

**ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI ONE FOR  
ELEVEN DI KOTA SOLOK**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelas Sarjana Ilmu  
Social (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan  
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH:**

**RAHAYU PERMATA RIVA**

**NIM. 12070522089**

**PROGRAM S1**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

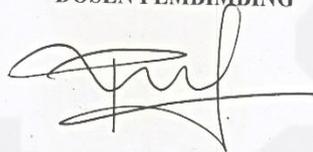
**2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rahayu Permata Riva  
Nim : 12070522089  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Analisis Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven Di Kota Solok

DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING



Rony Java, S.Sos., M.Si  
NIK. 130 717 060

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



  
Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM  
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

  
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si  
NIP. 19781025 200604 1 002



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rahayu Permata Riva  
 Nim : 12070522089  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Judul skripsi : Analisis Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven Di Kota Solok  
 Tanggal Ujian : Rabu, 19 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua penguji  
Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji I  
Pivit Septiary Chandra, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19920925 201903 2 021

Penguji II  
Devi Deswimar, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19771227 202321 2 010

Sekretaris  
Ermansyah, SE, MM  
 NIP.19850328 202321 1 011

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rahayu Permata Riva  
 NIM : 12070522089  
 Tempat/Tgl. Lahir : Solat / 09 Oktober 2001  
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :  
Analisis Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven  
di Kota Solok

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 12 Juni 2024  
 Yang membuat pernyataan



Rahayu Permata Riva  
 NIM : 12070522089

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## ABSTRAK

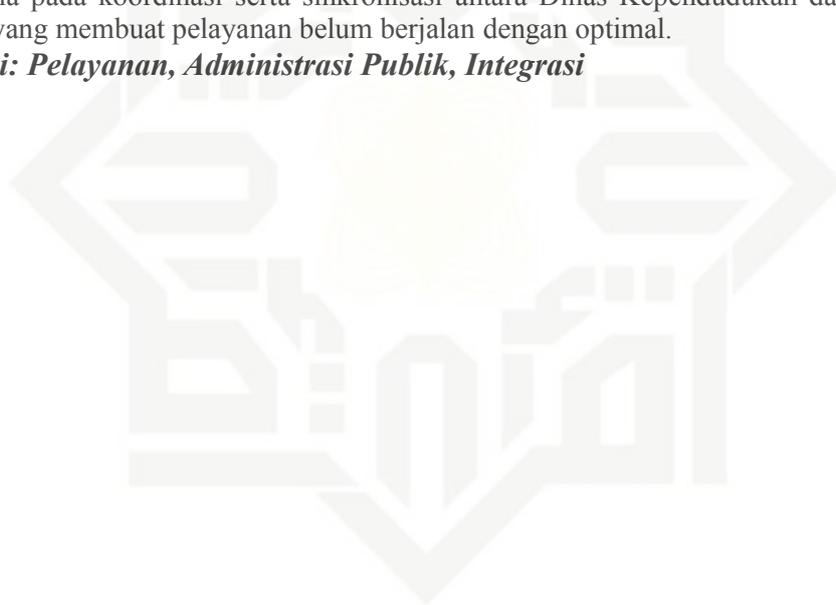
### ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI ONE FOR ELEVEN DI KOTA SOLOK

Oleh:

**Rahayu Permata Riva**  
**NIM. 12070522089**

Masalah pada pelayanan administrasi kependudukan yang lama dan berbelit-belit membuat banyak dari masyarakat yang tidak mengurus dokumen kependudukan dan berdampak kepada sulitnya mendapatkan pelayanan lain dari pemerintah seperti program bantuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyelenggaraan Pelayanan kependudukan Terintegrasi One For Eleven di kota solok. Metode yang digunakan pada penelitian in yaitu metode kualitatif dengan meggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Kependudukan One For Eleven belum terintegrasi dengan baik, terdapat kendala pada koordinasi serta sinkronisasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuat pelayanan belum berjalan dengan optimal.

***Kunci: Pelayanan, Administrasi Publik, Integrasi***



UIN SUSKA RIAU



**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF ONE FOR ELEVEN INTEGRATED POPULATION SERVICES IN SOLOK CITY**

Oleh:

**Rahayu Permata Riva**  
**NIM. 12070522089**

*The problem of long and complicated population administration services means that many people do not take care of their population documents and this makes it difficult to get other services from the government such as aid programs. The aim of this research is to analyze the implementation of One For Eleven Integrated Population Services in the city of Solok. The method used in this research is a qualitative method using interview, observation and documentation data collection techniques. The results of this research show that the One For Eleven Population Service has not been well integrated, there are problems with coordination and synchronization between the Population Service and Civil Registration which means that the service has not run optimally.*

**Keywords: Services, Public Administration, Integration**

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillahil'alamin dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringan salam juga penulis hadiahkan kepada junjungan alam yang senantiasa dirindukan wajahnya dan dinantikan syafa'atnya, Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul "*ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI ONE FOR ELEVEN DI KOTA SOLOK*". Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibu. Terimakasih telah membesarkan dengan penuh kasih sayang, mendidik, membimbing serta selalu mendoakandan memberikan dukungan untuk penulis disetiap kegiatan penulis, sehingga penulis bisa mencapai titik yang luar biasa ini.

Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag sebagai Rektor UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di UIN Suska Riau tercinta ini.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar SH. M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE. M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Terima kasih kepada pembimbing sekaligus Penasehat Akademik terbaik Bapak Rony Jaya, S.Sos., M.Si. yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, perhatian serta saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini serta selalu meginspirasi penulis agar tetap selalu bekerja keras dan pantang menyerah.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Terimakasih Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ibuk Ratnawati, SH. MM, Ibuk Amelia, SE. MSi sebagai Sub. Koordinator Kerjasama dan Inovasi dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Kua Lubuk Sikarah Rinaldi, S. Ag dan operator Kua Lubuk Sikarah Qori Kurnia Lestari, SH yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

11. Kepada para sahabat (Putri Endah Wulandari, Witi Asriana, Hazizah dan Rahma Nisaa Ariany) sebagai teman seperjuangan yang telah sama sama berjuang, memotivasi dan saling membantu dari awal sampai akhir perkuliahan.

Atas semua dukungan yang diberikan oleh semua pihak penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendoakan agar diberikan balasan yang setimpal dan menjadi amal jariyah hendaknya. Penulis berharap nantinya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang terutama bagi penulis sendiri untuk memperluas pengetahuan bagi kita semua. Aamiin.

Waasalamu'alaikum Wr Wb

Pekanbaru, 11 Juni 2024

Penulis,

**Rahayu Permata Riva**

NIM. 12070522089

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>1.5 Sistematika Penelitian</b> .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
<b>2.1 Pelayanan Publik</b> .....	13
<b>2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	15
<b>2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik</b> .....	16
<b>2.1.3 Karakteristik Pelayanan Publik</b> .....	18
<b>2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik</b> .....	19
<b>2.1.5 Asas-Asas Pelayanan Publik</b> .....	21
<b>2.1.6 Standar Pelayanan Publik</b> .....	22
<b>2.1.7 Tugas dan fungsi pelayanan publik pada kantor urusan agama</b> .....	24
<b>2.2 Inovasi</b> .....	25
<b>2.2.1 Inovasi Sektor Publik</b> .....	27
<b>2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik</b> .....	28
<b>2.2.3 Prinsip-prinsip Inovasi Publik</b> .....	29
<b>2.2.4 Jenis Inovasi Publik</b> .....	30
<b>2.2.5 Teori Inovasi Pelayanan Publik</b> .....	33
<b>2.2.6 Faktor Penghambat Dan Pendorong Inovasi Pelayanan Publik</b> .....	37
<b>2.3 Whole of Government</b> .....	40
<b>2.3.1 Pelayanan Terintegrasi</b> .....	42
<b>2.4 Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven</b> .....	43
<b>2.4.1 One For Eleven</b> .....	43
<b>2.5 Pandangan islam</b> .....	50



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Kajian Terdahulu ..... 52

2.7 Defenisi Konsep ..... 56

2.8 Konsep Operasional ..... 57

2.9 Kerangka Pemikiran ..... 59

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....60**

3.1 Desain Penelitian..... 60

3.3 Sumber Data Penelitian ..... 61

3.4 Informan Penelitian..... 61

3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 63

3.6 Teknik Validasi Data ..... 65

3.7 Teknik Analisis Data ..... 65

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....67**

4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ..... 67

4.1.1 Kondisi Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....67

4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok  
68

4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok  
.....69

4.1.4 Struktur Organisasi Serta Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Solok .....70

4.2 Kantor Urusan Agama Kecamatan ..... 84

4.2.1 Kondisi Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Solok.....84

4.2.2 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan .....84

4.2.3 Tugas dan Fungsi Organisasi di KUA Kecamatan .....85

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....88**

dan Pencatatan Sipil Kota Solok..... 88

5.1.1 Koordinasi.....89

5.1.2 Integrasi .....100

5.1.3 Sinkronisasi.....103

5.1.4 Simplikasi.....108

5.2 Faktor Penghambat Dalam Penyelenggaraan Layanan Kependudukan  
.....117

Terintegrasi Di Kota Solok .....117

5.2.1 Keterbatasan Sarana.....117

5.2.2 Layanan yang tidak sistematis .....119

5.2.3 Kurangnya Evaluasi.....	120
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>122</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>122</b>
<b>6. 2 Saran.....</b>	<b>123</b>



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Jumlah Masyarakat Kawin, Cerai Hidup dan Cerai Mati Tahun 2021-2023 ..	4
Tabel 1.3	Jumlah Penduduk, Masyarakat Pindah, Masyarakat Datang dan Jumlah Kartu Keluarga Tahun 2021-2023 .....	5
Tabel 1.4	Pengguna Pelayanan One For Eleven Di Kota Solok.....	9
Tabel 1.5	Jumlah Pernikahan Masyarakat Berdomisili di Kota Solok .....	9
Tabel 2. 1	Perbedaan Inovasi dalam Sektor Publik dan Inovasi dalam Sektor Private	28
Tabel 2. 2	Penelitian terdahulu .....	52
Tabel 2. 3	Indikator Analisis Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok.....	58
Tabel 3. 1	Informan Kunci Penelitian .....	62
Tabel 3. 2	Informan Pendukung Penelitian.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perjanjian Kerjasama One For Eleven .....	7
------------	---	---



Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir .....	59
Gambar 4.1	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok .....	79
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama .....	87
Gambar 5.1	Tim Pengelola Inovasi One For Eleven Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok .....	91
Gambar 5. 2	Prosedur Pelayanan Terintegrasi One For Eleven Di Kota Solok .....	93
Gambar 5.3	Blanko Pendaftaran F1.01 Untuk Perubahan Kartu Keluarga Masing-Masing Catin .....	95
Gambar 5.4	Blanko Pendaftaran F1.03 untuk pembuatan kartu keluarga baru catin .....	95
Gambar 5.5	Dokumen Persyaratan Pendaftaran Yang Tinggal Di Kua.....	99
Gambar 5.6	Prosedur Operasional Pelayanan Terintegrasi One For Eleven	<b>Error! Bookmark not</b>
Gambar 5. 7	Sertifikat Pelayanan Terintegrasi One For Eleven .....	106
Gambar 5. 8	Penyerahan Dokumen One For Eleven Oleh Disdukcapil (Pertama Dari Kiri) Dan Kua (Kedua Dari Kiri) .....	111
Gambar 5. 9	Prosedur Pengurusan Dokumen-Dokumen Pernikahan dan Dokumen Kependudukan Di Saat Sebelum dan Sesudah Pernikahan .....	113
Gambar 5.10	Prosedur penggunaan pelayanan kependudukan terintegrasi one for eleven di kota solok .....	111

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang tentang Layanan Publik No. 25 tahun 2009 dan berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan yang didasarkan pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Layanan Publik, layanan publik merupakan bentuk dari serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan bagi seluruh Masyarakat atau penduduk meliputi barang, jasa maupun layanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara layanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara bertanggung jawab penuh atas segala kebutuhan masyarakat baik kebutuhan berupa barang, jasa bahkan layanan admisitrasinya lainnya. Tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah juga harus memperhatikan layanan yang akan disediakan untuk seluruh masyarakat, apakah layanan tersebut sesuai standar kode etik pelayanan publik yang sudah ditentukan. Kode etik pelayanan publik bertujuan agar masyarakat menerima pelayanan dari pemerintah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta mencegah dari terjadinya konflik yang bisa ditimbulkan antara pemerintah dan masyarakat selaku pemberi dan penerima layanan.

Layanan publik merupakan program layanan yang mesti dijadikan prioritas utama yang dilaksanakan oleh negara. Hal ini dikarenakan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, sebagai mana tercantum pada tujuan dasar negara yang terkandung dalam undang-undang dasar negara

republik Indonesia tahun 1945 yang mana bunyinya “memajukan kesejahteraan umum”. Sebab sebagai aktor yang menjalankan roda pemerintahan pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah. Oleh sebab itu, pemerintah yang merupakan penyelenggara negara bertanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar Negara Indonesia yang mana mengamanatkan negara harus melayani serta memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan agar tercapai masyarakat yang sejahtera melayani dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan agar tercapai masyarakat yang sejahtera.

Diketahui, pelayanan merupakan salah satu permasalahan penting yang sering kali menjadi persoalan ditengah masyarakat. Hal ini tentunya menjadi perdebatan bagi pejabat pemerintahan sebagai pemberi layanan. Oleh karena itu, tiap tahunnya pemerintahan selalu melakukan evaluasi dan mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mengatasi masalah pelayanan yang ada di Indonesia.

Dalam mengatasi permasalahan masyarakat pada pelayanan di pemerintahan, pemerintah pusat melalui pemerintah provinsi untuk mengatasi permasalahan di tiap-tiap daerah membentuk susunan dan perangkat daerah dengan berdasarkan peraturan pemerintahan No. 18 Tahun 2016 pasal 1(3) dijelaskan bahwa perangkat daerah di kabupaten/kota adalah unsur yang membantu pemimpin daerah yaitu bupati/wali kota dan dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan semua kegiatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan yang menjadi wewenang daerah di kabupaten/kota. Pada kabupaten kota perangkat daerah sebagaimana yang diatur pada PP No. 18 tahun 2016 pasal 5(2) terdiri sebagai berikut:

1. Sekretariat daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Inspektorat
4. Dinas
5. Badan
6. Kecamatan

Berdasarkan pasal 37 pada Peraturan Pemerintah No 18 Tahun 2016 perangkat daerah berperan pada berbagai urusan pemerintahan salah satunya administrasi kependudukan. Namun berdasarkan laporan Triwulan I 2022 oleh Ombudsman RI Administrasi kependudukan merupakan permasalahan dengan jumlah 631 laporan yang dilaporkan oleh masyarakat.

Administrasi kependudukan menjadi permasalahan yang cukup serius di pemerintahan. Karena dampak dari tidak menggunakan layanan administrasi kependudukan seperti tidak mengupdate kartu keluarga dan status perkawinan di ktp memberikan banyak dampak seperti sulitnya mendapatkan bantuan dari pemerintah. Contohnya pada program bantuan beras untuk keluarga miskin dan program keluarga harapan di kelurahan koto panjang kota solok masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan program bantuan dikarenakan permasalahan pada administrasi kependudukan yang belum diurus sesuai dengan daerah dan keluarga terbaru sehingga tidak masuk kependataan bantuan yang akan diberikan.

Permasalahan administrasi kependudukan sering ditemui oleh kepala RT/RW pada saat melakukan pendata bantuan masyarakat, banyak dari masyarakat yang mengeluh bahwa kartu keluarganya masih berlokasi di wilayah tempat tinggal yang lama, kartu keluarganya yang hilang, belum melakukan pecah kk dengan orang tua sehingga banyak dari masyarakat yang membutuhkan tidak mendapatkan bantuan yang harusnya mereka dapatkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kota solok setiap tahun terdapat perubahan status administrasi kependudukan di masyarakat mulai dari masyarakat yang pindah keluar dan masuk ke kota solok, perkawinan bahkan perceraian tiap tahunnya sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Masyarakat Kawin, Cerai Hidup dan Cerai Mati Tahun 2021-2023**

Tahun	Masyarakat Kawin (jiwa)	Masyarakat Cerai hidup (jiwa)	Masyarakat Cerai mati (jiwa)
2021	19.249	714	1.396
2022	18.455	1.496	2.561
2023	19.098	1.614	2.742

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok*

Dari data tahun 2022-2023 terjadi beberapa perubahan seperti jumlah masyarakat pindah, datang, cerai hidup maupun mati mengalami peningkatan tiap tahunnya. Namun pada tahun 2022 jumlah masyarakat kawin dari data yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mengalami penurunan dengan jumlah 746 jiwa. Akan tetapi hal ini juga sejalan dengan meningkatnya jumlah perceraian yang dilakukan tiap tahunnya di kota solok.

