation

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur masyarakat dalam melihat kinerja pemerintah, dengan adanya pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, serta profesional akan menunjang keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan membuat citra pemerintah baik dimata masyarakat. Memberi pelayanan yang baik pada masyarakat akan mendorong pada pemerintahan yang baik/*good governance* dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akan tetapi, selama ini pelaksanaan pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah masih terdapat beberapa hambatan dan permasalahan yang disebabkan oleh berbagai faktor sehingga tidak sedikit masyarakat yang menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kurang memuaskan karena pelayanan yang diberikan pemerintah cenderung berbelit-belit, tidak transparan, dan tidak fleksibel (Rohayatin, dkk. dalam Sari (2022)). Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab untuk terus berinovasi dan melakukan upaya agar dapat diberikannya pelayanan prima pada masyarakat guna ditingkatkannya nilai kepuasan masyarakat akan penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagisetiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik. Setiap warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak dan berkualitas dari sebuah negara (Auliana dkk., 2020).

Pelayanan administratif yakni salah satu bagian ruang lingkup pelayanan publik. Terdapat berbagai jenis pelayanan administratif seperti pelayanan perizinan, perpanjangan SIM, pengurusan sertifikasi tanah, akte kelahiran, KTP, pajak, dan lain lain. Kemudian menurut Oktariyanda dan Meirinawati (2018), pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau

melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau suatu organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, dan dilakukan sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan untuk memberi kepuasan pada penerima pelayanan.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat menjadi sistem penyelenggaraan pelayanan administratif yang terselenggara dengan baik dari sisi kepentingan penduduk dengan pemenuhan hak-hak administratif dan perlindungan terkait dokumen-dokumen kependudukan masyarakattanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Namun pada kenyataannya pelayanan administrasi kependudukan masih belum berjalan dengan maksimal hal tersebut dilihat dari laporan pengaduan masyarakat pada situs Ombudsman Republik Indonesia sampai dengan hingga triwulan1 tahun 2022 dengan rincian di bawah ini :

**Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Substansi Terlapor tahun 2022**

Substansi	Jumlah	Substansi	Jumlah
Administrasi Kependudukan	631	Pajak	23
Agraria	476	Kejaksaan	22
Kepegawaian	270	Pengadaan Barang, Jasa dan Lelang	22
Kepolisian	168	Pertambangan	21
Pedesaan	157	Jaminan Sosial	20
Pendidikan	114	Perdagangan, Industri dan Logistik	16
Perhubungan dan Infrastruktur	114	Telekomunikasi dan Informatika	13
Energi dan Kelistrikan	94	Lain – lain	13
Hak Sipil dan Politik	80	Keagamaan	10
Peradilan	62	Lingkungan Hidup	10
Asuransi	61	Kehutanan	8
Perbankan	52	Keimigrasian	6
Ketenagakerjaan	49	Koperasi	5
Kesehatan	45	Lembaga Permasayarakatam	5
Kesejahteraan Sosial	43	Pertanahan	4
Air	29	Pertanian dan	2

		Pangan	
Pemukiman dan Perumahan	29	Kedaruratan	1
Perizinan	26		

Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman RI tahun 2022

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 631 laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pelayanan publik, terutama dalam bidang administrasi kependudukan yang merupakan jumlah pelaporan paling banyak jika dibandingkan dengan substansi pelaporan pelayanan yang lainnya. Oleh karenanya, pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan lagi oleh instansi pemerintah terkait. Salah satu upaya yang dapat diambil oleh instansi pemerintahan guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yakni dengan dilakukannya sebuah inovasi akan suatu pelayanan.

Dalam sektor publik inovasi sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi hadir sebagai produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Artinya, setiap pelayanan publik, secara pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru (Mirnasari, 2013). Inovasi juga merupakan suatu proses dan hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019). Sehingga dapat disimpulkan, inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

Salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota yang telah melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Jumlah penduduk di Kabupaten Jombang berdasarkan hasil sensus penduduk sampai dengan September tahun 2023 sebesar 1.345.886 jiwa yang tersebar di 21 kecamatan. Jumlah tersebut merupakan jumlah yang cukup tinggi di Jawa Timur dimana Kabupaten Jombang berada pada urutan ke 8. Selain itu kondisi geografis Kabupaten Jombang

dengan jarak rata - rata dari kecamatan ke pusat kabupaten sejauh 15 Km menyebabkan masyarakat Jombang khususnya warga dalam kategori khusus yang memiliki keterbatasan seperti sakit menahun, disabilitas fisik maupun mental menjadi kurang proaktif untuk diurusnya berbagai berkas administrasi yang harus dimiliki seorang warga negara. Hal tersebut sejalan yang disampaikan oleh Abdul Wachid warga Kabupaten Jombang selaku Ketua RT 01, RW 03, Dusun Ngembah, Desa Ngembah, Jogoroto yang memiliki keluarga disabilitas dan pernah mengajukan pelayanan Besutan untuk keluarga dan warganya yakni :

“Kadang ya memang susah, karena ada warga itu sekarang sekitar umur 30 itu lo nggak bisa ngapa-ngapain karena memang dia disabilitas, cuma letang-letang tok lah seumpama dibawa ke tempat perekaman terus piye? Kan nggak bisa” (Wawancara pada tanggal 08 Oktober 2022).