Berdasarkan pendataan yang dilakukan di Kota Solok kenaikan jumlah kartu keluarga dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah masyarakat yang masuk tiap tahunnya yang terdata secara langsung melalui pelayanan pindah datang dan perceraian yang bertambah tiap tahunnya yang dilakukan oleh masyarakat di kota solok dengan data sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penduduk, Masyarakat Pindah, Masyarakat Datang dan Jumlah Kartu Keluarga Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)	Masyarakat Pindah (jiwa)	Masyarakat Datang (jiwa)	Jumlah kartu keluarga
2021	76.959	3.666	4.164	22.330
2022	79.057	2.020	2.640	23.187
2023	82.478	1979	3.633	24.267

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok*

Dalam mengatasi permasalahan kependudukan dibentuklah aturan pada Peraturan Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 1 ayat 1 dan pasal 2 ayat 2 dijelaskan administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan tentang penataan, data kependudukan dan penertiban dokumen melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, segala pengelolaan mengenai informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan, hasilnya berguna pada pemberian pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain. Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan diwujudkan melalui layanan terintegrasi dan/ atau jemput bola.

Berdasarkan Permendagri no 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas pelayanan di Kota Solok, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan

Kemeterian Agama Kota Solok melakukan Kerjasama untuk menjalankan pelayanan yang menghasilkan 11 dokumen kependudukan yang dihasilkan oleh 2 instansi yang berbeda melalui satu pelayanan. Kerjasama layanan One For Eleven dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dan didukung oleh Kantor Urusan Agama melalui perjanjian Kerjasama yang telah disetujui Kementerian Agama.

Pada Perjanjian Kerjasama yang dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kemeterian Agama menyetujui untuk melaksanakan pelayanan One For Eleven ditandai dengan disetujuinya pembagian tugas antar instansi terkait. Hal ini dikarenakan, Kemeterian Agama menilai layanan One For Eleven merupakan layanan yang sangat praktis dan memudahkan masyarakat sehingga menyetujui adanya layanan one for eleven.

Secara mekanisme Disdukcapil sebagai yang membentuk pelayanan One For Eleven membentuk formulir pendaftaran yang akan diberikan kepada Kantor Urusan Agama untuk diserahkan kepada masyarakat yang ingin menggunakan layanan one for eleven. Setelah formulir pendaftaran diisi oleh masyarakat dengan melampirkan kartu keluarga dan kartu tanda pengenal operator dari Kantor Urusan Agama memberikan informasi pengguna melalui *whatsapp* untuk diproses. Setelah dokumen kependudukan diproses selanjutnya operator dari Disdukcapil menyerahkan dokumen hasil layanan ke Kantor Urusan Agama sembari menarik berkas persyaratan. Setelah itu, 11 dokumen yang dihasilkan Disdukcapil dan KUA akan diserahkan pada hari pernikahan oleh pihak KUA.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

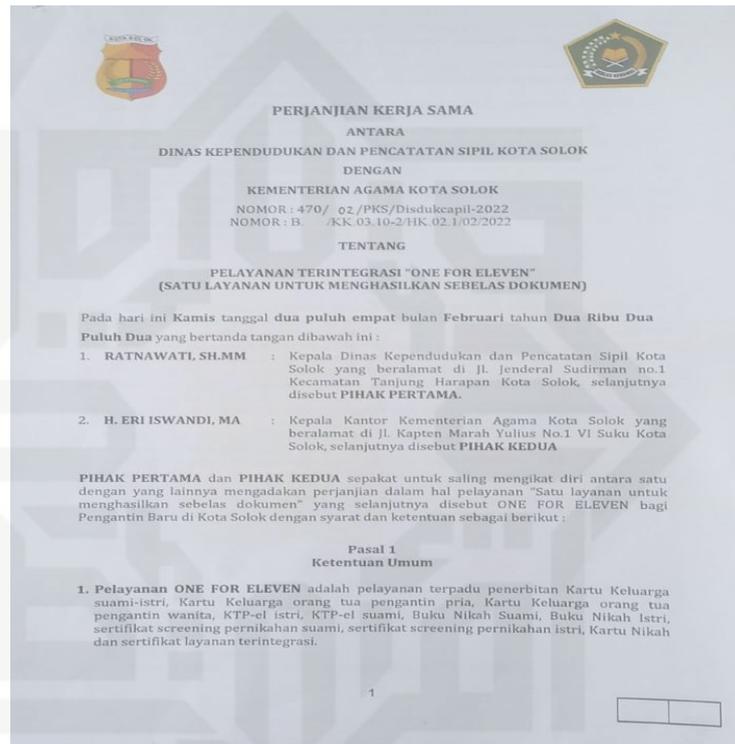
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu terbentuklah Perjanjian Kerjasama antar disdukcapil dan kementerian urusan agama di kota solok melalui pelayanan kependudukan terintegrasi Nomor: 470/02/PKS/Disdukcapil-2022 tentang Pelayanan Terintegrasi Dengan Kementerian Agama “*One For Eleven*”.

**Gambar 1. 1 Perjanjian Kerjasama One For Eleven**



Pelayanan Terintegrasi One For Eleven disahkan pada tanggal 24 Februari 2022 yang diperuntukan kepada pasangan calon suami istri yang ingin mendaftarkan pernikahan. Dengan adanya layanan one for eleven masyarakat tidak perlu ke disdukcapil mengurus dokumen kependudukan setelah pernikahan.

Berdasarkan perjanjian Kerjasama layanan one for eleven masyarakat bisa mendapatkan 11 dokumen hanya melalui satu kali layanan. Berikut dokumen yang diperoleh masyarakat melalui layanan inovasi One For Eleven, diantaranya yaitu:

1. 5 dokumen dari Kua Setempat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) 2 buku nikah
  - 2) 2 sertifikat screening
  - 3) 1 kartu nikah
2. 6 dokumen dari disdukcapil
    - 1) 3 buah kartu keluarga
    - 2) 2 buah KTP
    - 3) buah sertifikat layanan terintegrasi

Diciptakannya layanan terintegrasi one for eleven menjadi pendukung dari layanan administrasi kependudukan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan perubahan data kependudukan tanpa harus mengikuti prosedur yang Panjang.

Oleh karena itu, adanya Layanan one for eleven diharapkan dapat membantu menyelesaikan dan mempermudah permasalahan kependudukan pada bidang administrasi, dimana masyarakat tidak perlu lagi pergi ke dua instansi untuk mengurus administrasi pra nikah cukup hanya satu instansi (kantor urusan agama).

Namun pada proses pelayanannya layanan one for eleven belum dilakukan secara optimal. Komunikasi yang tidak stabil menjadi salah satu alasan kurang berkembangnya layanan one for eleven. Diketahui Setelah berjalannya layanan one for eleven sejak 24 februari 2022 pengguna layanan one for eleven dari awal sampai sekarang ini sudah 34 pasangan calon pengantin yang menggunakan layanan one for eleven sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Pengguna Pelayanan One For Eleven Di Kota Solok**

Tahun penggunaan	Jumlah pengguna pelayanan one for eleven di Kota Solok
2022	20 Pasangan
2023	11 Pasangan
2024	3 Pasangan

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok*

Dari data masyarakat pengguna layanan one for eleven diketahui masih sedikit masyarakat kota solok yang menggunakan layanan one for eleven pada pernikahan, dari banyaknya jumlah pernikahan masyarakat yang telah dilaksanakan di kota solok. Diketahui pelayanan One For Eleven hanya bisa dilaksanakan oleh masyarakat yang berasal dari kota solok.

Berikut data dari masyarakat yang telah melangsungkan pernikahan dan sama-sama berasal dari kota solok pada tahun 2022-2024 sebagai berikut.

**Tabel 1.4 Jumlah Pernikahan Masyarakat Berdomisili di Kota Solok**

Tahun	Jumlah pernikahan di Kantor Urusan Agama Lubuk Sikarah	Jumlah pernikahan di Kantor Urusan Agama Tanjung Harapan
2022	303 Pasangan	209 Pasangan
2023	311 Pasangan	175 Pasangan
2024 (sampai dengan pertengahan bulan juni)	127 Pasangan	91 Pasangan

*Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sikarah dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Harapan di Kota Solok*

Dari jumlah masyarakat yang melaksanakan pernikahan di Kota Solok, sedikit dari masyarakat yang menggunakan pelayanan One For Eleven. Dengan kemudahan yang diciptakan oleh one for eleven seharusnya



masyarakat lebih cenderung menggunakan layanan one for eleven dibandingkan menggunakan layanan pernikahan pada umumnya.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan administrasi kependudukan pada pelayanan terintegrasi one for eleven di kota solok, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang layanan kependudukan yang terintegrasi yaitu one for eleven dengan mengangkat judul penelitian tentang **“ANALISIS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERINTEGRASI ONE FOR ELEVEN DI KOTA SOLOK”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan mengenai sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk dan perkembangan pelayanan kependudukan one for eleven yang terintegrasi di Kota Solok?
2. Apa faktor penghambat dalam penyelenggaraan layanan kependudukan terintegrasi di Kota Solok?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, tujuan dari penulis membuat tugas akhir ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk dan perkembangan layanan kependudukan one for eleven yang terintegrasi di Kota Solok
2. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan layanan kependudukan terintegrasi di Kota Solok



## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengharapkan adanya manfaat dan kegunaan dari hasil yang ditemukan nantinya agar dapat menjadi referensi dari penelitian ini. Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian yang akan diteliti adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapatkan dari penelitian yang akan dilakukan bisa berpartisipasi menyumbangkan pemikiran dan ilmu di Lembaga Administrasi Negara (LAN), terkhusus tentang bagaimana bentuk dari pelayanan dijalankan dan diciptakan sebagai bentuk usaha pemerintah memenuhi kebutuhan yang ada di masyarakat.

### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikaan ide serta wawasan dan referensi pada karya tulis ilmiah sebagai bahan untuk penelitian masukan bagi peneliti maupun penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Agar dapat memahami pembahasan dan penulisan yang terdapat pada Proposal ini, maka penulis mengklasifikasi penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk enam bab, dalam satu bab terdiri dari beberapa sub bab dengan susunan penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan sub-babnya terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika dari



penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada tinjauan pustaka terdapat sub-bab mulai dari kajian teori, kajian terdahulu yang sesuai dengan penelitian serta kerangka fikir dalam penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab metodologi penelitian ini akan menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Pada bab gambaran umum yaitu menjabarkan gambaran mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Urusan Agama di Kota Solok terkait lokasi, visi misi instansi dan struktur organisasi kedua instansi.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis dari penelitian yang telah dilaksanakan dengan teknik pengumpulan, analisis dan validasi data yang telah dilakukan penulis dengan menggunakan teori yang telah ditetapkan untuk menganalisa pelayanan kependudukan terintegrasi one for eleven di kota solok.

## **BAB VI PENUTUP**

Berisi penjelasan secara keseluruhan mengenai hasil dari pembahasan penelitian yang telah dilakukan penulis secara singkat dan saran dari penulis terhadap pelayanan yang telah diteliti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Sumber-sumber dari data ilmiah yang telah digunakan peneliti sebagai pedoman dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan (M. Sawir 2020) pelayanan adalah kegiatan melalui jasa dari satu pihak (pemberi layanan) ke berbagai pihak (penerima layanan) dengan sebaik-baiknya, yang mana pelayanan sebaiknya dilakukan dengan ramah serta menggunakan etika yang baik untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam rangkaian kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat pegawai pemerintahan selaku pemberi layanan harus melaksanakannya dengan ramah dan menggunakan etika pelayanan publik.

Menurut Ahmad Batinggi dalam (M. Sawir 2020) pelayanan terbagi dari 3 jenis sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

Menurut Groonroos dalam Supriadi (2021) pelayanan merupakan serangkaian dari kegiatan yang dilakukan dengan interaksi pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat penerima layanan yang disediakan untuk menyelesaikan permasalahan atau melengkapi kebutuhan dari penerima layanan yaitu masyarakat.

Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) yang menggunakan layanan tersebut. Oleh sebab itu menurut Sinambela (dalam M. Sawir 2020) istilah



publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berartikan umum, masyarakat dan negara. Selain itu menurut Inu dalam Sinambela, publik merupakan sejumlah orang yang memiliki kesamaan pikiran, sikap, perasaan, harapan maupun tindakan yang hidup dengan nilai dan norma yang ada di kehidupan bermasyarakat. Bisa disimpulkan bahwa publik terdiri dari golongan orang yang menempati sebuah negara dan hidup dengan nilai serta norma yang telah berlaku.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui layanan yang disediakan kepada masyarakat untuk memenuhi hal-hal yang dibutuhkan oleh Masyarakat sebagaimana sudah tertulis dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik. Oleh karena itu masyarakat berhak untuk memperoleh layanan berupa layanan administratif, barang dan layanan berupa jasa. Layanan tersebut biasanya tersedia di pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, dan badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam kehidupan bernegara telah menjadi tugas dan tanggungjawab dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan manusia sebagai bentuk dari terwujudnya hak asasi manusia yang mana telah diperoleh sejak manusia berada di dalam kandungan. Banyaknya jumlah masyarakat di suatu negara menjadi salah satu kendala dalam pemberian layanan publik sehingga pada pemberian layanan oleh pemerintah selalu terdapat kekurangan. Kekurangan yang ada di pemerintahan membuat masyarakat menuntut tersedianya layanan yang berkualitas sebab dalam menyelenggarakan pemerintahan pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit dan memakan banyak waktu dalam prosesnya. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia ini disebabkan oleh beberapa hal yang diantaranya yaitu kurangnya partisipasi dan efektifitas pengorganisasian publik.

Dengan demikian, disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat sebagai penerima oleh pemerintah yang dilakukan dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penduduk di negara yang perlu diperhatikan apa yang sedang merka butuhkan dan perlukan yang dilaksanakan berdasarkan secara sistematis berdasarkan yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

### **2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan pemerintah, menurut Pararusman (dalam Nurdin 2019) yaitu:

1. Tangibles, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi yang disediakan oleh instansi atau lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan publik.
2. Realibility, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pemerintah selaku penyedia layanan kepada masyarakat .
3. Responsiveness, kemampuan untuk membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang tepat dengan mengetahui dan memperhatikan layanan apa yang dibutuhkan masyarakat apakah sudah sesuai dengan layanan yang diberikan.



4. Assurance, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan dalam memberikan layanan publik
5. Emphathy, perhatian individual diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menggunakan layanan.

### 2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyelenggara negara bertugas penting dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik dikategorikan dalam beberapa bagian. Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 pelayanan publik dibedakan berdasarkan ciri-ciri dan sifat pelayanannya yang telah dibedakan sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan administratif

Merupakan pelayanan yang dikelompokkan berdasarkan kegiatan dan pelayanan mereka yang berhubungan dengan kegiatan pengambilan keputusan, kegiatan pencatatan, dokumentasi dan kegiatan usaha yang menghasilkan dokumen. Contohnya seperti surat izin, rekomendasi, sertifikat dan keterangan tertulis lainnya seperti pelayanan padan administrasi kependudukan yang menghasilkan akta kelahiran/kematian hingga ktp.

#### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan berupa penyediaan, pengolahan, pendistribusian maupun penyimpanan layanan berbentuk fisik.

Biasanya layanan ini memberikan hasil akhir peoduk berbentuk fisik/benda. Sebagai contoh dari pelayanan ini yaitu pelayanan telepon, air bersih bahkan pelayanan tenaga listrik.

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa pemenuhan sarana dan prasarana yang umumnya digunakan/diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan jasa ini biasanya digunakan dan dirasakan secaralangsung oleh penggunanya. Contohnya pada penyediaan jasa transportasi seperti buswaydan kereta cepat, Pendidikan seperti wajib sekolah 12 tahun, Kesehatan puskesmas layanan gratis dan kebutuhan jasa lainnya.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari segala aspek kehidupan. Pemenuhan kebutuhan tersebut sudah menjadi tugas pemerintah sebagai penyelenggara publik agar masyarakat dapat hidup denga naman serta terjamin kebutuhannya.

Pada penyediaan layanan publik terdapat beberapa hal penting yaitu mulai dari jenis layanan, penyedia layanan, penerima layanan, kepuasan pelanggan. 4 unsur penting dari pelayanan publik ini merupakan dasar dari kenapa ada layanan, siapa yang meberikan layanan, untuk siapa layanan diberikan serta bagaimana layanan tersebut diberikan kepada penerima sebagai evaluasi apakah tujuan dari layanan tersebut sudah tercapat atau perlu dilakukan inovasi pada layanan tersebut.

### 2.1.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Beberapa karakteristik dari pelayanan publik yang dijelaskan Tjiptono (dalam Prabawati 2015) yang meliputi Sebagian berikut:

a. Tidak berwujud (intangibility)

Terdapat dua pengertian dari konsep tidak berwujud atau intangibility yaitu sebagai berikut:

- 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

b. Tidak dapat dipisahkan (inseparability)

Pada umumnya pelayanan yang diproduksi, dihasilkan dan dirasakan dalam waktu bersamaan yang dikehendaki oleh seseorang untuk diberikan kepada pihak lainnya, maka mereka merupakan bagian dalam pelayanan. Ciri khusus pada pelayanan publik adalah dengan adanya interaksi antara pemerintah sebagai penyedia dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan atau pelanggan.

c. Variability/heterogeneity/inconsistency

Pelayanan memiliki berbagai macam variabel karena pelayanan bersifat non-standardized output yang artinya banyak variasi bentuk, jenis dan kualitas tergantung pada siapa, kapan, dan di mana pelayanan tersebut dihasilkan. Tiga faktor menyebabkan variabilitas dari kualitas pelayanan yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa dan moral/motivasi oleh karyawan dalam memberikan pelayanan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Tidak tahan lama (Perishability)

Pelayanan bersifat periode yaitu pelayanan memiliki masa waktu mulai dari proses awal layanan hingga produk dari pelayanan dapat dihasilkan memiliki jangka waktu yang singkat dan tidak bertahan lama.

e. Lack of ownership

Merupakan perbedaan dasar dari pelayanan baik yang menyediakan jasa ataupun barang. Pada pelayanan yang menyediakan barang, masyarakat memiliki hak penuh dari penggunaan dan manfaat pada produk didapatnya. Sedangkan pada pembelian jasa atau pelayanan, masyarakat hanya berhak atas jasa yang mesti diperolehnya dalam jangka waktu terbatas.

Dari karakteristik pada pelayanan diatas, disimpulkan bahwa pelayanan dapat dirasa, diraba dan dilihat ketika masyarakat menggunakannya. Pelayanan yang diberikan juga berbeda-beda tergantung dari apa yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, pelayanan dirasakan langsung oleh masyarakat pada saat masyarakat menggunakan layanan tersebut.

**2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menjalankan pelayanan publik menurut keputusan Menteri pendayagunaan dan aparatur negara peraturan No.63 Tahun 2003 terdapat pedoman bagaimana penyelenggaraan pada pelayanan publik yang diatur melalui beberapa prinsip antara lain:

- a. Kesederhanaan, pelayanan publik haruslah dibentuk dengan praktis



agar bisa masyarakat memahaminya dengan mudah

- b. Kejelasan, penyelenggaraan pelayanan publik haruslah sistematis dan dilaksanakan dengan jelas seperti siapa saja pejabat dan pegawai yang terlibat dalam pelayanannya, apa saja persyaratan untuk menggunakan layanan tersebut dan berapa serta bagaimana dengan masalah biaya yang harus diberikan si pengguna layanan
- c. Kepastian waktu, pelayanan haruslah sistematis termasuk pada bagian waktu. Masyarakat harus tau butuh waktu berapa lama proses dari pelayan tersebut haruslah ditetapkan dengan jelas.
- d. Keamanan, pelayanan yang diberikan bisa memberi keamanan bagi pengguna baik pada lokasi pelayanan serta data diri masyarakat yang menggunakan layanan
- e. Tanggung jawab, pada penyelenggaraan pelayanan publik terdapat pihak yang bertanggung jawab dengan pelayanan tersebut
- f. Kelengkapan dari sarana maupun prasarana yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kemudahan akses, pelayanan publik sebaiknya terletak di tempat yang efektif sehingga mudah diakses hingga tidak memakan banyak waktu masyarakat
- h. Kenyamanan lingkungan yang disediakan kepada masyarakat harus diperhatikan mulai dari kebersihan lingkungan, ketertiban pelaksanaan layanan serta menyediakan fasilitas umum yang sekiranya diperlukan contohnya seperti ruang tunggu, tempat parkir, toilet serta tempat ibadah untuk umat islam yang melakukan ibadah 5

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



waktu dalam sehari.

### 2.1.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik terdapat asas-asas yang harus dilaksanakan terkandung pada undang-undang pasal 4 no.25 tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi**, pelayanan publik sebagai instansi yang melayani masyarakat dalam melaksanakan tugasnya harus terbuka dan mudah diakses.
2. **Akuntabilitas**, maksud dari akuntabilitas adalah dalam kegiatan pelayanan publik semuanya dapat untuk dipertanggungjawabkan berdasarkan yang tertera di peraturan perundangan.
3. **Kondisional**, dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus disesuaikan dengan kemampuan dari yang memberi dan menerima layanan serta memperhatikan efektif dan efisiensinya.
4. **Partisipasi**, dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan partisipasi baik dari pemerintah maupun masyarakat sebagai penerima layanan publik
5. **Kesamaan hak**, dalam memberikan layanan kepada masyarakat tidak ada diskriminatif semua masyarakat dari berbagai kalau bisa menggunakan dengan hak yang sama.
6. **Keseimbangan hak serta kewajiban**, sebagai pemberi dan penerima layanan harus memngetahui dan menyadari hak dan kewajiban masing-masing.

## 2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (dalam Sellang, Ahmad, and Mustanir 2019) standar pelayanan merupakan isu yang sangat penting pada pengembangan sistem pelayanan publik di suatu negara. Standar pelayanan menurut Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, and Putri Meysni (2022) standar pelayanan berfungsi untuk mengatur aspek input, output dan proses dalam pelayanan. Input pelayanan perlu distandarisasi agar kuantitas dan kualitas menjadi pedoman pelayanan meminimalisir ketimpangan pada pemberian pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah atau badan layanan umum untuk dirasakan masyarakat. Dengan ditetapkannya standar pelayanan publik, maka kualitas dan kuantitas pada pelayanan publik yang diterima masyarakat bisa diberikan secara maksimal dan berkualitas, sehingga pelayanan yang disediakan sama dan merata diterima masyarakat dimanapun dan kapanpun.

Sama halnya dengan Adrian menurut Laila et al. (dalam widanti 2022) standar pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk ditetapkan oleh penyelenggara pemerintahan agar pelayanan publik yang sama jenisnya sama juga pelayanan yang disediakan di berbagai daerah. Karena di setiap daerah memiliki kemampuan anggaran daerah yang berbeda-beda tergantung perekonomian masyarakatnya. Oleh sebab itu, perlu dibentuk standar pelayanan publik agar tidak ada ketimpangan yang dirasakan oleh masyarakat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2014, Standar Pelayanan Publik yaitu Standar Pelayanan yang berguna sebagai tolok ukur atau pedoman pada penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang tertuang pada kewajiban dan janji penyelenggara dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah terjangkau, dan berkualitas kepada masyarakat sebagai berikut:

1. dasar hukum
2. persyaratan
3. sistem, mekanisme, dan prosedur
4. jangka waktu penyelesaian
5. biaya/tarif
6. produk pelayanan
7. sarana dan prasarana
8. kompetensi pelaksana
9. pengawasan internal
10. penanganan pengaduan
11. jumlah pelaksana
12. jaminan pelayanan
13. jaminan keamanan/keselamatan
14. pelayanan evaluasi kinerja pelaksana

Namun pada peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republic indonesia no. 15 tahun 2014 standar pelayanan publik yang tercantum di UU No. 25 Tahun 2009 dibagi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan 2 komponen sebagai berikut:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service point) meliputi:
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif
  - e. Produk pelayanan
  - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:
  - a. Dasar hukum
  - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan internal
  - e. Jumlah pelaksana
  - f. Jaminan pelayanan
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana

### **2.1.7 Tugas dan fungsi pelayanan publik pada kantor urusan agama**

Penyelenggaraan pemerintahan di pemerintah daerah kabupaten/kota dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh pemerintahan pusat sebagaimana yang dilakukan oleh Menteri Agama. Pada organisasi dan tata kerja kantor urusan agama kecamatan, Menteri

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agama telah menetapkan peraturan Menteri agama Republik Indonesia No. 34 tahun 2016 pada pasal 1 ayat 1 yang mana telah dibentuk kantor urusan agama kecamatan sebagai bagian pelaksanaan teknis dari kementerian agama, bertanggung jawab dibawah Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam yang secara operasional diibina langsung oleh kepala di kantor kementerian agama di kabupaten/kota. Berdasarkan PMA No.34 Tahun 2016 pasal 3 ayat 1 dan 2, KUA Kecamatan memiliki tugas dan fungsinya sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
4. Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah
7. Pelayanan bimbingan dan penerapan agama islam
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan kua kecamatan
10. Serta layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah haji regular

## 2.2 Inovasi

Menurut Rogers pada Batoebara (2021) Inovasi merupakan segala sesuatu atau ilmu baru yang ada dalam ilmu pengetahuan dan terdapat tujuan serta manfaat dalam kehidupan. Inovasi sangat berkaitan dengan lingkungan



dinamisme dan selalu berkembang. Definisi dari inovasi sangat bermacam dan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Yaitu suatu inovasi terbentuk melalui suatu ide, praktik, maupun benda yang baru diperoleh seseorang ketika dipindahkan dari implementasi satu ke implementasi lainnya.

Berdasarkan undang-undang no. 18 tahun 2002 inovasi dilatarbelakangi dari perlunya dilakukan perubahan dan pengembangan dalam ilmu pengetahuan karena ilmu pengetahuan yang ada tidak dapat lagi memenuhi kebutuhan Masyarakat sehingga perlu adanya perubahan dan perkembangan di pengetahuan tersebut.

Inovasi adalah suatu kegiatan yang mencakup seluruh proses sistematis penciptaan dan penyampaian sebuah layanan atau produk yang baru diciptakan, yang dibentuk menjadi lebih baik atau lebih murah dari layanan dan produk sebelumnya. Jadi inovasi dihasilkan dalam bentuk produk atau jasa baru, teknologi proses manufaktur baru, dan lain-lain.

Diketahui inovasi menjadi hal yang harus selalu dilakukan agar organisasi dapat menjadi lebih baik, tidak terkecuali organisasi nirlaba seperti halnya pemerintah. Oleh karena itu, organisasi harus selalu melakukan valuasi dalam kinerjanya supaya mempunyai inovasi yang tinggi agar organisasi dapat berkembang lebih baik. Selain itu, masyarakat yang berkembang pesat menjadikan pemerintah harus cepat tanggap untuk memenuhi apa saja yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan supaya pelayanan yang lebih baik dapat dirasakan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu dengan melakukan inovasi (pembaharuan) pada bidang pelayanannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.1 Inovasi Sektor Publik

Inovasi pada sektor publik merupakan adaptasi dari inovasi di sektor privat. Berbeda dengan inovasi swasta, inovasi sektor publik berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa inovasi bermula dari permasalahan sosial yang tidak dapat diselesaikan dengan kebijakan yang ada. Agar terjadi perubahan (inovasi) sebagai wujud tindakan, pemerintah sangat diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang muncul. Oleh karena itu, secara keseluruhan, kerangka inovasi publik harus mencakup kombinasi inovasi inkremental, sistemik, dan konseptual, dengan mengakui bahwa inovasi dapat bersifat transformatif di semua tingkatan, dengan mempertimbangkan layanan normatif dan etis, baik bagi maupun pegawai Pemerintah yang menerapkan inovasi, memberikan layanan dan manfaat dari inovasi tersebut. mereka. Bagi masyarakat yang pernah mengalaminya.

Menurut Windrum dalam Fuglsang and Hansen (2022) inovasi dalam sektor publik berasal dari sektor swasta. Namun inovasi sektor publik memiliki ciri yang mana diperlukan adanya persetujuan politisi (pemerintah yang berwenang sebagai persetujuan terciptanya inovasi

Dapat didefinisikan bahwa inovasi sektor publik adalah bentuk dari pembaharuan di dalam organisasi publik. Kebaharuan tercipta dari ide dan gagasan yang diusulkan lalu diwujudkan pada aktivitas pemerintahan melalui kebijakan yang bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan Masyarakat baik di bidang sosial maupun ekonomi.

Terdapat perbedaan antara inovasi dalam sektor publik dan inovasi dalam sektor private (Narsa 2018), sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Perbedaan Inovasi dalam Sektor Publik dan Inovasi dalam Sektor Private**

Perbedaan	Sektor Publik	Sektor Private
Struktur organisasi	Kaku dan tidak fleksibel	Fleksibel
Venture capitalist	Tidak ada sehingga untuk setiap keberhasilan inovasi yang dilakukan rewardnya cenderung kecil	Ada sehingga setiap keberhasilan inovasi yang tercipta mendapatkan reward yang besar
Assymetric incentive	Ada, konsekuensi yang dihadapi pemerintah jika inovasi gagal cenderung lebih besar	Tidak ada
Sumber daya manusia	Motifnya ekonomis sehingga inovasi merupakan tuntutan	Motifnya idealisme sehingga inovasi merupakan ancaman
Tujuan	Kesejahteraan Masyarakat	Keuntungan Perusahaan
Isu manajemen	Inovasi dilakukan dengan persetujuan politik	Berdasarkan pengambilan keputusan oleh manajer
Ukuran kinerja	Susah diukur	Mudah diukur

Sumber: Narsa (2018)

### 2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Di dalam Peraturan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau yang biasa disebut PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014 telah dijelaskan inovasi pada pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan kualitas di bidang pelayanan publik sebagai bentuk percepatan pembangunan yang dilakukan dengan mengadaptasi, perlombaan/kompetitif dan pertukaran pengalaman antar instansi atau Lembaga di pemerintahan.

Berdasarkan KEMENPAN-RB NO.91 2021 terdapat 5 kriteria dari inovasi pelayanan publik yang mana sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Memiliki kebaruan
2. Efektif
3. Bermanfaat
4. Mudah disebarkan
5. Berkelanjutan

### 2.2.3 Prinsip-prinsip Inovasi Publik

Berdasarkan Rogers dalam Nurdin 2019 terdapat 5 prinsip yang ada pada inovasi publik yaitu sebagai berikut :

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Keuntungan relatif maksudnya inovasi sebagai perubahan dari apa yang sudah ada sebelumnya haruslah dapat membawa keuntungan atau dapat menyelesaikan kekurangan-kekurangan yang dirasakan masyarakat pada pelayanan yang telah diberikan pemerintah.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi atau perubahan yang diciptakan haruslah memperhatikan kesesuaian atau urgensi kenapa harus dilakukan perubahan seperti memperhatikan apa yang sedang dibutuhkan Masyarakat atau apa yang terjadi dan digunakan pada zaman sekarang ini contohnya teknologi.

3. *Complexity* (kerumitan)

Kerumitan inovasi dilatarbelakangi oleh ilmu pengetahuan yang semakin berkembang pesat. Oleh sebab itu dalam merancang inovasi juga harus mempertimbangkan berbagai hal seperti sumber daya manusianya dan anggaran yang dibutuhkan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. *Trialibility* (kemungkinan dilakukan percobaan)

Bahwa inovasi sebelum diperkenalkan kepada Masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan dari Masyarakat terlebih dahulu harus dapat diujicobakan apakah inovasi tersebut lebih baik dari yang sebelumnya dan keuntungan apa saja yang dapat diperoleh dari hasil inovasi tersebut.

#### 5. *Observability* (dapat diamati)

Inovasi sebaiknya dapat dan mudah diamati oleh Masyarakat awam sehingga Masyarakat dapat dengan mudah memahami dan menggunakan inovasi tersebut.

### 2.2.4 Jenis Inovasi Publik

Pada saat sekarang ini, inovasi dianggap sebagai suatu kebutuhan pada organisasi di pemerintah yang berkontak atau berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto dalam Hidayat 2019 terdapat 4 jenis dari inovasi dalam pelayanan publik:

#### 1. Inovasi pelayanan

Dalam memberikan layanan kepada Masyarakat pemerintah terus melakukan perubahan agar pemerintah sebagai pemberi dan penyedia layanan untuk Masyarakat dapat memenuhi kebutuhan Masyarakat dengan baik. Inovasi layanan adalah inovasi memperbaharui metode layanan sebagai bentuk pemberian layanan yang prima. Sebagai contoh saat sekarang ini layanan dapat dirasakan tidak hanya dengan masyarakat yang mendatangi kantor



instansi yang bersangkutan tetapi saat sekarang ini banyak layanan yang menghampiri masyarakat agar dapat dirasakan secara merata dengan cara yang mudah.

## 2. Inovasi dalam proses

Adanya perubahan untuk menjadi lebih baik merupakan proses dari terbentuk dan terciptanya inovasi. Masyarakat dan pemerintah yang menjalankan harus mendukung setiap perubahan agar terbentuknya pemerintahan yang lebih baik. Oleh karena itu, inovasi dalam proses merupakan metode baru dalam menggunakan layanan agar lebih praktis dan mudah. Karena proses dalam layanan produk dan jasa kepada masyarakat memakan waktu. Tenaga dan biaya. Pada layanan produk dan jasa yang tidak efisien sering menciptakan keterlambatan pada waktu yang menghasilkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan di pemerintah. Adanya inovasi dalam proses merupakan pembaharuan pada kebijakan dan prosedur dalam organisasi.

## 3. Inovasi sistem

Perkembangan zaman tidak dapat dihentikan. Oleh sebab itu pemerintah dalam memberikan layanan haruslah mengikuti perkembangan zaman sebagai bentuk dari inovasi dari sistem yang ada. Inovasi tidak hanya mengganti yang lama dengan yang baru tetapi juga merubah yang lama menjadi sesuatu yang baru tanpa menghilangkan yang lama. Maksudnya yaitu adanya inovasi terhadap sistem interaksi antar pihak dengan tata cara yang baru,

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pemberian layanan kepada masyarakat lebih baik (layanan prima) dan sistem lainnya.