Selain itu di kabupaten Jombang juga masih minim kesadaran warganya untuk mengurus berkas administrasi kependudukan. Hal tersebut dibuktikan pada tahun 2019 ditemukan data anomali, dimana terdapat 62.755 warga yang telah terdaftar namun belum memiliki KTP-el. Data penduduk anomali tersebut di cetak dan dipilah untuk diserahkan ke Desa serta dilakukan pendataan ulang apakah penduduk tersebut masih ada di Desa. Hasil dari pendataan ulang data anomali tersebut, ditemukan 82%nya merupakan penduduk belum perekaman KTP-el sisanya adalah penduduk dengan data ganda dan sudah pindah ke Kabupaten/Kota lainnya (Dispendukcapil Jombang). Untuk penduduk yang belum melaksanakan perekaman KTP-el dilakukan penjadwalan untuk dilakukan perekaman KTP-el di masing-masing Kecamatan. Namun ternyata masih ditemukan penduduk yang tidak bisa melakukan perekaman KTP-el karena masyarakat disabilitas, ODGJ, orang tua yang sakit menahun, maupun masyarakat marginal lainnya.

Permasalahan bagi keluarga tersebut akan muncul lebih kompleks apabila penduduk berkebutuhan khusus tersebut memerlukan perawatan/pengobatan dari RS, memerlukan mendapatkan bantuan sosial, maupun pendaftaran pendidikan yang semuanya membutuhkan dokumen kependudukan. Seperti yang dikatakan

Suwanti selaku Staff Bidang Kependudukan Desa Plandi sebagai berikut:

“Disini itu ada mbak warga yang kondisinya kurang mampu, tapi tidak bisa menerima bantuan sosial karena tidak memiliki KTP, kan Bansos itu harus punya data kependudukan mbak, nah karena beliaunya tidak punya KTP jadi tidak bisa mendapatkan bansos” (Wawancara pada tanggal 16 Februari 2023)

Banyaknya masalah akan keterbatasan warga disabilitas dalam memenuhi hak-hak mereka dalam diurusnya dokumen kependudukan menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang lebih semangat lagi guna memperbaiki pelayanan publik. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebagai bentuk dukungan terhadap visi Bupati dan Wakil Bupati Jombang yaitu Jombang Berkadar (Berkarakter dan Berdaya Saing) mentransformasikan Besutan yang diambil dari istilah kesenian tradisional di Jombang dan menjadi cikal bakal kesenian tradisional ludruk menjadi sebuah pelayanan yang dekat serta melekat di jiwa masyarakat Jombang.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan oleh peneliti di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut lebih mendalam dengan judul “Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (BESUTAN) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang” menggunakan analisis teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery et al., (2016:14-31) yang terdiri dari : 1) budaya inovatif, 2) kepemimpinan, 3) pengetahuan para ahli, 4) keterlibatan pemangku kepentingan, 5) desain kerja yang inovatif. Adapun tujuan dari penelitian ini yakni guna mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (BESUTAN) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan metode penelitian deskriptif yang melibatkan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif mempunyai tujuan guna memberi gambaran, penjelasan serta mendeskripsikan keadaan obyek atau subjek dari penelitian tertentu (Amanta 2018).

Peneliti tertarik menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan alasan mampu memberi kemudahan peneliti dalam pengambilan dan pengolahan data. Dilihat dari kondisi di lapangan bahwa terdapat sinergi beberapa pihak, oleh sebab itu penelitian ini membutuhkan metode yang bisa menggali informasi lebih dalam dari berbagai pihak.

Kemudian terdapat fokus penelitian yang digunakan untuk mengetahui batasan-batasan dalam suatu penelitian dengan tujuan agar peneliti dapat menyelesaikan masalah dalam penelitian (Amanta 2018). Analisis dalam penelitian ini yaitu dengan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery et al., (2016:14-31) yang terdiri dari :

### 1. Budaya Inovatif

Budaya inovatif yaitu campuran atas kreativitas dan penerimaan ide-ide baru, pengambilan risiko, kemauan dalam mencoba eksperimen baru, memiliki pola pikir kewirausahaan diantara pemimpin, karyawan serta pemangku kepentingan.

### 2. Kepemimpinan

Kepemimpinan mempunyai peran penting pada sebuah inovasi karena dibutuhkan kemampuan manajerial serta proses organisasi yang spesifik, dan kemampuan sebuah organisasi sangatlah bergantung pada manajer publik yang dapat memfasilitasi perubahan dengan menghasilkan sebuah makna.

### 3. Pengetahuan para ahli

Inovasi terdiri atas pengembangan sumberdaya baru dan kombinasi suatu sumberdaya baru. Diantara sumberdaya tersebut, salah satu lebih penting yaitu pengetahuan. Peningkatan pengetahuan memungkinkan agar administrasi publik dapat meningkatkan sebuah inovasi.

### 4. Keterlibatan pemangku kepentingan

Keterlibatan pemangku kepentingan eksternal merupakan salah satu faktor kunci dalam mewujudkan administrasi publik. Partisipasi warga menunjukkan efektifitas dari layanan yang telah diberikan sehingga dapat menambah tingkat kepercayaan dan juga dukungan.