#### 4. Inovasi konseptual

Inovasi konseptual adalah perubahan secara keseluruhan dari dasar pelayanan publik yang ada. Inovasi konseptual adalah rangkaian dasar dari keseluruhan jenis-jenis pada pelayanan publik sehingga pelayanan yang di implementasikan dapat diukur sesuai kebutuhan penggunaan jasa layanan.

Menurut Kuratko dalam Saputro 2023, inovasi terbagi menjadi empat jenis sebagai berikut.

1. Penemuan (Invention), adalah hasil dari perkembangan ilmu yang sudah ada untuk menciptakan perubahan baru. Penemuan tercipta dari ilmu lama dan hasil dari penemuan merupakan kombinasi layanan yang ada dengan yang diusulkan sehingga terciptalah program baru yang disebut inovasi
2. Pengembangan (Extension), yaitu pengembangan dari layanan yang disediakan pemerintah sebagai pemberi layanan seperti pengembangan di bidang jasa, produk maupun layanan. Pengembangan merupakan hal yang ada dibentuk agar lebih luas lagi cakupannya sehingga mencapai tujuan dari organisasi secara keseluruhan.
3. Duplikasi (Duplication), seperti pengembangan namun duplikasi adalah bentuk dari tiruan contohnya inovasi yang awalnya dari sektor private diduplikasi ke sektor publik dengan memberikan

beberapa perubahan dengan menyesuaikan urgensi inovasi diciptakan. Sebagai contoh layanan yang harusnya dihampiri bagi masyarakat yang ingin mengguankan sekarang layanan yang menghampiri sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor instansi pemerintah bagi masyarakat yang berlokasi jauh dari pusat layanan agar layanan lebih mudah dan praktis untuk digunakan.

4. Sintesis (Synthesis), adalah menggabungkan baik ide dan konsep yang ada untuk menciptakan penemuan baru. Proses ini meliputi kegiatan pengambilan ide maupun produk yang ditemukan lalu dibentuk menjadi produk yang bisa digunakan dengan cara baru.

### 2.2.5 Teori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Suwarno dalam Saputro (2023), inovasi berkaitan dengan 5 hal sebagai berikut.

1. Pengetahuan baru, maksudnya inovasi tercipta sebagai pengetahuan yang baru diketahui dan terlahir dari pengetahuan a dan pengetahuan b maka terlahirlah inovasi. Dengan adanya inovasi maka tercipta juga pengetahuan baru baik bagi pemerintah sebagai pemberi layanan tetapi juga ilmu baru bagi masyarakat yang menggunakannya.
2. Cara baru, yaitu inovasi bentuk dilakukan dengan bentuk kegiatan baru yang dirancang untuk kepentingan dan kebutuhan Masyarakat. Terciptanya inovasi juga menciptakan cara dan Langkah-langkah penggunaan layanan baru yang diharapkan lebih praktis dan mudah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Objek baru, suatu inovasi merupakan hal baru yang akan digunakan Masyarakat baik berupa fisik maupun nonfisik. Inovasi akan menjadi wajah baru bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga pemerintah harus melakukan sosialisasi akan produk baru yang diciptakan agar masyarakat yang tidak tahu jadi mengetahui layanan baru apa yang telah diciptakan pemerintah
4. Teknologi baru, artinya inovasi lekat dengan teknologi sebagai bentuk wujud mengikuti perkembangan zaman ditengah Masyarakat. Di era serba digital pemerintah yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat terus berupaya berinovasi dalam memberikan layanan. Salah satunya dengan mengikuti perkembangan zaman dan sektor privat agar terus berevolusi dan memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Penemuan baru, artinya inovasi secara keseluruhan adalah penemuan baru yang tercipta melalui perubahan. Adanya inovasi menandakan adanya penemuan baru yang diciptakan pemerintah sebagai bentuk terus berupaya mengevaluasi kinerja dalam melayani masyarakat dan upaya agar masyarakat puas akan layanan yang diberikan.

Menurut Geoff Mulgan dan David Albury dalam (Prabowo, Suwanda, and Syafri 2023) mengemukakan penghambat dalam inovasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. keengganan menutup program yang gagal (Reluctance to close down failing program or organization) pemerintah dalam memberikan



layanan yang terbaik untuk masyarakat selalu berusaha menciptakan perubahan-perubahan sebagai bentuk evaluasi dari program yang diciptakan sebelumnya sebagai contoh instansi pemerintah banyak menciptakan inovasi-inovasi sebagai program perubahan. Namun program inovasi ada yang berhasil dan gagal. Pada program yang gagal suatu organisasi/instansi enggan untuk menutup program tersebut dan mengganti menjadi program yang lebih baik lagi. Tetapi kebanyakan instansi enggan untuk menutup seperti yang sering dilakukan sector private sehingga mengganti atau menutup program yang gagal merupakan suatu hal yang lumrah untuk dilakukan berbanding terbalik dengan sector publik.

## 2. Ketergantungan berlebihan pada high performer.

Ketergantungan pada kinerja yang bagus dari pegawai tertentu menjadi penghambat dalam menjalankan pelayanan publik karena program inovasi berjalan bergantung pada kinerja dan tindakan orang tersebut. Sehingga dalam instansi sering kali menghasilkan berbagai permasalahan karena seperti banyaknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan tidak dapat diandalkan sehingga ketika figur yang sering diandalkan karena kinerjanya yang high performer akan menghambat pembaharuan ataupun perubahan yang inovatif.

## 3. Teknologi tersedia, tetapi terhambat budaya dan penataan organisasi.

Tradisi atau kebijakan yang telah mengakar dan sulit untuk dirubah menjadi salah satu penghambat dari terciptanya inovasi. Inovasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tidak dapat tercipta disebabkan oleh beberapa foaktor lainnya seperti kewajiban untuk meminta persetujuan untuk inisiatif inovasi, tidak adanya insentif bagi pencipta inovasi dan persepsi perbedaan pendapat yang diusulkan adalan bentuk dari ketidaktaatan pada pimpinan menjadi faktor sulitnya inovasi tercipta.

4. Tidak ada penghargaan atau insentif.

Apresiasi dan penghargaan terhadap pegawai yang high performer atau berperan penting dari terciptanya inovasi seharusnya menjadi hal wajib untuk dilakukan dalam suatu instansi. Namun pada kenyataannya kemampuan pegawai menciptakan inovasi dipandang merupakan hal yang biasa sehingga tidak perlu apresiasi dan penghargaan. Karena itu hal ini menjadi penyebab dari kurangnya semangat kerja pegawai yang bisa menghambat terlahirnya inovasi.

5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.

Ketidakmampuan menhadapi resiko dan perubahan menjadi factor penghambat dalam berinovasi. Sebab keterampilan menghadapi risiko dan perubahan yang akan tercipta merupakan faktor penting agar inovasi dapat terus berkembang.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Inovasi sebagai program perubahan harusnya direncanakan dalam jangka menengah atau Panjang. Untuk melihat keberhasilan inovasi tidak dapat dilakukan denggan anggaran dana tahunan. Oleh sebab itu, banyak dari inovasi yang tidak berkembang dan berhenti karena anggaran yang tidak mendukung jalannya inovasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 7. Tekanan dan hambatan administratif.

Tekanan dan hambatan administratif disebabkan ketika mengurus suatu administrasi harus dihadapkan dengan prosedur dan persyaratan yang banyak dan berbelit-belit. Oleh sebab itu, tekanan dan hambatan ini menjadi faktor penghambat dalam berinovasi.

#### 8. Budaya menghindari resiko

Pada instansi adanya resiko menjadi penghambat terciptanya inovasi. Karena menghindari resiko yang akan dihadapi sudah menjadi budaya bagi instansi. Instansi lebih memilih menjalankan program yang ada daripada menciptakan program baru sebagai bentuk perubahan yang lebih baik namun belum terjamin dan harus dilakukan uji coba.

### 2.2.6 Faktor Penghambat Dan Pendorong Inovasi Pelayanan Publik

Menurut David Albury dan Geoff Mulgan dalam saputro 2023 terdapat delapan penghambat pada pertumbuhan inovasi, yaitu:

#### 1. Keengganan menutup program yang gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*)

Keengganan menutup program yang dinyatakan gagal menjadi salah satu faktor penghambat terjalankannya inovasi. Karena jika program yang gagal tidak ditutup dan digantikan dengan program baru maka akan sulit untuk membentuk inovasi baru

#### 2. Ketergantungan Berlebihan pada high performer (*Over Reliance on High Performers as Source of Innovation*)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diandalkannya salah satu sosok atau figure tertentu dalam memutuskan menciptakan kebijakan membuat pihak-pihak lain mengandalkan segalanya ke satu pihak saja. Sehingga antar pihak tidak terjadi pertukaran pendapat dan bila pihak tersebut hilang akan menciptakan ketimpangan dalam menjalankan pekerjaan.

3. Teknologi tersedia, namun terhambat pada budaya dan penataan organisasi (Technologies Available but Constraining Cultural or Organizational Arrangement)

Terhambat budaya dimaksud disini yaitu sumber daya manusia yang gagap akan teknologi sehingga menghambat untuk terciptanya inovasi.

4. Tidak ada penghargaan atau insentif (No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations)

Perubahan-perubahan atau inovasi haruslah diapresiasi sebagai bentuk penghargaan dan juga sebagai motivasi pegawai untuk terus berevolusi.

5. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan (Poor Skills in Active Risk or Change Management)

Takutnya untuk mengambil resiko yang akan tercipta dari sebuah perubahan membuat beberapa pihak enggan untuk menciptakan perubahan.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan (Short-Term Budget and Planning Horizons)

Keterbatasan waktu dan dana untuk menciptakan dan menjalankan sebuah inovasi menjadi alasan dasar dari terhambatnya inovasi.

7. Tekanan dan hambatan administratif (Delivery Pressures and Administrative Burdens)

Tekanan dan hambatan administrasi biasanya dilatarbelakangi oleh komunikasi yang tidak lancar antar pihak seperti Masyarakat pemerintah dan Lembaga terkait lainnya dan adanya ketidakpercayaan kepada kinerja pemerintah menjadi alasan kenapa terhambatnya inovasi tercipta.

8. Budaya menghindari risiko (Culture of Risk Aversion)

Sama seperti point yang sebelumnya dibahas besarnya resiko atau resiko yang tidak bisa diperkirakan menjadi alasan kenapa pemerintah atau organisasi susah untuk menciptakan perubahan.

Beberapa faktor yang mendorong inovasi antara lain:

1. Mengurangi kebutuhan tenaga, ruang dan waktu untuk aktivitas masyarakat. Terbukti ketika adanya internet, dengan hadirnya internet waktu yang seharusnya orang lakukan untuk berbelanja di luar negeri membutuhkan waktu lama menjadi jauh lebih singkat. Sekali lagi, karena terjadinya kemudahan akses sehingga tidak perlu meninggalkan rumah atau bahkan bepergian untuk berbelanja
2. Kebutuhan mempercepat inovasi Didorong oleh cepatnya proses globalisasi, sehingga kebutuhan untuk mempercepat inovasi menjadi semakin tidak dapat dihindari.
3. Memahami bahwa ilmu pengetahuan dan teknologi mempercepat



perkembangan zaman sehingga perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi dan komunikasi bahkan kemajuan ilmu pengetahuan lainnya telah menciptakan inovasi baru, memberikan peluang lebih besar bagi pelaku usaha dan memperoleh keunggulan kompetitif bagi wirausaha atau pelaku usaha.

4. Mudahnya berkomunikasi secara global dengan memanfaatkan Internet sebagai bentuk perkembangan ilmu pengetahuan membuat siapa saja bisa berkomunikasi kapanpun dan dimanapun, suatu tingkat yang tidak pernah dibayangkan sebelum ditemukannya Internet. Hal ini menyebabkan perubahan cepat dalam selera masyarakat karena produk-produk inovatif menyebar dengan cepat ke seluruh dunia dengan waktu singkat.

### 2.3 Whole of Government

Whole of government adalah pendekatan yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintah dengan mengedepankan Kerjasama di ruang lingkup koordinasi keseluruhan dari bagian yang berpartisipasi untuk mencapai pembangunan bersama di pemerintahan terintegrasi sebagai pemecahan isu atau masalah dimasyarakat. Konsep dari whole of government dirancang sebagai Solusi penyelesaian masalah yang umumnya terjadi pada pemerintahan yaitu koordinasi dan komunikasi antar instansi/lembaga. Bisa dikatakan whole of government merupakan cara baru dalam memahami dan menerapkan koordinasi antar sektor di pemerintahan.

Menurut pendapat Tamtanus (2019), untuk penerapan whole of government di berbagai lembaga/institusi perlu dilakukan penyatuan seluruh



sektor yang berhubungan dengan pelayanan publik. Penyatuan ini dengan didasarkan pada nilai-nilai dasar sebagai berikut:

#### 1. Koordinasi

Dalam memberikan layanan kepada Masyarakat diperlukan kordinasi antar sektor yang bersangkutan dan berperan penting pada pemberian layanan kepada Masyarakat. Agar layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien dibutuhkan kordinasi yang baik antar sektor agar layanan dapat berjalan dengan baik

#### 2. Integrasi

Kunci keberhasilan layanan adalah integritas setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan mengutamakan kejujuran saat memberikan layanan serta melayani dengan sepenuh hati. Integrasi dapat dilakukan melalui pembauran sistem antar lembaga/instansi yang bersangkutan sehingga menghasilkan suatu kesatuan yang terintegrasi.

#### 3. Sinkronisasi

Sinkronisasi atau penyelarasan adalah upaya menyesuaikan semua kegiatan yang berjalan sesuai dengan data, informasi ataupun pembagian tugas yang telah ditetapkan pada Kerjasama yang terjalin antar sektor lembaga sehingga layanan dapat berjalan secara sistematis.

#### 4. Simplifikasi

Simplifikasi adalah bentuk dari penyederhanaan baik proses maupun data di suatu instansi agar pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi dengan mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dari penggunaan layanan sesuai dengan yang diharapkan Masyarakat. Simpilikasi selain memperbaiki

layanan tetapi juga memperbaiki citra suatu instansi dari image prose layanan yang ribet dan berbelit-belit di Masyarakat.

### 2.3.1 Pelayanan Terintegrasi

Menurut Wimmer dalam Suhermanto (2022) Integrasi pelayanan publik merupakan layanan yang digunakan masyarakat melalui satu titik akses (satu pintu) yang menyediakan layanan dan informasi dari berbagai otoritas publik sebagai bentuk dari pemenuhan kebutuhan masyarakat pada pelayanan. Contoh dari pelayanan publik satu pinta yaitu mall pelayanan publik.

Pengintegrasian pelayanan publik pada mall pelayanan publik merupakan generasi ketiga di Indonesia setelah PTSA dan PTSP sebagai bentuk pengintegrasian, efisiensi, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kemudahan pelaksanaannya. hal ini bertujuan untuk mencapai sistem pemerintahan yang baik sebagaimana yang dijelaskan Rahman and Musmuliadi (2021) yaitu partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada consesnsus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis. Pelayanan terintegrasi merupakan suatu upaya untuk memperbaiki sistem pemerintahan yang lebih baik. Pemerintahan yang lebih baik ini diwujudkan melalui pelayanan terintegrasi yang diharapkan agar masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan terintegrasi adalah penggabungan dari sikap yang baik dengan pelayanan prima yang diwujudkan pada sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintahan yang lebih baik dari pemerintahan yang sebelumnya. Pelayanan terintegrasi di masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara sebagai yang menjalankan pemerintahan ditunjukkan dalam sikap, penampilan dan tata krama ketika memberikan layanan.

## 2.4 Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven

### 2.4.1 One For Eleven

*One for eleven* merupakan inovasi yang dibentuk pemerintah Kota Solok sebagai bentuk penyelesaian permasalahan yang sering terjadi di dinas kependudukan. Inovasi ini khusus dibentuk untuk Masyarakat yang ingin melangsungkan pernikahan tetapi masih terhambat oleh persoalan administrasi yang lama serta berbelit. Inovasi one for eleven ini hadir dengan 11 dokumen dalam sekali pengajuan layanan. Berikut dokumen yang diperoleh masyarakat melalui layanan inovasi One For Eleven, diantaranya yaitu:

1. 5 dokumen dari Kua Setempat
2. 2 buku nikah
3. 2 sertifikat screening
4. 1 kartu nikah
5. 6 dokumen dari disdukcapil
6. 3 buah kartu keluarga
7. 2 buah KTP
8. 1 buah sertifikat layanan terintegrasi

Tujuan inovasi kependudukan *One For Eleven* adalah memudahkan masyarakat di Kota Solok khususnya yang ingin



melaksanakan pernikahan pada pengurusan dokumen kependudukan harus mengubah status perkawinan di dokumen kependudukan. Inovasi one for eleven menghasilkan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan pasca nikah. Oleh sebab itu, dengan adanya inovasi yang mempermudah kegiatan pengurusan dokumen, masyarakat diharapkan dapat berinisiatif dan sadar akan kewajiban untuk mengurus dan melengkapi dokumen kepada negara.

Berikut proses atau tata cara pelayanan inovasi ini: Proses pelayanan inovasi *One For Eleven* dimulai dari pemohon atau pemohon mendaftarkan identitasnya di Kantor Urusan Agama. Catin kemudian mengisi formulir yang disediakan Kantor Urusan Agama setempat dengan bantuan operator Kantor Urusan Agama. Formulir yang diisi dan ditandatangani oleh catin akan dilampiri dengan profil demografi asli kedua belah pihak seperti KK dan KTP, dimana formulir tersebut harus disediakan oleh Disdukcapil dan disimpan di Kantor Urusan Agama. Selain itu, informasi profil Catin akan dimasukkan oleh operator Kantor Urusan Agama ke dalam aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Pengurusan Nikah) Kementerian Agama, kemudian informasi tanggal pernikahan, foto kartu keluarga dan KTP asli Catin akan dimasukkan lalu diserahkan kepada penyelenggara: Disdukcapil, termasuk yang akan diberi nomor buku Nikah yang diterbitkan Kementerian Agama.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Operator Disdukcapil akan memasukkan data tersebut ke dalam aplikasi SIAK (Sistem Informasi Manajemen Kependudukan), yang kemudian akan dilakukan verifikasi dan sertifikasi, serta dapat dicetak dan diserahkan sebanyak 11 dokumen kependudukan sebanyak 11 kali setelah akad nikah calon pengantin. Ke-11 dokumen tersebut berupa 3 KK, 2 KTP dan 1 sertifikat inovasi One For Eleven, diterbitkan dan dicetak oleh Dinas Dukcapil Kota Solok. Pada saat yang sama, Kantor Urusan Agama juga menerbitkan dan mencetak 2 buku nikah, 2 akta konsultasi, dan 1 kartu nikah.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti one for eleven adalah Kerjasama antara Disdukcapil dengan Kantor Urusan Agama kecamatan di kota solok. One for eleven merupakan gabungan pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi pernikahan sebagai berikut.

#### 2.4.1.1 Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian kegiatan dari penataan maupun penertiban pada penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan, pencatatan sipil dan pendayagunaan pelayanan publik serta Pembangunan sektor lain. Penduduk tidak hanya rakyat warga



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

negara Indonesia tetapi juga orang asing yang berkedudukan atau tinggal di Indonesia.

Administrasi kependudukan dijalankan oleh pemerintah memalui Menteri yang berwenang menyelenggarakan administrasi kependudukan yang pada pemerintah provinsi dan daerah terbagi lagi yang tugasnya bertanggung jawab pada penyelenggara segala urusan administrasi kependudukan.

Dokumen kependudukan diterbitkan secara resmi oleh disdukcaapil sebagai pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum menghasilkan yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kependudukan seperti kartu keluarga, pencatatan sipil, kartu tanda kependudukan, izin tinggal hingga layanan yang dihasilkan kantor urusan agama kecamatan yaitu pencatatan nikah, cerai, talak dan rujuk pada Tingkat kecamatan.

Data dari kependudukan berfungsi pada pelayanan publik seperti perencanaan Pembangunan, alokasi untuk anggaran Pembangunan demokrasi, penegakan hukum serta pencegahan kriminal yang diatur oleh pemerintahan dalam menangani berbagai permasalahan dan kebutuhan masyarakat di dalam negeri

#### 2.4.1.2 Perkawinan/Pernikahan

Perkawinan atau pernikahan termasuk pada layanan administrasi yang disediakan oleh kua. Oleh karena itu one for



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

eleven yang merupakan layanan penerbitan dokumen kependudukan dan penerbitan pernikahan yang disatukan melalui satu layanan menjadi latar belakan dibentuknya Kerjasama disdukcapil dengan kemenag di kota solok. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No.19 tahun 2018 pasal 2 ayat 3 pencatatan perkawinan meliputi sebagai berikut:

1. Pendaftaran kehendak perkawinan

Pendaftaran perkawinan/pernikahan dilakukan secara online melalui website yang dibentuk oleh Kementerian Agama RI yaitu SIMKAH. Website simkah sudah diluncurkan sejak 8 Novenber 2018. Setelah melakukan pendaftaran online tahapan selanjutnya verivikasi data catin ke kua kecamatan dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan sebagai berikut:

- 1) Formulir Pengantar Nikah
- 2) Formulir Permohonan Kehendak Nikah
- 3) Formulir Persetujuan Calon Penganten
- 4) Formulir Surat Izin Orang Tua bagi Catin yang berusia kurang dari usia 21 tahun pada tanggal pernikahan
- 5) Formulir Surat Keterangan Kematian bagi Duda Mati/Janda Mati

Disertai lampiran berkas:

- a. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Catin dan Kedua Orang Tua



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Foto Copy Akta Kelahiran
- c. Foto Copy Kartu Keluarga Kedua Orang Tua Pengantin, Kalau Pengantinnnya Punya KK Sendiri Harus Dilampirkan
- d. Akta Kematian/Surat Keterangan Kematian bagi duda / janda mati (Surat Keterangan Kematian Dari Kelurahan
- e. Akta Cerai Asli berikut salinan putusan/penetapan bagi duda / janda cerai
- f. Surat Ijin Kawin dari Komandan/Atasan bagi Catin Anggota TNI/POLRI
- g. Dispensasi dari Pengadilan Agama bagi Catin yang belum berusia 19 tahun (wanita) dan 19 tahun (laki-laki)
- h. Pas Photo Ukuran  $2 \times 3 = 5$  Lembar dan  $4 \times 6 = 1$  lembar (Background Biru)
  - a) catin laki-laki menggunakan kemeja/ jas dan peci
  - b) catin perempuan menggunakan jilbab
- i. Rekomendasi nikah dari KUA kecamatan setempat bila catin berasal dari lain kecamatan
- j. Foto Copy Ijazah Terakhir (Apabila D3/S1 Lampirkan Ijazah SMA Juga)
- k. Foto Copy KTP Saksi Nikah
- l. Foto Copy KTP Wali Nikah
- m. Foto Copy Buku Nikah Orang Tua Bagi Anak Pertama
- n. Imunisasi catin Dari Puskesmas



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- o. Surat Dispensasi Camat Apabila Kurang Dari 12 Hari Kerja
  - p. Surat Izin Kedutaan Jika WNA
  - q. Fotocopi Paspor Jika WNA
2. Pengumuman kehendak perkawinan  
 Diumumkan melalui kua tempat catin mendaftarkan pernikahan setelah 10 hari kerja setelah melakukan pendaftaran bersamaan dengan pemberian surat dispensasi camat di wilayah akad akan dilaksanakan
  3. Pelaksanaan pencatatan perkawinan  
 Pencatatan perkawinan dijalankan setelah akad telah terlaksana setelah terpenuhinya rukun kawin sebagai berikut:
    1. Calon suami
    2. Calon istri
    3. Wali
    4. Dua orang saksi
    5. Ijab qobul
 Penancatatan perkawinan dicatat pada akta perkawinan yang dilakukan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan dengan ditandatangani oleh kepala kua kecamatan, penghulu, suami, istri, wali, dan saksi
  4. Penyerahan buku pencatatan perkawinan

Buku catatan pernikahan diserahkan oleh pihak kua lubuk sikarah setelah akad nikah sudah dijalankan dengan ditandatangani oleh Kepala Kua Kecamatan.

## 2.5 Pandangan islam

Dalam ajaran islam, Allah SWT berfirman agar kita sebagai umat manusia di dunia ini untuk melakukan kebaikan dan melakukan perubahan. Sebagaimana yang tertera di dalam Al-qur'an surat al-anfal ayat (53):

عَلَيْهِمْ سَمِيعٌ اللَّهُ وَأَنَّ بِنَفْسِهِمْ مَا يُغَيِّرُوا حَتَّىٰ قَوْمٍ عَلَىٰ أَنعَمَهَا نَعْمَةً مُّغَيِّرًا بِكَ لَمْ اللَّهُ بِأَنَّ ذَلِكَ

Artinya:

Yang demikian itu karena sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.

Sama dengan surat al-anfal ayat 52 al-baqarah ayat 267 juga Allah SWT memerintah untuk berbuat kebaikan jika dibawakan ke pelayanan publik pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan haruslah memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memberikan layanan yang berkualitas sebagai mana yang diinginkan masyarakat. Berikut surat al-baqarah ayat (267):

الْخَبِيثَاتِ تَيَمَّمُوا وَلَا ۗ الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ءَامَنُوا الَّذِينَ أُيَّهَا تُنْفِقُونَ مِنْهُ

حَمِيدٌ عَنِّي اللَّهُ أَنْ وَأَعْلَمُوا ۗ فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِيهِ وَلَسْتُمْ

Artinya:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Dari firman yang telah diturunkan diatas dapat kita ketahui bahwa inovasi merupakan kegiatan yang sangat dianjurkan dalam ajaran agama islam. Di dalam menjalankan kehidupan kita haruslah menjalankan tiap harinya menjadi lebih baik dari hari sebelumnya. Begitu juga di dalam pemerintahan setiap kegiatan yang diselenggarakan wajib untuk dievaluasi pada pelayanan.

Selain itu, pada kitab Sohih Muslim yaitu sahabat Abu Hurairah RA pada website kemenag magelang (2022) diriwayatkan hadist yang berbunyi: “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Dari hadist diatas dapat kita ketahui keutamaan kegiatan pelayanan publik, allah swt akan memudahkan urusan umat yang memudahkan kesulitan

sesama umat manusia tidak hanya kemudahan yang ada di dunia maupun di akhirat. Dapat kita simpulkan, seberapa pentingnya inovasi pelayanan publik di kehidupan bermasyarakat. Allah SWT akan memberikan anugerah, kenikmatan dan kemudahan bagi yang melakukannya.

## 2.6 Kajian Terdahulu

**Tabel 2. 2 Penelitian terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Irma Triyantil, Mukhlis Hannan, Mohammad Arfandi Adnan (2022)	Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa	Terdapat beberapa oknum yang mengabaikan integritas pelayanan sehinggamenhambat integritas dapat dikatakan pelayanan kurang berintegritas. Namun semangat serta dukungan antar rekan kerja merupakan factor positif integritas.	Perbedaan penelitian yang sedang diteliti dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu meneliti pegawai pemberi layanan dan wilayahnya sedangkan penelitian yang sedang diteliti membahas tentang integritas layanan.
2.	Nurvita Thoharotun Nisa, Syahrinullah (2023)	Analisis Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi Terhadap Kinerja Layanan Di KPKNL Jakarta II	Penerapan ZI-WBK berpengaruh positif terhadap prosedur layanan, meningkatkan upaya pelayanan prima, menghasilkan berbagai macam inovasi yang membuat layanan di KPKNL menjadi	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti terletak di subjek dan objek yang diteliti.

			terintegrasi.	
3.	Anggara Tri Suwito, Lailul Mursyidah (2021)	Simplikasi Dan Otomatisasi Tata Laksana Pelayanan Kehumasan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoardjo	Simplikasi otomatis tatalaksana yang dilakukan khususnya bidang kehumasan di sekretariat DPRD Kab. Sidoardjo saranan aplikasi Mata Delta, website, facebook maupun instagram masih dalam proses perbaikan. Tidak hanya itu sumber daya manusia sebagai pengelola layanan ini masih minim.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti terletak di subjek dan objek yang diteliti.
4.	(Gusti Naufal Rizky Perdana, Bambang Irawan (2022)	Faktor Penghambat Inovasi Sektor Publik (Studi Pada Aplikasi Bebaya Kota Semarang)	Penghambat aplikasi bebaya bagi pelaku UMKM yang dilaksanakan Diskominfo Kota Samarinda yaitu komunikasi dan koordinasi antar OPD di lingkungan perangkat daerah tidak terjalin dan pemerintah kota samarinda belum bisa memanfaatkan aplikasi secara masif, pengetahuan dan partisipasi masyarakat kurang, kurangnya sosialisasi dan	Perbedaan anantara penelitian terdahulu dan penelitian yang ingin diteliti yaitu penelitsn terdahulu meneliti tentang layanan pemerintah yang berinovasi pada aplikasi sedangkan penelitian sekarang membahas inovasi layanan proses administrasi melalui one for eleven.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			promosi aplikasi, pemerintah yang tidak dapat menyebarluas inovasi pada masyarakat serta akses aplikasi yang hanya dapat dilakukan pengguna android.	
5.	Mahpudin (2022)	Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia	Inovasi sektor publik di kota cilegon belum (KEMENPAN-RB 2021) bekerja secara optimal karena program inovasi yang rapuh karena tidak terlembaga dengan baik meliputi 4 faktor yaitu peran komitmen pimpinan rendah, mekanisme reward dan punishment belum jelas, inovasi tidak ditopang dengan anggaran yang memadai, inovasi menunjukkan gejala personal based innovation.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang diteliti yaitu penelitian terdahulu membahas penyederhanaan tata laksana pada pelayanan kehumasan sedangkan penelitian yang sedang diteliti membahas penyederhanaan layanan administrasi yang diselenggarakan oleh dua instansi yang berbeda
6.	Usy Tiranika, Maesaroh (2020)	Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang	Terdapat hambatan dalam implementasi inovasi Superone yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat sebagai pendukung inovasi ini, kurangnya	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu membahas inovasi layanan surat pengantar melalui aplikasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			<p>penggunaan smartphone dalam pengurusan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan untuk memberikan layanan, dan tidak adanya aplikasi yang mendukung pada pelayanan administrasi hingga tidak adanya anggaran untuk kontrak dengan vendor sehingga pemerintah dari kecamatan candisari lebih memilih untuk menghentikan aplikasi ini.</p>	<p>superone sedangkan penelitian ini meneliti penerbitan 11 dokumen gabungan dari 2 instansi melalui satu layanan.</p>
7.	Asbur Hidayat (2023)	<p>Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara</p>	<p>Faktor pendukungnya yaitu penerapan inovasi yang berstrategi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ketercapaian pelayanan terus meningkat, motivasi pimpinan dan mudahnya layanan dengan penggunaan aplikasi. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu Sosialisasi yang kurang, intensitas pelayanan yang</p>	<p>Perbedaan pada penelitian terdahulu terletak pada subjek dan lokasi penelitiannya. Penelitian terdahulu membahas penerapan dari semua inovasi pada lokasi yang ditentukan sedangkan penelitian yang akan diteliti berfokus pada satu inovasi.</p>

			sedikit dan prosedur layanan yang kurang optimal, sarana dan prasarana yang terbatas, sdm yang rendah, tidak adanya penghargaan padan pegawai dan internet kurang stabil.	
8.	Oktavia Rahayu, Hasbullah Malau (2023)	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Si Rancak Berbasis Online Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat	Faktor yang menjadi penghambat Inovasi pelayanan si rancak secara eksternal terdapat pada cuaca buruk yang menghambat penggunaan layanan, Si Rancak hanya dapat diporaskan pada saat cuaca dan jaringan internet stabil. Sedangkan factor internalnya terdapat pada masyarakat yang tidak bisa menggunakan smartphone untuk menggunakan layanan si rancak	Perbedaan terletak pada lokasi dan objek yang diteliti. penelitian terdahulu membahas hambatan penggunaan aplikasi layanan si rancak di disdukcapil kota padang sedangkan penelitian yang sedang diteliti membahas mengenai hambatan pada layanan inovasi one for eleven di kota solok.

Sumber: Olahan Peneliti 2023

## 2.7 Defenisi Konsep

Tujuan dari adanya defenisi konsep dalam penelitian adalah untuk menciptakan gap-gap atau Batasan dari penelitian yang akan dilaksanakan dari konsep-konsep yang akan diteliti sebagai berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan melalui pelayanan yang sistematis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah yang menghasilkan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian dan pelayanan kependudukan lainnya yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
3. One for eleven merupakan salah satu program integritas yang dibentuk bekerjasama kua kecamatan untuk menghasilkan sebelas dokumen mulai yang berhubungan dengan kependudukan yang dikeluarkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan kantor urusan agama melalui satu layanan yang dapat digunakan masyarakat melalui kua kecamatan yang pada proses layanannya kua dan disdukcapil berkoordinator untuk menghasilkan layanan tersebut.