### 5. Desain kerja yang inovatif

Selain memberdayakan masyarakat, cara kerja terstruktur juga akan berdampak pada suatu inovasi.

Lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang karena

terdapat inovasi pelayanan Program Besutan yang terus berkelanjutan hingga sekarang dan memiliki beberapa manfaat seperti memfasilitasi masyarakat berkebutuhan khusus dan lokasi jemput bola Inovasi Besutan. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang dimanfaatkan yakni *snowball sampling*, menurut Yusuf (2014) teknik *snowball sampling* merupakan teknik sampling data dengan menentukan beberapa informan yang awalnya berjumlah kecil kemudian semakin lama semakin besar jumlah informannya karena informan tersebut membantu menemukan informan lain.

Subjek dari penelitian ini yaitu Bapak Mohammad Nur Hasan, S. STP. bidang inovasi, Bapak Maghfurry Tim Perekaman, Bapak Dwi Priyanto Kepala Desa Plandi. Ibu Suwanti Perangkat Desa Plandi. Bapak Abdul Wachid masyarakat Kabupaten Jombang. Bapak Hartono masyarakat Kabupaten Jombang. Ibu Umi Khofifah masyarakat Kabupaten Jombang. Kemudian pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis dalam penelitian ini dengan analisis interaktif menurut Miles & Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013 : 246) yang memaparkan yakni aktivitas analisis data dilaksanakan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas dan data menjadi jenuh yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (Besutan) merupakan pelayanan yang ditujukan pada masyarakat terkucilkan dari pelayanan formatif karena keterbatasan yang mereka miliki. Pelayanan “Besutan” ini dilaksanakan sejak tahun 2017. Pelayanan ini bersifat terpadu karena mulai dari pemberian NIK dan perekaman dokumen kependudukan diselenggarakan dalam satu waktu dan satu lokasi di mana masyarakat berkebutuhan khusus itu berada. Pelayanan berbasis jemput bola ini dikhususkan kepada masyarakat marginal, yaitu masyarakat yang mengalami hambatan dalam mencapai akses layanan administrasi kependudukan, termasuk masyarakat disabilitas, ODGJ, dan orangtua sakit menahun. Sehingga dengan Besutan akses pelayanan menjadi setara, merata, dan berkeadilan. Besutan sendiri sangat efisien dan signifikan terutama kepada masyarakat dengan kondisi khusus dan belum memiliki dokumen kependudukan sehingga luput dari perhatian pemerintah.

Oleh sebab itu guna mengetahui bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang bernama Besutan (Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan), peneliti

memanfaatkan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery, et al. (2016:14-31). Berikut penjabarannya :

### **1. Budaya Inovatif (*Innovative Culture*)**

Budaya Inovatif merupakan campuran atas kreativitas pola pikir dan keterbukaan penerimaan ide-ide baru, diantara pemimpin, karyawan maupun pemangku kepentingan. Inovasi pertamakali diperkenalkan dalam *Oxford English Dictionary*, (dalam Rahmawati & Fanida, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi adalah “*An act of introducing a new product to the market*” atau suatu tindakan memperkenalkan produk baru ke pasar. Kemampuan berinovasi suatu instansi sendiri dapat dijadikan wujud tindakan untuk menjawab perubahan lingkungan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang memiliki suatu motto “BISA” yang merupakan singkatan dari berkarya, inovatif, sabar, dan amanah. Berdasarkan motto tersebut terdapat indikator inovatif, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang senantiasa berinovasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang terdapat fasilitas pengaduan atau pelaporan melalui platform digital seperti WhatsApp/sms, email, website, facebook dan Instagram. Nantinya data- data pelaporan yang masuk akan diolah oleh Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) untuk dijadikan bahan evaluasi bersama sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kegiatan pemecahan masalah yang ada menunjukkan bahwa terdapat koordinasi yang baik antara atasan dan juga tiap bidang yang ada, mereka secara aktif berkomunikasi dan berdiskusi, serta menerima berbagai saran dan masukan dari rekan kerja mereka. Dari kegiatan tersebut kemudian muncul berbagai gagasan maupun ide-ide kreatif untuk pemecahan masalah yang ada dalam pelayanan. Salah satu bentuk gagasan dan ide kreatif akan penerapan budaya inovatif yang ada tersebut yaitu Inovasi Besutan hasil dari adanya gagasan dan ide kreatif pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Selain itu istilah nama Inovasi Besutan atau Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan ini juga masih kental akan adanya budaya dimana kata Besutan sendiri diambil dari salah satu budaya yang menjadi cikal bakal akan kesenian ludruk yang berasal dari Kabupaten Jombang, sehingga secara tidak langsung Inovasi Besutan juga dapat melestarikan nama budaya asli Kabupaten Jombang agar tetap melekat di jiwa masyarakat khususnya warga Kabupaten Jombang sendiri.