## 2.8 Konsep Operasional

Definisi konsep operasional didasarkan pada karakteristik yang diketahui memungkinkan peneliti melakukan observasi cermat atau analisis mendalam terhadap suatu objek dan fenomena tertentu. Untuk mendefinisikan suatu variabel secara operasional, seseorang harus mengilustrasikan atau mendeskripsikan variabel penelitian secara sistematis sehingga mempunyai arti khusus (yaitu tidak sekedar acak dan dapat diukur)

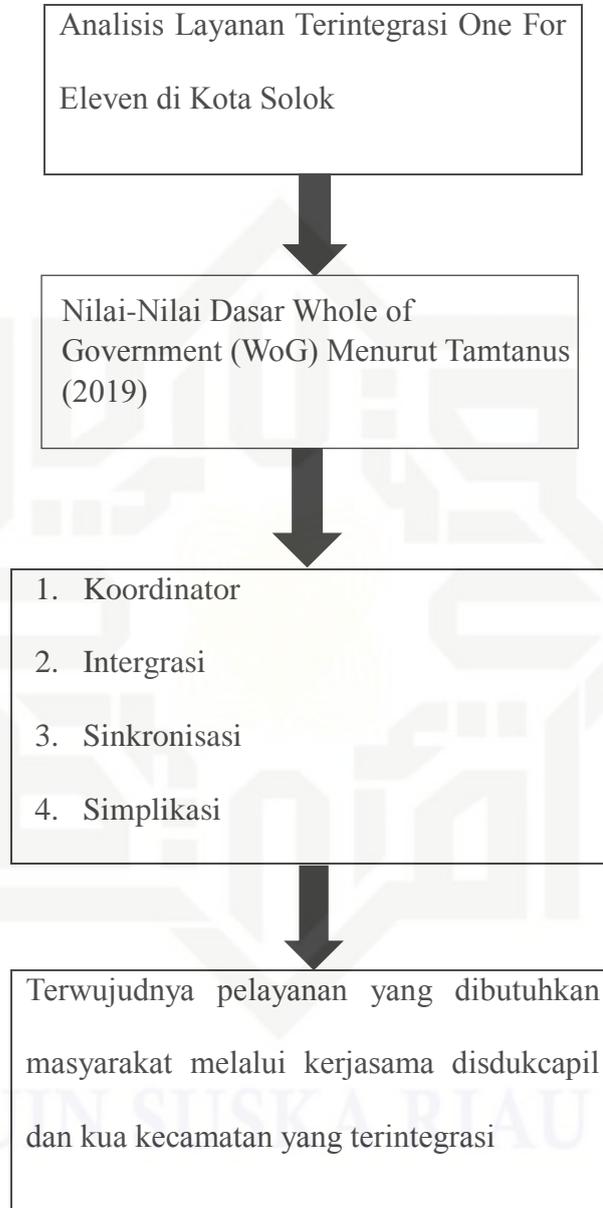
**Tabel 2. 3 Indikator Analisis Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Solok**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven Di Kota Solok	Koordinasi	1. Komunikasi 2. Mekanisme
	Integrasi	1. Kemudahan hasil layanan
	Sinkronisasi	1. Sistem 2. Produk Pelayanan
	Simplifikasi	1. Prosedur pelaksanaan layanan 2. Biaya pelayanan

Sumber: Nilai-Nilai Dasar *Whole of Government (WoG)* Menurut Tamtanus (2019)

## 2.9 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka lebih tepat menggunakan penelitian kualitatif untuk penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada analisis prosedural proses berpikir induktif pada hubungan dinamis antara fenomena yang diamati dan menggunakan logika ilmiah secara keseluruhan. Penelitian kualitatif adalah metode yang mengacu pada disiplin ilmu sosiologi dan antropologi dan menyesuaikannya dengan lingkungan pendidikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang menyajikan data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan gambar. Tidak mencari atau menjelaskan hubungan, menguji hipotesis, atau membuat prediksi. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, jujur dan akurat tentang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian mengacu pada lokasi beroperasinya layanan yang akan diteliti dan waktu dilakukannya penelitian sebagai berikut:

Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kantor Urusan Agama Lubuk Sikarah dan Kantor Urusan Agama Tanjung Harapan Kota Solok

Waktu penelitian : 5 Oktober 2023 s/d mei 2024



### 3.3 Sumber Data Penelitian

Data adalah informasi yang diperoleh peneliti dan dibentuk menjadi informasi tertulis yang sistematis berdasarkan rumusan masalah. Sumber data penelitian dibagi menjadi 2 sumber, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber primer/tanpa perantara, perorangan atau kelompok. Jadi ambil datanya langsung. Data primer dikhususkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data biasanya berasal dari wawancara, penelitian dan observasi yang dilakukan peneliti dengan kepala disdukcapil, pegawai disdukcapil, kepala kua lubuk sikarah dan operator kua lubuk sikarah.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari pihak lain melalui media perantara. Data sekunder berupa bukti-bukti, catatan-catatan atau segala dokumen yang berkaitan dengan penelitian atau diperoleh dari data mentah penelitian-penelitian terdahulu yang telah diolah dalam bentuk gambar, diagram melalui media sosial dan masyarakat yang menggunakan pelayanan kependudukan one for eleven.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan adalah individu atau anggota kelompok yang sedang diselidiki informasi penting yang diharapkan:

#### 1. Informan kunci adalah orang yang sangat bijaksana menjawab pertanyaan

penelitian. Seperti pada penelitian ini Yang dimaksud dengan key informan adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sub Koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Sub Koordinator Siak, Fungsional Umum, Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Kantor Urusan Agama dan Operator dari Kantor Urusan Agama Lubuk Sikarah Kota Solok.

**Tabel 3. 1 informan Kunci Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Ratnawati, SH. MM	Kepala kantor Disdukcapil	1 orang
2	Amelia, SE. MSi	Sub Koordinator Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil	1 orang
3	Elsyiri Nosa, SH. MM	Sub Koordinator Siak Disdukcapil	1 orang
4	Lona Elviana, SE	Fungsional Umum Disdukcapil	1 orang
5	Lina Agustin	Operator Disdukcapil	1 orang
6	Rinaldi, S. Ag	Kepala Kantor Urusan Agama Lubuk Sikarah	1 orang
7	Qori Kurnia Lestari, SH	Operator Kua Lubuk Sikarah	2 orang
	Jumlah informan		8 orang

*Sumber: data olahan penulis*

2. Informan pendukung adalah orang-orang yang mendukung pemberian informasi yang relevan dengan penelitian ini yaitu pengguna pelayanan kependudukan terintegrasi one for eleven. Sejauh mana penelitian ini dilakukan terhadap orang-orang yang telah menggunakan layanan.

**Tabel 3. 2 Informan Pendukung Penelitian**

No	Nama Pasangan	Keterangan
1.	Randi Pratama dan Marni Kurnia	Pernikahan tidak menggunakan one for eleven
2.	Febrian Alex Candra dan Qorry Hermayanto	Pernikahan menggunakan one for eleven
3.	Muhammad Ridwan Ilham dan Marlisa	Pernikahan menggunakan one for eleven
4.	Rega Financhi dan Hanny Javierda	Pernikahan menggunakan one for eleven

*Sumber: Data Olahan Penulis*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis karena tujuan penelitian adalah memperoleh data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam konteks berbeda dan dari sumber berbeda. Yaitu sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara, merupakan kegiatan mengumpulkan data melalui cara mendatangi narasumber lalu pewawancara (peneliti) memberikan pertanyaan mengenai penelitian kepada yang diwawancarai agar bisa mendapatkan informasi mengenai jawaban dari pertanyaan penelitian yang diinginkan. lalu jawab Penerimaan dari informan direkam atau didokumentasikan dengan menggunakan alat perekam. Oleh karena itu, wawancara bertujuan agar dapat menghasilkan informasi penelitian yang diperlukan. Informan/narasumber dari wawancara pada penelitian ini merupakan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok, pegawai disdukcapil serta kepala kua lubuk sikarah dan operator di lubuk sikarah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan ataupun mempelajarinya secara langsung terhadap objek yang akan diteliti tanpa melakukan kegiatan wawancara. Observasi merupakan salah satu metode yang dilakukan untuk memperoleh informasi pada penelitian kualitatif. Data observasi yang diperoleh peneliti berasal dari dokumen-dokumen kegiatan layanan one for eleven yang sudah terlaksana dan hasil wawancara dengan pengguna layanan one for eleven.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan baik secara langsung turun ke lokasi penelitian ataupun tidak secara langsung mengenai topik yang akan diteliti. Bentuk dari dokumentasi meliputi foto, video, laporan, buku harian, risalah rapat dan sejenisnya. Ketika menggunakan dokumen untuk pengumpulan data, peneliti mempelajari penelitian melalui dokumen tertulis seperti dokumen, buku maupun majalah dll. Hal ini bertujuan untuk melengkapi data informasi untuk dianalisis peneliti. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh dokumen data, gambar dan file dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, Kantor Urusan Agama Lubuk Sikarah Kota Solok dan file dokumen hasil layanan yang dimiliki oleh pengguna layanan one for eleven.

### 3.6 Teknik Validasi Data

Setelah dilakukan penelitian, tahap lanjutannya yaitu perlu dilakukan validasi terhadap data atau pengujian terhadap data yang diperoleh. Validasi adalah kegiatan pembuktian bahwa data yang diteliti pada proses penelitian, apakah sesuai kenyataan dan interpretasi yang ada itu benar. Pada penelitian ini, peneliti memakai triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dan sumber data yang diperoleh. Tidak hanya itu, triangulasi juga merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber lain sebagai perbandingan seperti sumber, peneliti, metode dan teori yang biasanya digunakan pada jenis penelitian kualitatif.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik pada analisis data merupakan Teknik yang diperlukan untuk proses penyusunan urutan data ke skema, kategori maupun deskripsi dasar sehingga temanya ditemukan, dan hipotesis kerja dilaksanakan berdasarkan data. Data yang terkumpul sangat luas mulai dari tanggapan peneliti, gambar, foto, catatan lapangan dan dokumen lainnya seperti laporan. Data penelitian kualitatif biasanya terdiri dari kalimat maupun narasi yang diperoleh peneliti melalui wawancara secara mendalam maupun kegiatan observasi. Tahap penganalisaan data berperan penting pada penelitian kualitatif karena Analisa data merupakan faktor paling utama dalam menilai kualitas penelitian. Berikut sistematis dari teknik dalam menganalisis data, diantaranya:

1. Reduksi data adalah tahap menganalisis data-data yang telah diperoleh

peneliti saat meneliti permasalahan dan menghubungkan dengan kebutuhan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian

2. Penyajian data adalah deskripsi kumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang berfungsi nantinya untuk menarik kesimpulan serta mengambil tindakan(Hidayat 2019) setelah data didapatkan. Penyajian data dari penelitian kualitatif disajikan berupa teks naratif
3. Validasi atau kesimpulan adalah langkah akhir dari analisis data dengan mengambil kesimpulan dalam bentuk interpretatif seperti mencari tahu apa arti dari data yang disajikan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas penting dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berfokus pada pelayanan administrasi. Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok terdiri dari berbagai macam jenis layanan mulai dari Lapor NIK, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Akta Kematian, Akta Perceraian, Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Perubahan Nama dan Identitas Kependudukan Digital.

Untuk menunjang pemberian layanan kepada masyarakat, selain memberikan pelayanan yang terbaik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok juga menciptakan berbagai inovasi untuk memkasimalkan pemberian layanan yaitu Inovasi Langkok, C-Spot, Pensi Adminduk, Whatsappbro, Katapel 17, Sajak, Pelangi, Lado VIP, Peraga, penari dan One For Eleven.

##### 4.1.1 Kondisi Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 1, Kelurahan Kampung Jawa, Kecamatan Tanjung Harapan Kota Solok. Lokasi ini dahulunya merupakan Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota solok. Namun karena adanya pemindahan Gedung DPRD Gedung tersebut diambil alih oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diresmikan pada tanggal 24 Februari 2022 bersamaan dengan diresmikannya layanan inovasi terintegrasi one for eleven di kota solok.

#### 4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

##### Solok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam memberikan layanan terdapat visi dan misi untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat Disdukcapil memiliki visi dan misi yang sama dengan Pemerintah Kota Solok yaitu Kota Solok/Disdukcapil yaitu visinya sebagai berikut:

*“Terwujudnya Kota Solok yang diberkahi, maju dan sejahtera melalui pengembangan sektor perdagangan dan jasa yang modern.”*

Dari 5 misi yang dimiliki pemerintah kota solok dians kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kesamaan di salah satu misi yang dimiliki pemerunth kota solok yang berbunyi sebagai berikut:

*“Peningkatan kapasitas pemerintahan dan manajemen birokrasi yang bersih, efektif dan efisien.”*

Misi yang diusungkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok terdapat dalam misi pemerintah kota solok yang kelima dari lima misi yang dipaparkan kota solok. Oleh sebab itu, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota solok dalam memberikan layanan ikut mewujudkan tercapainya misi-misi yang ada di kota solok.

### 4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

#### Solok

Menurut Peraturan Wali Kota nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. Disdukcapil mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dibentuknya tugas bertujuan agar disdukcapil dapat fokus dan menjalankan tugasnya dengan baik untuk membantu pemerintah kota solok memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik melalui manajemen birokrasi yang bersih, efektif dan efisien. Dalam melaksanakan tugas disdukcapil memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Merumusan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Melaksanakan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melaksanakan administrasi dinas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait tugas dan fungsinya

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Serta Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok

Berdasarkan peraturan wali kota Nomor 31 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Solok pada Bab II Pasal 2 dijelaskan Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas yang dimaksud disini yaitu Kepala Dinas. Kepala dinas dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab langsung kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugasnya kepala dinas dibantu oleh secretariat, bidang pelayanan administrasi kependudukan, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data, jabatan fungsional serta unit pelaksana teknis daerah yang melaksanakan kegiatan teknis operasinal dan/atau kegiatan teknis penunjang dinas. Berikut pembagian struktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas dan fungsinya:

##### 1. Kepala Dinas

Dalam menjalankan tugasnya memiliki fungsi yang tercantum di pasal 5 pada Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2023 yang berbunyi sebagai berikut:

- a. koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama daerah dan pengadilan



agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama islam

- b. koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama daerah dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal
- c. koordinasi antar lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah di Daerah dalam penertiban pelayanan administrasi kependudukan
- d. penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian urusan administrasi kependudukan di daerah
- e. pengadaan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-el, formulir dan buku untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sesuai kebutuhan
- f. pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko dokumen kependudukan, formulir dan buku untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- g. pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting
- h. penerimaan dan permintaan data kependudukan dari perwakilan melalui menteri dalam negeri
- i. fasilitasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan
- j. penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. sosialisasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan
- l. kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi
- m. komunikasi, informasi dan edukasi kepada pemangku kepentingan masyarakat
- n. penyajian data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan
- o. supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama daerah dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk bagi penduduk yang beragama islam dalam rangka pembangunan basis data kependudukan
- p. pengawasan penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan
- q. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat dalam proses layanan bertugas untuk memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugasnya sekretariat memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Koordinasi dan penyusunan program anggaran.
- b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan.
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga, barang milik negara dan barang milik daerah

- d. Pembinaan aparatur
- e. Pengelolaan urusan kepegawaian
- f. Pengelolaan administrasi jabatan fungsional

Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi Sekretariat terdiri dari dua bagian, yaitu

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Program dan Keuangan. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian bertanggung jawab melaksanakan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian.

Dalam melaksanakan tugasnya sub bagian umum berfungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusun rencana dan anggaran subbagian umum dan kepegawaian
- 2) Pengelolaan urusan rencana kebutuhan dan usulan pengembangan pegawai
- 3) Pengelolaan urusan mutase, tanda jasa, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, pemberhentian dan pension pegawai
- 4) Pengelolaan urusan tata usaha kepegawaian, disiplin pegawai dan evaluasi kinerja pegawai
- 5) Pengelolaan urusan tata usaha dan kearsipan
- 6) Pengelolaan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan
- 7) Pengelolaan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol kebersihan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Pengelolaan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol
- 9) Pelaksanaan evaluasi kelembagaan dan ketatalaksanaan
- 2) Sub Bagian Program dan Keuangan memiliki tugas pokok dalam menyiapkan bahan, melakukan penyusunan program, evaluasi, pelaporan, akuntansi, dan keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya sub bagian program dan keuangan mempunyai tufas dan fungsi sebagai berikut:
  - 1) Merencanakan kegiatan sub bagian program dan keuangan berdasarkan waktu yang berlaku
  - 2) membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya
  - 3) memberi petunjuk dan menyelia pekerjaan bawahan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya
  - 4) menyusun perencanaan (program, kegiatan, anggaran) Dinas berdasarkan usulan dari bidang-bidang sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas Dinas
  - 5) menyusun laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan Dinas berdasarkan bahan dan data dari bidang-bidang sebagai bahan evaluasi kinerja Dinas
  - 6) melakukan verifikasi atas laporan pertanggungjawaban yang disampaikan oleh Bendahara Pengeluaran sesuai ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) melaksanakan akuntansi Dinas sesuai ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan laporan keuangan Dinas
- 8) melakukan penatausahaan keuangan Dinas secara periodik sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 9) mengevaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bahan pertimbangan bagi atasan
- 10) melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan baik lisan maupun tertulis sesuai dengan tugas dan fungsi serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**3. Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan bertugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan kordinasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugasnya bidang pelayanan administrasi kependudukan memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan perencanaan pelayanan administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pelayanan administrasi kependudukan;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan
- d. pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. pelaksanaan penertiban dokumen administrasi kependudukan
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan administrasi kependudukan
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan
- h. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

Bidang pelayanan dan administrasi kependudukan terdiri dari sebagai berikut:

- 1) Seksi Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, yang memiliki tugas untuk menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan, serta memberikan pelayanan dan menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk.
- 2) Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil, yang bertugas menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan, serta melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
- 3) Seksi Pendokumentasian Dokumen Kependudukan, bertugas menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan, serta melaksanakan pengelolaan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 4) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data



Kepala Bidang Pengelolaam Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data bertugas melaksanakan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan kordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Dalam melaksanakan tugasnya bidang pengelolaan infomasi admiistrasi kependudukan dan pemanfaatan data memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi Kependudukan
- d. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

- e. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan dan Pemanfaatan Data terdiri dari:

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yang bertugas menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, serta sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, yang bertugas menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengolahan dan penyajian data.
- 3) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, yang bertugas menyusun bahan perencanaan, merumuskan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan kerjasama

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan administrasi Kependudukan

**Gambar 4. 1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan**



*Sumber: Peraturan Wali Kota Solok Nomor 31 Tahun 2023*



## 4.2 Kantor Urusan Agama Kecamatan

Kantor Urusan Agama Kecamatan merupakan unit pelaksana teknis dari Kementerian Agama dalam menjalankan tugasnya berkedudukan di bawah Kementerian Agama dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota.