Berikut merupakan gambar dari Besutan yang berasal dari Kabupaten Jombang dan menjadi ikon kesenian Kabupaten Jombang sendiri:



**Gambar 1. Kesenian Besutan**

Sumber : Website Kemendikbud, 2019

Kemudian dalam menunjang ide dan kreativitas pegawai terdapat kegiatan apel pagi setiap hari pada pukul 07.30 pagi. Adapun kegiatan apel pagi yang dilakukan setiap harinya meliputi penyampaian informasi, rencana kebijakan yang akan dilakukan, persiapan personil untuk bertugas. Sesuai hasil wawancara dengan Nurhasan selaku Kepala Bagian Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut:

“Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang ini kita setiap hari melakukan apel pagi mulai jam 07.30 pagi. Kegiatannya meliputi penyampaian informasi penting, rencana kebijakan yang akan dilakukan hari ini dan seterusnya, kesiapan personil” (Wawancara pada tanggal 26 Desember 2022).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sangatlah terbuka dalam menanggapi masalah dan mencari solusi bersama. Mereka menerima saran serta ide-ide antar pegawai dengan baik untuk meningkatkan pelayanan serta menindaklanjuti bersama akan adanya sebuah ide maupun gagasan baru. Penerapan budaya kerja inovatif seperti kegiatan-kegiatan diatas mampu menunjang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Adapun bukti akan budaya kerja inovatif yang baik yaitu terciptanya Inovasi Besutan .

## 2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting guna memajukan inovasi karena dibutuhkannya kemampuan manajerial serta proses organisasi yang spesifik, kemampuan sebuah organisasi sangatlah bergantung pada manajer publik yang dapat memberi fasilitas perubahan dengan dihasilkannya sebuah makna dan membaginya

dengan pemangku kepentingan. Inovasi dari organisasi membutuhkan kepemimpinan yang mumpuni dan memiliki kemampuan manajerial serta proses organisasi yang spesifik. Pada komponen ini akan menggambarkan bagaimana peran Pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam inisiasi Inovasi Besutan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang mempunyai pemimpin yang dapat mengayomi dan dijadikan panutan oleh pegawai lainnya dalam melakukan pekerjaan. Mengacu pada uraian tugas pokok serta fungsi kepala dinas sebagai pemimpin atau kordinator yang memajemen seluruh kegiatan dimana termasuk didalamnya Inovasi Besutan. Hal ini didukung pernyataan Nurhasan selaku kepala bidang inovasi sebagai berikut:

“Seorang pemimpin itu kan harus sosok yang bertanggungjawab. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dipimpin oleh Bapak Drs. Masduqi Zakaria, M.Si. Selama beliau menjabat sangat mengayomi dan bertanggungjawab, serta sosoknya jujur dan sering memberi arahan pada pegawai-pegawai.” (Wawancara pada tanggal 30 Desember 2022).

Kemudian terkait dengan Inovasi Besutan sendiri juga mulai dan dilaksanakan pada masa kepemimpinan Bapak Drs. Masduqi Zakaria, M.Si pada tahun 2019 yang mengungkapkan:

“Sejatinya, inovasi ini sengaja dilahirkan karena kita melihat fakta di lapangan bahwa masih banyak warga yang tidak memiliki catatan kependudukan. Maka dari itu, untuk mengatasi masalah tersebut kami menghadirkan Besutan. Besutan sendiri memiliki metode khusus yakni dengan melakukan perekaman kependudukan secara langsung di rumah warga yang belum memiliki data kependudukan. Utamanya kami memprioritaskan lansia, penyandang disabilitas, ODGJ, warga sakit menahun yang tidak terurus catatan kependudukannya” (majalahsuarapendidi-kan).

Adanya Inovasi Besutan warga Kabupaten Jombang yang memiliki keluarga maupun kerabat dengan disabilitas mengaku sangat terbantu didukung melalui pernyataan Umi Khofifah warga Kabupaten Jombang, sebagai berikut :

“Saya sendiri merasa sangat terbantu dengan pelayanan ini mbak, dengan pelayanan ini kan jadi mempermudah anak saya dalam melakukan perekaman KTP, Jadi sangat terbantu dengan adanya program seperti ini dari

Dispendukcapil, pegawainya juga sangat ramah saat kerumah walaupun kondisi anak saya seperti ini tapi tidak dibedakan” (Wawancara pada 1 Maret 2023).

Keberhasilan Bapak Drs. Masduqi Zakaria, M.Si menciptakan inovasi tidak lepas dari tanggungjawab seorang pemimpin sertakerjasama yang baik dari staffnya. Sehingga pada masa kepemimpinan beliau muncul berbagai inovasi yang belum ada sebelumnya yang langsung dikepalai oleh beliau sesuai dengan peran seorang kepala dinas bertanggungjawab akan seluruh kegiatan dan inovasi yang ada. didukung melalui pernyataan Nurhasan selaku Kepala Bagian Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut:

“Kepala dinas kan istilahnya itu penanggung jawab ya, jadi semua dari kegiatan dan inovasi yang ada di Dispendukcapil ini dikoordinir oleh beliau penanggungjawabnya. Jadi mulai dari memberikan arahan hingga melakukan evaluasi untuk disampaikan kinerjanya ke Pemerintah Kota. Makanya penting peran kepala dinas sebagai penanggungjawab” (Wawancara pada tanggal 26 Desember 2022).