### 4.2.1 Kondisi Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Kota Solok

KUA Kecamatan Kota Solok terbagi dari 2 kecamatan yaitu kecamatan Lubuk Sikarah dan kecamatan Tanjung Harapan. KUA kecamatan Lubuk Sikarah terletak di jalan Imam Bonjol, Tanah Garam Kota Solok. Sedangkan KUA Tanjung Harapan terletak Marahadin, Kampung Jawa Kota Solok.

### 4.2.2 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Kantor Urusan Agama Kecamatan memiliki tugas dan fungsi yaitu pada pasal 2 KUA Kecamatan memiliki tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya. Selain itu, pada pasal 3 ayat 1 dan 2 KUA Kecamatan berfungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. pelayanan bimbingan keluarga Sakinah
5. pelayanan bimbingan kemasjidan
6. pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah
7. pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam
8. pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
9. pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan
10. layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler

### 4.2.3 Tugas dan Fungsi Organisasi di KUA Kecamatan

Berdasarkan pasal 5 PMA No. 34 Tahun 2016 di KUA Kecamatan memiliki susunan organisasi yang terdiri dari Kepala KUA, Kecamatan, Petugas Tata Usaha, dan Kelompok Jabatan fungsional. Setiap unsur pada KUA Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi harus menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan KUA Kecamatan sendiri, maupun dalam hubungan dengan lembaga lain yang terkait. Dari masing-masing susunan memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

#### 1. Kepala Kua Kecamatan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi memimpin KUA Kecamatan, Kepala KUA Kecamatan dijabat oleh penghulu dengan tugas tambahan yang masa jabatannya paling lama 4 tahun. Kepala KUA Kecamatan bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan. Kepala KUA Kecamatan wajib melaksanakan pengendalian internal,

melakukan penilaian kinerja, mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan secara berkala. Kepala KUA Kecamatan menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja dengan KUA Kecamatan.

## 2. Petugas Tata Usaha

Petugas tata usaha berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Kua Kecamatan. Petugas tata usaha mempunyai tugas melakukan urusan tatat usaha, rumah tangga dan pelaporan.

## 3. Kelompok Jabatan Fungsional

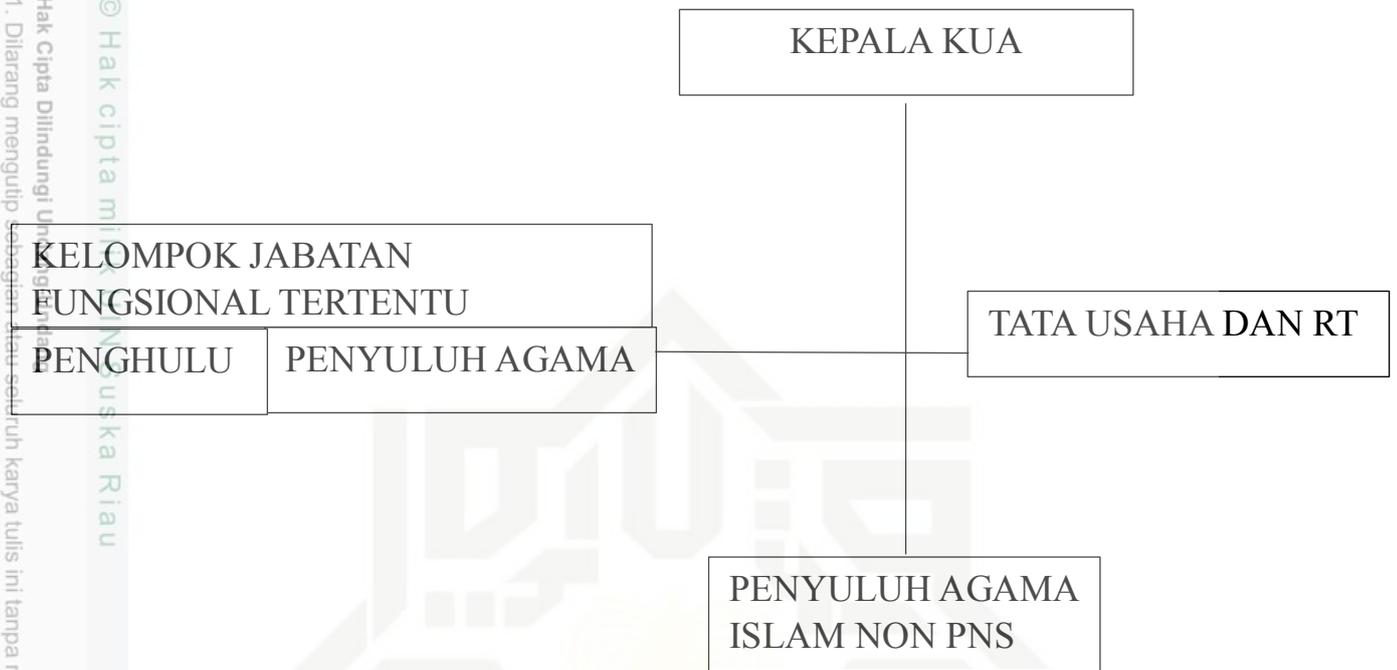
Kelompok jabatan fungsional pada kua kecamatan mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan tugas masing-masing jabatan fungsional berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari penghulu dan penyuluhan agama islam, dan kelompok jabatan fungsional umum lainnya yang masing-masing terbagi dalam beberapa kelompok sesuai dengan bidang dan keahliannya berdasarkan peraturan perundang-undang



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama



Sumber: Kua Lubuk Sikarah Kota Solok



## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan menurut indikator Whole of Government pelayanan one for eleven belum berkembang secara optimal. Dari penelitian yang telah dilaksanakan pelayanan one for eleven belum terintegrasi dengan baik. Diketahui secara koordinasi dan sinkronisasi pelayanan di penyelenggaraan layanan kependudukan one for eleven. Diketahui dari masyarakat yang telah melangsungkan pernikahan dari 2022 sampai saat ini layanan one for eleven telah digunakan oleh 34 pasangan pengantin. Setelah dilakukan penelitian terhadap pelayanan one for eleven, koordinasi antar 2 instansi yaitu disdukcapil dan kua kota solok belum berjalan secara optimal, pemberian layanan dilaksanakan tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan Kerjasama atau tidak sesuai dengan asas akuntabilitas. Akan tetapi dilihat dari simpilkasi dan integrasi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik sebagaimana penyelenggaraan publik yang baik sesuai Permenpan-RB Nomor 63 Tahun 2003, one for eleven sangat mempermudah masyarakat melalui pelayanan yang disederhanakan sehingga proses layanan berjalan dengan mudah dan tanpa dipungut biaya. Karena setelah catin mendaftar dan memenuhi persyaratan di kantor urusan agama (isi blanko pendaftaran, lampirkan ktp asli dan kk orang tua) masyarakat tinggal menunggu 11 dokumen (hard file dan soft file) hasil pelayanan yang akan diserahkan secara bersamaan setelah akad nikah berlangsung. Oleh karena itu, pelayanan one for eleven ini sangat efektif dan efisien untuk masyarakat.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun, masih terdapat beberapa penghambat pada penyelenggaraan pelayanan one for eleven yaitu keterbatasan pada sarana, layanan yang tidak sistematis serta kurangnya evaluasi pada pelayanan one for eleven. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan one for eleven kurangnya partisipasi pemerintahan daerah yang membuat adanya kendala pada sarana sehingga pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Selain kurangnya partisipasi pemerintah berdasarkan permenpan-rb no 63 tahun 2003, kurangnya evaluasi untuk mengontrol jalannya pelayanan yang jelas dan tersistematis dalam kerjasama pelayanan one for eleven ini menjadi penyebab terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik pada layanan terintegrasi one for eleven di kota solok.

## 6. 2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa kritik dan saran yang diberikan peneliti agar layanan one for eleven dapat berjalan lebih baik sebagai berikut:

1. Disdukcapil dan kemenag Bersama kua harus membahas ulang mengenai mekanisme prosedur dalam menjalankan pelayanan kependudukan terintegrasi one for eleven di kota solok agar jelas, dapat dipertanggungjawabkan dan lengkap tidak hanya prasarana tetapi juga sarananya.
2. Lebih meningkatkan peran pemimpin dalam proses pelayanan sebagai kontrol dari jalannya pelayanan kependudukan agar tetap terus berjalan secara optimal.

3. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang menjalankan pelayanan kependudukan di disdukcapil agar semangat berkerja dan berkompetensi pegawai meningkat sehingga dapat menghasilkan dan menciptakan layanan yang lebih baik untuk masyarakat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fauzi, Ahmad, and dkk. 2022. *Metodologi Penelitian*. Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada.
- Firi Rahmadana, Muhammad, Made Nopen Supriadi, and Dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. ed. Janner Simarmata. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hasan, M, and Dkk. 2023. *METODE PENELITIAN*. pertama. ed. Muhammad Hasan. Makassar: Tahta Media Group.
- Hikmawati, Fenti. 2020. *Metdologi Penelitian*. Depok: RAJAWALI PERS.
- M. Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Pertama. Yogyakarta: PENERBIT DEEPUBLISH.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. ed. Lutfiah S.HI. Kota Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin Ahmad, and Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. ed. Qiara Media. CV. Penerbit Qiara Media. [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin\\_Sellang\\_S\\_Sos\\_M\\_AP\\_STRATEGI\\_DALAM\\_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ).
- Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. ed. Anwar Mujahidin. Ponorogo: CV. NATA KARYA.

### Peraturan Perundang-Undangan

- Agama, Kementerian. 2016. "PMA-34 2016 Otk Kua."
- Agama, Kementerian. 2018. "PMA NO. 19 TAHUN 2018." : 1–26.
- INDONESIA, PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK. 2016. "PP NO. 18 TAHUN 2016." 152(3): 28.
- KEMENPAN-RB. 2021. "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik." *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018* 151(2): 1–10.
- MPR, Tap. 2003. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (Ix)*: 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995>.
- Ombudsman, Republik Indonesia. 2017. *Ombudsman Republik Indonesia Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*

*Disusun Dengan Semangat Dedikasi.* Kuningan Jakarta Selatan: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.

PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, . 2014. “Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 110(9): 1689–99.

RI, Pemerintah. 2009. “UU No. 25 Tahun 2009.”

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013. 2013. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.” *Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia* (232): 1–104. [sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR\\_SIPIL\\_NEGARA\\_\(ASN\).%5Cn](http://sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).%5Cn).

## Jurnal

Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, and Putri Meysni. 2022. “Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau.” *Journal Publicuho* 5(3): 661–71. doi:10.35817/publicuho.v5i3.6.

Asbur Hidayat. 2023. “Analisis Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.” *JURIDICA : Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani* 4(2): 4–14. doi:10.46601/juridicaugr.v4i2.221.

Batoebara, Maria Ulfa. 2021. “Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital.” *Jurnal prosiding* (1): 21–29.

Fuglsang, Lars, and Anne Vorre Hansen. 2022. “Framing Improvements of Public Innovation in a Living Lab Context: Processual Learning, Restrained Space and Democratic Engagement.” *Research Policy* 51(1): 104390. doi:10.1016/j.respol.2021.104390.

Hidayat, Imam. 2019. “Inovasi Pelayanan Publik ‘Arek Lancor’ Aplikasi Berbasis Online Unit Reaksi Cepat Polisi Cyber (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi Industri 4.0 Di Polres Pamekasan.” *Prosiding*: 201–6. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/view/832%0Ahttps://ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/download/832/754>.

Hurriyah, Nurfadilah Fajri. 2018. “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.” *Jurnal Algoritma, Makassar* Vol. 1 No.: 319.

Mahpudin, Mahpudin. 2022. “Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman Dari Kota Cilegon, Indonesia.” *Matra Pembaruan* 6(2): 107–17. doi:10.21787/mp.6.2.2022.107-117.

Narsa, Niluh Putu Dian Rosalina Handayani. 2018. “Inovasi Pelayanan: Telaah



Literatur Perbandingan Sektor Privat Dan Sektor Publik.” *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia* 3(2): 46. doi:10.20473/baki.v3i2.9871.

Perdana, Gusti Naufal Rizky, and Bambang Irawan. 2022. “Faktor Penghambat Inovasi Sektor Publik (Studi Pada Aplikasi Bebaya Kota Samarinda).” *e-Journal Administrasi Publik* 9(4): 5698–5709.

Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, and Wirman Syafri. 2023. 26 Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. eds. Yudi Prihanto Santoso and Nita Nur Muliawati. Bandung. doi:10.31845/jwk.v26i1.823.

Rahayu, Oktavi, and Hasbullah Malau. 2023. “FAKTOR PENGHAMBAT INOVASI PELAYANAN SI RANCAK BERBASIS DOI.” 2: 349–55.

Rahman, Sundari, and Musmuliadi. 2021. “INTEGRASI GOOD ATTITUDE DAN EXCELLENT SERVICE DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE.” *BALANCE JURNAL EKONOMI DAN BISNIS ISLAM* 3(2): 19–33.

Suhermanto, Dedik F, Ali Roziqin, Iradhad T Sihidi, Temmy Indrawan, and Yusrin Rahmawati. 2022. “Formulating Integrated Public Services in Batu City: A Preliminary Study.” *Journal of Governance and Public Policy* 9(2): 82–95. doi:10.18196/jgpp.v9i2.13482.

Suwito, Anggara Tri, and Lailul Mursyidah. 2021. “Simplification and Automation of the Administration of Public Relations Services at the Secretariat of the DPRD Sidoarjo Regency.” *Indonesian Journal of Public Policy Review* 16: 1–4. doi:10.21070/ijppr.v16i0.1140.

Tamtanus, Agus S. 2019. “Arsip Dinamis Dalam Kerangka Whole of Government Di Perguruan Tinggi.” *Journal of Governance* 4(1): 30–44. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jog/article/view/5321/9>.

Thoharotun Nisa, Nurvita. 2023. “Analisis Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi Terhadap Kinerja Layanan Di KPKNL Jakarta II.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 2(1): 2656–6265.

Tiaranika, Usy, and Maesaroh Maesaroh. 2020. “Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang.” *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2(2): 160–75. doi:10.14710/dialogue.v2i2.9942.

Triyantil, Irma, Mukhlis Hannan, and Mohammad Arfandi Adnan. 2022. “Integritas Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa.” *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi* 7(1): 55. doi:10.35329/mitzal.v7i1.2897.



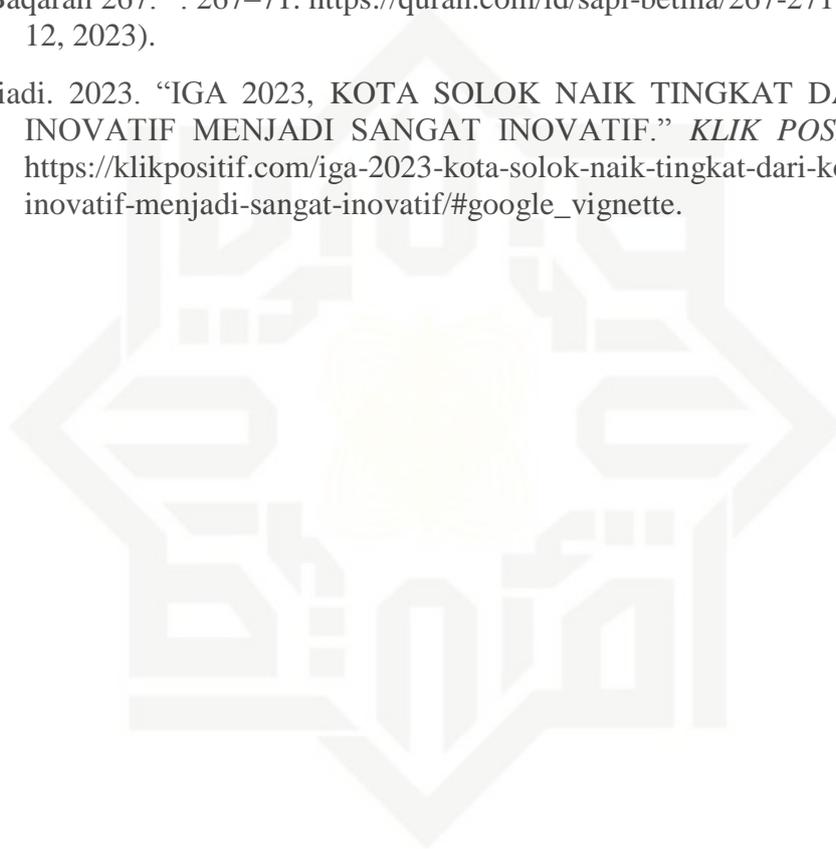
### Website

Admin. 2022. “Pribadi Yang Menggembirakan.” *kemenag magelang*. [https://magelang.kemenag.go.id/pribadi-yang-menggembirakan/#:~:text=“Dari Abu Hurairah RA dia,satu kesulitan pada hari kiamat. \(September 12, 2023\).](https://magelang.kemenag.go.id/pribadi-yang-menggembirakan/#:~:text=“Dari Abu Hurairah RA dia,satu kesulitan pada hari kiamat. (September 12, 2023).”)