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut dapat dilihat bahwa komponen kepemimpinan yang di terapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yaitu Bapak Drs. Masduqi Zakaria, M.Si dengan berkomitmen penuh dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi jabatannya dibuktikan peran yang cukup besar dalam keberhasilan inisiasi inovasi dan pelaksanaan inovasi yang ada dimana salah satunya Inovasi Besutan.

### **3. Pengetahuan Ahli (*Expert Knowledge*)**

Berdasarkan perspektif berkonteks sumber daya, inovasi yakni suatu paduan antar berbagai sumber daya baru. Salah satu aspek yang paling penting dari sumber daya tersebut yakni: Pengetahuan. Peningkatan pengetahuan memungkinkan agar administrasi publik dapat meningkatkan sebuah inovasi. Oleh sebab itu pengetahuan pada administrasi publik perlu dikembangkan ruang dan waktu untuk pertukaran pengetahuan antar pemangku kepentingan guna pengembangan pelayanan agar lebih baik lagi. *Expert Knowledge* merupakan komponen yang akan menjelaskan terkait latar belakang inisiasi Inovasi Besutan, dan bagaimana staff yang berkoordinasi dalam Inovasi Besutan sendiri.

Inovasi Besutan yakni hasil inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbagai pertimbangan tertentu terkait penduduk penyandang disabilitas dan penduduk usia lanjut yang tidak dapat melakukan perekaman data kependudukan karena kondisi yang tidak memungkinkan yaitu disabilitas, sakit menahun maupun keterbelakangan mental. Sehingga yang bersangkutan tidak memiliki data kependudukan sama sekali. sesuai wawancara bersama Nurhasan, selaku Kepala Bagian Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut:

“Bentuk pelayanan Besutan ini perekaman untuk penduduk disabilitas, disabilitas bisa yang rentan, rentan itu tidak punya data sama sekali. Jadi dia istilahnya keluarganya tidak ngurus, terus malu. Biasanya ODGJ itu keluarganya kan nggak ngurusi, kemudian wargacacat mental maupun fisik, orang tua sakit menahun. Warga yang tidak punya data kependudukan sama sekali. Padahal data itu sangat diperlukan seperti kalau yang bersangkutan sakit dan butuh BPJS untuk berobat. Kalau tidak punya data kependudukan kan nggak bisa mendapat pelayanan BPJS.” (Wawancara pada tanggal 30 September 2022).

Hal tersebut menjadi perhatian tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna meningkatkan cakupan perekaman data penduduk. Oleh karena itu dilakukan kegiatan perekaman jemput bola ke rumah warga berkebutuhan khusus dan disusun menjadi Inovasi Besutan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Terkait dengan penanggungjawab dan pelaksana inovasi ini telah tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Nomor 188/728/415.39/2019 tentang Inovasi Pelayanan Besutan (Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan) di Kabupaten Jombang. Seperti yang diungkapkan langsung oleh Nurhasan, selaku Kepala Bagian Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut:

“Inovasi itu berangkat dari suatu masalah. Kalau kita melihat suatu masalah kemudian ada suatu ide untuk mengurai permasalahan maka kita tindaklanjuti dengan rapat bidang. Tapi itu masih gambaran besar, nanti dari situ nanti Pak Kepala Dinas akan menentukan timnya untuk merumuskan inovasi. Setelah semua yang diusulkan disepakati, Pak Kepala Dinas akan membuat SK

Inovasi” (Wawancara pada tanggal 26 Desember 2022).

Dalam SK tersebut ditetapkan bahwa kepala dinas sebagai penanggungjawab, sekretaris dinas sebagai ketua, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) sebagai wakil ketua, Bidang Pendaftaran Penduduk sebagai sekretaris, kemudian ada kepala seksi pendataan penduduk, kepala seksi identitas penduduk, kepala seksi inovasi, administrator database, serta petugas perekaman sebagai anggota. Selanjutnya karena pelaksanaan inovasi ini ditujukan pada masyarakat kategori khusus seperti disabilitas dan sakit, maka terdapat kriteria tertentu dimana tim pelaksana Inovasi Besutan haruslah tidak jijik dan sabar dalam menangani warga disabilitas maupun warga dalam kondisi sakit.

Namun untuk tim pelaksana Inovasi Besutan ini tidak diberikan pelatihan atau diklat khusus untuk pelayanan Besutan sendiri karena memang pelayanan Besutan hanyalah pelayanan perekaman KTP el secara jemput bola atau datang ke masyarakat guna mempermudah masyarakat yang memiliki keterbatasan. Seperti yang diungkapkan Nurhasan, Kepala Bagian Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, sebagai berikut :

“Staff disini semuanya bisa perekaman. Terdapat pelatihan perekaman namun hanya diawal saja, yang berupa briefing awal program” (Wawancara pada tanggal 26 Desember 2022).

Dengan demikian melalui hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan, dapat diketahui yakni dalam pembentukan sumber daya manusia pelaksanaan Inovasi Besutan di tentukan dalam SK Inovasi Besutan melibatkan berbagai pihak yang telah ahli dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan serta memiliki kriteria yang tidak jijik menangani warga kategori khusus, namun, masih belum terdapat pelatihan dan diklat khusus yang diberikan untuk pelaksana Besutan guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan.

#### **4. Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Stakeholder Engagement)**

Partisipasi pihak luar yang besar dapat meningkatkan efektivitas atas layanan yang diberikan, menurut Emery et al. (2016:14-31). partisipasi masyarakat dapat berpengaruh pada rasa percaya serta dukungan dari masyarakat. Pada komponen ini menjelaskan pihak-pihak mana saja yang terlibat dan apa peran pihak-pihak tersebut terkait inovasi besutan. Inovasi Besutan sendiri juga tidak lepas dari peran dari beberapa stakeholder dalam pelaksanaannya.

Adapun pihak yang terlibat dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang pertama yakni Bidang

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai administrator database yang bertugas untuk pembebasan data warga yang mengajukan Inovasi Besutan, kemudian ada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menerbitkan NIK untuk pemohon, dan selanjutnya terdapat Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Penduduk (PDIP) yang bertugas untuk eksekusi langsung perekaman dilapangan melakukan perekaman KTP serta nantinya mengantarkan KTP warga yang telah dicetak.

Kemudian pihak eksternal yang terlibat dalam Inovasi Besutan terdiri dari perangkat desa dari masing masing desa yang membantu warga dalam proses administrasi membuat surat untuk mengajukan perekaman jemput bola dengan Inovasi Besutan. Kemudian perangkat desa juga berperan untuk menerbitkan surat pengajuan Inovasi Besutan, berkoordinasi dan mendampingi petugas Inovasi Besutan pada saat pelaksanaan perekaman seperti mengarahkan lokasi rumah dari warga yang mengajukan perekaman jemput bola. Berikut dokumentasi dengan pihak desa untuk pelaksanaan Inovasi Besutan di lapangan :



**Gambar 2. Koordinasi dengan pihak desa untuk pelaksanaan Inovasi Besutan**

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2022

Tidak ada kendala atau keluhan yang dialami oleh perangkat desa dan juga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Perangkat desa justru merasa sangat terbantu oleh keberadaan Inovasi Besutan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Seperti yang dipaparkan oleh Dwi Priyanto selaku Kepala Desa Plandi sebagai berikut :

“Koordinasi antara petugas dari capil maupun petugas dari desa tidak ada keluhan sama sekali untuk pelayanan Besutan. Menurut saya adanya inovasi besutan itu bagus dan luar biasa dengan inovasi yang seperti itu. Karena tidak semua orang dapat mudah dalam mengurus dokumen kependudukan karena keterbatasan beliau, pemerintah desa dipermudah untuk mendata warga saya yang kurang dapat mengurus



dokumen kependudukan” (Wawancara pada tanggal 28 April 2023).

Selain perangkat desa, pihak selanjutnya yaitu keluarga dari pemohon perekaman dan masyarakat. Keluarga pemohon juga bertugas untuk mendampingi petugas perekaman di lapangan supaya warga dalam kondisi khusus yang direkam dapat merasa aman maka harus didampingi oleh pihak keluarganya. Oleh sebab itu peranan dan keterlibatannya sangat penting agar inovasi ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan diterapkannya Inovasi Besutan masyarakat sangat mendukung dan terbantu dengan program ini. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Hartono warga Kabupaten Jombang yang telah mendapatkan pelayanan Besutan untuk putranya yang mengalami disabilitas fisik, sebagai berikut :

“Saya sangat senang karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten telah membantu dan mempermudah dengan turun ke lapangan sehingga anak saya yang cacat kini bisa memiliki dokumen KTP-el ”  
(Wawancara pada tanggal 1 Maret 2023).

Bedasarkan hasil wawancara dengan pihak eksternal dapat diketahui bahwasanya mereka sangat mendukung dan terbantu dengan Inovasi Besutan. Akan tetapi belum ada sosialisasi yang dilaksanakan secara langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang pada masyarakat. Terkait keterlibatan pemangku kepentingan, dapat disimpulkan bahwa baik dari internal maupun eksternal, semua pihak berkerjasama dengan baik dan memiliki peran aktif dalam mendukung Inovasi Besutan agar terlaksana sesuai sasaran dan tujuannya.

#### **5. Desain Kerja Inovatif (*Innovative Work Design*)**

Untuk mempercepat pengembangan penciptaan pengetahuan organisasi, sangat diperlukan pengumpulan informasi terkini, memantau, mendiskusikan, merefleksikan, bereksperimen, menstimulasikan, dan berbagi pengetahuan. Mendesain ulang organisasi penting dilakukan karena di semua organisasi memiliki sistematis dan cara kerja yang baik dapat berdampak pada suatu inovasi. Komponen *Innovative Work Design* menjelaskan desain kerja inovatif yang diterapkan dalam pelaksanaan Inovasi Besutan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Inovasi Besutan mempunyai desain kerja yang dapat dikatakan lebih efektif dan Lebih mendekatkan diri dengan masyarakat jika dibandingkan dengan layanan lainnya, karena memang inovasi ini didesain khusus untuk masyarakat dengan kondisi marginal yang memiliki keterbatasan,

baik dalam keadaan disabilitas fisik maupun mental, serta orang tua sakit menahun. Hal tersebut seperti yang diungkapkan langsung oleh Maghfurry sebagai berikut :

“Inovasi Besutan diberikan khusus kepada para manula, disabilitas mental dan fisik. Karena masyarakat untuk marginal disabilitas itu kan kalau kita tidak jemput bola kurang maksimal. Karena kesulitan dalam mobilitas ke kantor perekaman yang disebabkan terhambat fisik maupun mental.”  
(Wawancara pada tanggal 30 September 2022).

Dalam prosesnya untuk Inovasi Besutan memerlukan persyaratan surat permohonan pengajuan perekaman Masyarakat akan dibantu dengan perangkat desa maupun kecamatan untuk mengajukan daftar nama warga yang mengalami disabilitas fisik ataupun mental, serta orang tua sakit menahun untuk mendapat pelayanan Besutan. Kemudian surat yang diajukan dari desa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tersebut akan didisposisikan ke Kepala Dinas. Lalu Kepala Dinas akan mendisposisikan ke Bidang Pendataan Penduduk untuk mengecek NIK dari pemohon.

Selanjutnya dari Bidang Pendataan Penduduk dan operator pelaksanaan Inovasi Besutan yang dari Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan akan melaksanakan perekaman sesuai dari alamat rumah warga yang mengajukan. Kemudian setelah melakukan perekaman data yang didapatkan akan diproses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dicetak. Setelah dicetak maka pelaksana Inovasi Besutan selanjutnya akan menyerahkan KTP-el ke rumah warga yang bersangkutan. Prosedur Inovasi Besutan ini didesain dengan demikian bertujuan agar pelayanan lebih efektif guna menghindari adanya kendala saat eksekusi di lapangan. Sehingga Inovasi Besutan ini dapat memudahkan, mempercepat, dan mendekatkan perekaman KTP dengan sistem jemput bola kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan sarannya.

Adanya Inovasi Besutan ini diharapkan agar masyarakat marginal atau masyarakat dengan disabilitas fisik, mental, ODGJ, usia renta, maupun sakit menahun dapat memperoleh hak-hak dokumen kependudukan sebagai warga negara dapat terpenuhi dengan mudah sehingga dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang akan mendekatkan pada masyarakat tersebut. Berikut ini merupakan dokumentasi Inovasi Besutan:



**Gambar 3. Pelaksanaan Inovasi Besutan Perekaman Sidik Jari KTP-el**

Sumber : Dokumentasi peneliti, 2022

Selain itu, Inovasi Besutan ini memiliki desain kerja yang fleksibel karena seluruh tim pelaksana dan juga pihak yang terlibat dalam membantu pelaksanaan Besutan dapat bekerja sama dengan baik dilihat dari bagaimana koordinasi antara perangkat desa dan juga tim pelaksana Besutan saat proses pengajuan hingga perekaman dilapangan yang sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut untuk komponen desain kerja inovatif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang telah membuat pelayanan yang didesain untuk mendekatkan administrasi kependudukan ke masyarakat, mempermudah masyarakat dalam kategori khusus untuk mengurus berkas kependudukan khususnya KK dan KTP. Inovasi Besutan sendiri juga merupakan pelayanan yang fleksibel dimana semua perangkat yang terlibat di dalamnya dapat saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam menjalankan pelayanan Besutan dengan baik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini, kepada dosen pembimbing Ibu Dra. Meirinawati, M.AP., kedua dosen penguji yaitu Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., dan Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Jombang, serta pihak lainnya yang telah membantu penulis selama penelitian hingga selesai dengan baik.

### **PENUTUP**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian ini guna diketahuinya Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (BESUTAN) oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan dibatasi oleh fokus penelitian berdasarkan teori komponen kapabilitas inovasi menurut Emery, et al. dalam *Towards Innovative Public Services a Framework for The Development of The Innovation Capability of European Public Administration* (2016:14-31) yang terdiri dari lima indikator berikut ini:

*Innovative Culture* atau budaya inovatif yang memaparkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang telah menciptakan sebuah budaya kerja inovatif sesuai dengan motto yang dimiliki yaitu BISA, senantiasa inovatif dalam diatasinya permasalahan yang ada, menerima dan terbuka akan adanya gagasan atau ide-ide baru. Inovasi Besutan sendiri menjadi salah satu wujud dari diterapkannya budaya inovatif.

Kemudian indikator kedua yakni *leadership* atau kepemimpinan, dalam indikator ini menunjukkan kepemimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang oleh Bapak Drs. Masduqi Zakaria, M.Si selaku kepala dinas telah menjalankan tanggungjawab serta tugas fungsi pokok sebagai pemimpin dengan menjadi fasilitator yang baik dan motivator dalam keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam memunculkan suatu inovasi salah satunya Inovasi Besutan.

Indikator ketiga yakni *expert knowledge* atau pengetahuan para ahli, tim pelaksana Inovasi Besutan sendiri telah ditentukan dalam SK Inovasi Besutan dimana kepala dinas sebagai penanggungjawab, sekretaris dinas sebagai ketua, bidang PDIP sebagai wakil ketua, bidang pendaftaran penduduk sebagai wakil ketua, dan petugas perekaman dilapangan, tidak ada kriteria khusus untuk tim pelaksana hanya saja petugas perekaman harus memiliki ketelatenan dan tidak jijik terhadap warga dalam kondisi disabilitas fisik dan mental maupun sakit, serta tidak ada pelatihan khusus untuk tim pelaksana besutan.

Selanjutnya *stakeholder engagement* atau keterlibatan pemangku kepentingan dimana pihak pihak yang terlibat yaitu bidang-bidang yang tercantum sebagai tim pelaksana di SK Inovasi Besutan dan juga terdapat pihak eksternal yang terlibat terdiri dari perangkat desa, keluarga pemohon, dan masyarakat, dari berbagai pihak terlibat antara internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang maupun eksternal seperti perangkat desa, dan keluarga dari pemohon pelayanan besutan telah bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik, perangkat desa dan juga warga banyak yang merasa terbantu dengan adanya inovasi besutan karena memudahkan warga yang

terbatas karena kondisi fisik dan mental mereka untuk melakukan perekaman guna mendapat dokumen kependudukan khususnya KTP-el.

Kemudian indikator terakhir yaitu *innovative work design* atau desain kerja inovatif yang menunjukkan bahwa Inovasi Besutan memiliki desain kerja yang fleksibel dan dapat dikatakan lebih efektif serta efisien karena pelayanannya lebih dekat dengan masyarakat, Inovasi Besutan memang didesain demikian karena memang inovasi ini ditujukan khusus untuk masyarakat dengan kondisi maginal yang memiliki keterbatasan fisik maupun mental.

#### **Saran**

Bedasarkan uraian hasil penelitian diatas, Sebagai peneliti, ada beberapa saran yang bisa diberikan dengan tujuan dapat meningkatkan lagi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat Kabupaten Jombang dan juga perangkat desa yang lebih gencar lagi terkait adanya pelayanan Besutan ditujukan pada masyarakat disabilitas fisik maupun mental, orang tua sakitmenahun dan usia renta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.
2. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang melakukan survey pada tiap kecamatan khususnya yang belum ada pengajuan pelayanan Besutan terkait keberadaan warga disabilitas agar Inovasi ini dapat merata dalam pelaksanaannya.
3. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang agardapat mengetahui bagaimana perkembangan Inovasi Besutan maka perlu menyediakan wadah khusus agar masyarakat maupunperangkat desa dapat menyampaikan kritik saran terkait Inovasi Besutan.
4. Diharapkan untuk tim pelaksana besutan khususnya tim perekaman yang turun ke lapangan dalam melakukan perekaman diberikan pelatihan untuk menangani warga yang dalam kondisi disabilitas fisik, maupun mental agar dapat lebih efektif dalam menghadapi warga dengan kondisi khusus tersebut.
5. Diharapkan sarana prasarana untuk pelayanan besutan dapat ditingkatkan lagi dengan pengadaan fasilitas mobil pelayanan yang lebih lengkap dengan alat cetak KTP-el sehingga dalam proses penyerahan KTP-el

dapat lebih efektif pada hari yang sama dan petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tidak perlu datang lagi ke lokasi dikemudian hari untuk menyerahkan KTP-el.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amanta, R. W., & Prabawati, I. (2020). Implementasi Program Kegiatan Peningkatan Sarana Dan Prasarana Pendukung Lingkungan Sehat Perumahan Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang (Studi pada RT 02 RW 04 dan RT 02 RW 02 Kelurahan Dalpenang). Publika, 8(5).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Tahun 2018-2023.
- Emery, Yves et al. 2016. Towards Innovative Public Services a Framework for The Development of The Innovation Capability of European Public Administration. European Institute of Public Administration.
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka N, dan Oktavira Puteri A. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Vol. 5, No. 1, November Tahun 2020, (23 –30). <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(1):71–84.
- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Gadis Ayu ( Gerakan Indonesia Sadar Adminduk ke Posyandu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Publika.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung. Alfabeta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Yanuar, Reza Mochammad. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan)." Jurnal Ilmu Pemerintahan 4(1):1-20.

Yusuf, Muri A. 2014. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri.

Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Letak Geografis*. <https://jombangkab.bps.go.id/statictable/2020/03/03/5406/letak-geografis-kabupaten-jombang-2019.html>. Retrieved Agustus 16, 2022.

BPS Provinsi Jawa Timur. (n.d.). *Jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur*. <https://jatim.bps.go.id/indicator/12/375/1/jumlah-penduduk-provinsi-jawa-timur.html>. Retrieved Agustus 16, 2022.

Kemendikbud. (n.d.). *Inovasi Menurut KBBI*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi>. Retrieved Agustus 28, 2022.

Ombudsman RI. (n.d.). *Data Pengaduan Layanan Masyarakat*. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_fil%20e\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_fil%20e_20220829_101320.pdf). Retrieved September 06, 2022.

Majalah Suara Pendidikan. 2021. *Besutan Inovasi Pegurai Masalah Kependudukan*. <https://www.majalahsuarapendidikan.com/2021/05/besutan-inovasi-pengurai-masalah.html>. Retrieved Februari 20, 2023.

Radar Jombang. 2020. *Permudah dan Dekatkan Pelayanan, Dispendukcapil Cetuskan Enam*

*Inovasi.* <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/66994677/permudah-dan-dekatkan-pelayanan-dispendukcapil-cetuskan-enam-inovasi>. Retrieved Februari 22, 2023.