“Al-Anfal Ayat 53.” *quran.com*: juz 10-Halaman 165. <https://quran.com/id/rampasan-perang/53-63> (September 12, 2023).

“Al-Baqarah 267.” : 267–71. <https://quran.com/id/sapi-betina/267-271> (September 12, 2023).

Syafriadi. 2023. “IGA 2023, KOTA SOLOK NAIK TINGKAT DARI KOTA INOVATIF MENJADI SANGAT INOVATIF.” *KLIK POSITIF COM*. [https://klikpositif.com/iga-2023-kota-solok-naik-tingkat-dari-kota-inovatif-menjadi-sangat-inovatif/#google\\_vignette](https://klikpositif.com/iga-2023-kota-solok-naik-tingkat-dari-kota-inovatif-menjadi-sangat-inovatif/#google_vignette).



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran I

### Instrumen Wawancara

Dalam melaksanakan wawancara peneliti membentuk pertanyaan-pertanyaan disusun secara terarah dan sistematis sebagai upaya memperoleh informasi dan data obyektif, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan pelayanan one for eleven yaitu dengan instansi yang bersangkutan disdulcapi dan kua serta masyarakat. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan dalam wawancara sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok
  - 1) Bagaimana awal mula terciptanya one for eleven di kota solok?
  - 2) Apakah yang menjadi pertimbangan terciptanya one for eleven di kota solok?
  - 3) Kapan mulai pelaksanaan dari penyelenggaraan pelayanan one for eleven?
  - 4) Apa saja hasil dari layanan kependudukan one for eleven?
  - 5) Bagaimana standar operasional dari pelaksanaan pelayanan one for eleven?
  - 6) Bentuk dasar hukum peraturan pelaksanaan pelayanan one for eleven di kota solok?
  - 7) Bagaimana solusi dan upaya dari permasalahan kurangnya partisipasi pemerintah daerah pada tahun 2024?
  - 8) Apakah perjanjian Kerjasama pelayanan kependudukan one for eleven masih berlangsung hingga saat ini?
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok
  - 1) Bagaimana awal mula pelayanan kependudukan one for eleven di kota solok?
  - 2) Bagaimana pembagian tugas pelayanan one for eleven di kota solok?
  - 3) Bagaimana koordinasi dalam pemberian pelayanan one for eleven dengan kua?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Apa saja yang menjadi tugas disdukcapil pada penyelenggaraan one for eleven?
  - 5) Apakah ada kendala dalam penyelenggaraan pelayanan one for eleven?
  - 6) Kapan dokumen hasil pelayanan one for eleven diberikan?
  - 7) Kapan saja evaluasi tentang pelayanan one for eleven dilaksanakan?
  - 8) Bagaimana mekanisme pelayanan one for eleven?
  - 9) Berapa jumlah masyarakat yang telah menggunakan layanan one for eleven hingga saat ini?
3. Kepala Kantor Urusan Agama Kota Solok
    - 1) Awal mula pelayanan one for eleven?
    - 2) Apa yang menjadi pertimbangan kemeterian agama dan kua menerima Kerjasama pelayanan one for eleven di kota solok?
    - 3) Apa saja yang dihasilkan kua dalam pelayanan one for eleven?
    - 4) Apa yang menjadi penghambat kua dalam memberikan pelayanan one for eleven?
    - 5) Bagaimana koordinasi dari pelayanan one for eleven?
    - 6) Bagaimana mekanisme penyerahan dokumen pelayanan one for eleven di kota solok?
    - 7) Bagaimana menurut bapak tentang pelayanan one for eleven di kota solok?
  4. Operator Kantor Urusan Agama Kota Solok?
    - 1) Bagaimana mekanisme pelayanan penyelenggaraan one for eleven dengan disdukcapil?
    - 2) Bagaimana tahap-tahap pelayanan one for eleven yang dilakukan masyarakat?
    - 3) Apakah ada kendala dan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan one for eleven?
    - 4) Apakah ada evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan one for eleven?
    - 5) Bagaimana perkembangan pelayanan one for eleven sampai Sekarang ini?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Berapa jumlah pengguna masyarakat pengguna pelayanan one for eleven?
  - 7) Bagaimana sosialisasi tentang pelayanan one for eleven?
5. Masyarakat
- 1) Awal mula ibu/bapak mengetahui pelayanan one for eleven di kota solok?
  - 2) Apa saja persyaratan yang harus dilampirkan untuk menggunakan pelayanan one for eleven di kota solok?
  - 3) Bagaimana Langkah-langkah penyelenggaraan pelayanan one for eleven di kota solok?
  - 4) Bagaimana tahap selanjutnya setelah melakukan pendaftaran pelayannya?
  - 5) Apakah ibu/bapak menerima dokumen hasil dari pelayanan secara bersamaan?
  - 6) Apakah ibu/bapak ke kua dan disdukcapil untuk memperoleh pelayanan?
  - 7) Bagaimana pendapat ibu bapak terhadap pelayanan one for eleven di kota solok?

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran II

### Daftar Dokumentasi Dan Wawancara

Bersama dengan Ibuk Ratnawati, SH. MM sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok



Bersama dengan Ibuk Amelia, SE. MSi sebagai Sub Koordinator Kerjasama Inovasi Pelayanan



Wawancara dengan Ibuk Elsyiri Nosa M, SH.MM sebagai Sub Koordinator SIAK



Wawancara dengan ibuk Lona Elviana, SE sebagai fungsional umum di Disdukcapil Kota Solok bertugas pada percetakan dokumen hasil layanan di disdukcapil kota solok



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Wawancara dengan Bapak Rinaldi, S.Ag



## Wawancara dengan Operator Kua Lubuk Sikarah Qori Kurnia Lestari, SH



## Masyarakat pengguna layanan one for eleven di kota solok

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

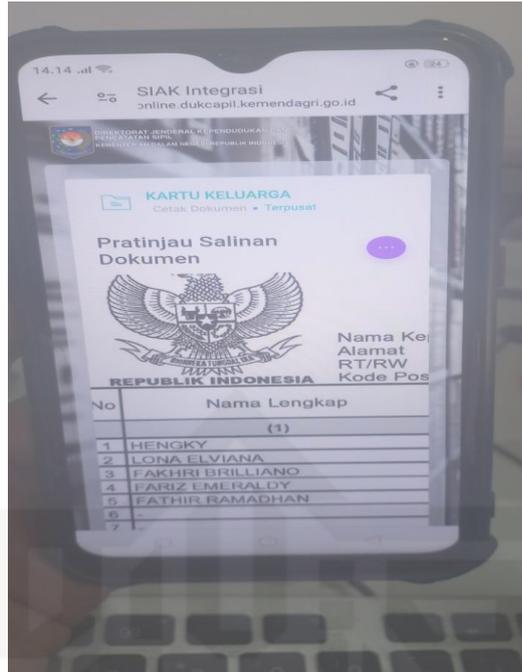


Beberapa produk hasil dari Pelayanan One For Eleven



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dokumen Kependudukan yang belum ditarik di kua lubuk sikarah

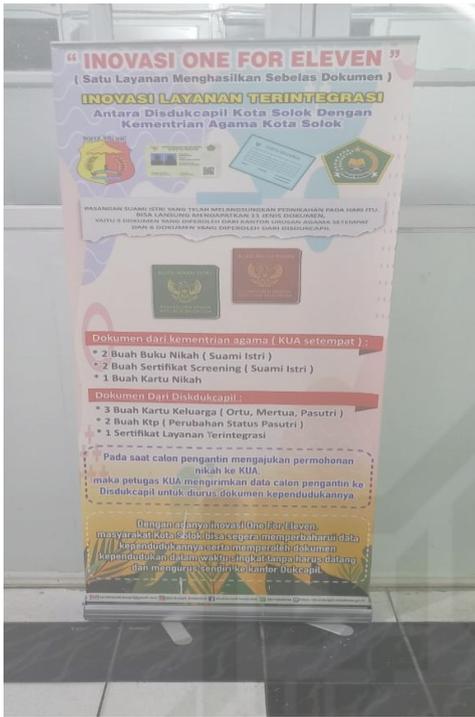


Media Sosialisasi One For Eleven di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



One for eleven

Beranda / Pencarian / "One for eleven"



0 komentar 09 Maret 2022

One For Eleven, Disdukcapil Kota Solok Luncurkan Inovasi Baru

# Perjanjian Kerjasama, pembentukan tim pengelola one for eleven dan juknis pelayanan one for eleven



**PEMERINTAH KOTA SOLO**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan Jend. Sudirman No. 1, Kel. Kemuning, Jawa Tengah, Kode Pos. 27221  
 Telp. 0271 297471 e-mail : dinkes@solokota.go.id  
 Website : http://dinkesopgpt.solokota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLO**  
 NOMOR 188-45/12-2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA INOVASI ONE FOR ELEVEN (1 LAYANAN MENGHASILKAN 11 DOKUMEN) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLO**

Menimbang : a. bahwa kebijakan inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo perlu dilaksanakan secara terencana, terpadu, terintegrasi dan terkelola dalam satu kesatuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam kerangka Inovasi Daerah;

b. bahwa untuk inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, perlu dikelola oleh Tim;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo tentang Pembentukan Tim Pengelola Inovasi One for Eleven (satu layanan menghasilkan sebelas dokumen) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 19);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Inovasi One for Eleven (satu layanan menghasilkan sebelas dokumen) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solo ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Penanggungjawab Inovasi sebagai penanggungjawab inovasi organisasi perangkat daerah mempunyai tugas yaitu bertanggungjawab penuh kepada Kepala Daerah terhadap pengelolaan, pelaksanaan dan pelaporan inovasi di Organisasi Perangkat Daerah yang dipimpin.

b. Koordinator Pengelola Inovasi sebagai koordinator pengelola inovasi, mempunyai tugas sebagai berikut:

- Bertanggungjawab terhadap pengelolaan dan pelaksanaan inovasi di masing-masing Bidang;
- Bertanggungjawab terhadap pelaporan kegiatan inovasi di masing-masing Bidang; dan
- Bertanggungjawab sebagai koordinator penginputan data inovasi di masing-masing Bidang.

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLO  
 NOMOR 188-45/12-2022  
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA INOVASI ONE FOR ELEVEN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLO

NO	JABATAN	JABATAN/OPD	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Ratnawati, SH,MM	Kepala Dinas	Penanggungjawab
2	Drs. Weni Oltiarni, MM	Sekretaris Dinas	Wakil penanggung jawab
3	Yuyun Fitri, SSTP-MSI	Kepala Bidang Administrasi	Koordinator I
4	Bobby Hertanto, SSTP-MSI	Kepala Bidang PA&K & PD	Koordinator II
5	Armein Agus, ST	Sub Koordinator Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
6	Yesi Harisanti, ST	Sub Koordinator Pelayanan Pencatatan Sipil	Anggota
7	Kisni Untung, SE	Sub Koordinator Pengolahan dan Perbaikan Data	Anggota
8	Elystri Nosa M, SH,MM	Sub Koordinator SIAC	Anggota
9	Hendra Kurniaswan, S.Kom	Sub Koordinator Pendokumentasian Dokumen dan Layanan Pelayanan	Anggota
10	Anelita, SE,MSI	Sub Koordinator Kerjasama	Anggota
11	Lena Ehlana, SE	Fungsional Umum	Anggota
12	Yuni Amelia, S.Sos	Fungsional Umum	Anggota
13	Dona Alminora, S.Sos	Fungsional Umum	Anggota
14	Santi Yuli Artha Sitinjak, S.I.P	Fungsional Umum	Anggota
15	Niko Arwandi	Fungsional Umum	Anggota
16	Tara Amelia Hadi	Fungsional Umum	Anggota
17	Febderika	Fungsional Umum	Anggota
18	Shinta Putri Deka	Fungsional Umum	Anggota
19	Fitri Yanti	Fungsional Umum	Operator Dukcapil
20	Lina Agustia	Fungsional Umum	Operator Dukcapil
21	H. Andriana, S.Ag, MH	Kasi Humas pada Kemeng	Anggota
22	Gisri Kurnia Lestari, SH	Staf KUA Lubuk Sikarah	Operator pada KUA Lubuk Sikarah
23	Rahmad Avila, SE	Staf KUA Tanjung Harapan	Operator pada KUA Tanjung Harapan
24	DR. Wahyu Indah M, SE,MM	Akademis	Anggota
25	Hendri Satrio, SH	Pelaku Bisnis	Anggota
26	Rahmat Hidayat	Komunitas	Anggota
27	Oky Athadi	Reporter Harian Singalab	Anggota
28	Haniadi, ST	Mesriaka	Anggota
29	Bappista	OPD	Anggota
30	Baltbang	OPD	Anggota
31	Badan Keuangan Daerah	OPD	Anggota
32	Sekretariat DPRD	OPD	Anggota
33	Kecamatan Lubuk Sikarah	OPD	Anggota
34	Kecamatan Tanjung Harapan	OPD	Anggota
35	Yudhy Albar	Fungsional Umum	Sekretariat
36	Edwin	Fungsional Umum	Sekretariat
37	Armike	Fungsional Umum	Sekretariat

Ditetapkan di Solo  
 pada tanggal 2 Maret 2022  
 KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,  
  
 RATNAWATI, SH, MM  
 NIP. 19651231 198602 2 074

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,  
  
 RATNAWATI, SH, MM  
 NIP. 19651231 198602 2 074  
 4 dari 4

Tembusan disampaikan kepada :  
 1. Yth. Bpk Walikota Solo sebagai laporan.  
 2. Yth. Bpk Wakil Walikota Solo sebagai laporan.  
 3. Yth. Bpk Sekretaris Daerah Kota Solo sebagai laporan.  
 4. Bkr. Kepala Balitbang Kota Solo.  
 5. Arsip.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERJANJIAN KERJA SAMA**  
ANTARA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK  
DENGAN  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA SOLOK  
NOMOR : 47/ 02/PSK/Disdukcapil-2022  
NOMOR : B /K/03.10-2/HK.02.1/02/2022

**TENTANG**  
PELAYANAN TERINTEGRASI "ONE FOR ELEVEN"  
(SATU LAYANAN UNTUK MENGHASILKAN SEBELAS DOKUMEN)

Pada hari ini Kamis tanggal dua puluh empat bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua yang bertanda tangan dibawah ini :

1. **RATNAWATI, SH.MM** : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman no.1 Kecamatan Tanjung Harapan Kota Solok, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
2. **H. ERI ISWANDI, MA** : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Solok yang beralamat di Jl. Kapten Marah Yulius No.1 Vi Suku Kota Solok, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat untuk saling mengikat diri antara satu dengan yang lainnya mengadakan perjanjian dalam hal pelayanan "satu layanan untuk menghasilkan sebelas dokumen" yang selanjutnya disebut "ONE FOR ELEVEN" bagi Pengantin Baru di Kota Solok dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :

**Pasal 1**  
Ketentuan Umum

1. Pelayanan ONE FOR ELEVEN adalah pelayanan terpadu penerbitan Kartu Keluarga suami-istri, Kartu Keluarga orang tua pengantin pria, Kartu Keluarga orang tua pengantin wanita, KTP-el istri, KTP-el suami, Buku Nikah Suami, Buku Nikah Istri, sertifikat screening pernikahan suami, sertifikat screening pernikahan istri, Kartu Nikah dan sertifikat layanan terintegrasi adalah meliputi :
  - a. Kartu Keluarga yang diterbitkan adalah Kartu Keluarga bagi warga Kota Solok
  - b. KTP-el yang diterbitkan adalah KTP-el bagi warga Kota Solok
  - c. Buku Nikah digital adalah buku pernikahan sah untuk pasangan suami yang dilaksanakan pernikahan di Kota Solok
  - d. Kartu Nikah yang diterbitkan adalah Kartu Nikah bagi yang melaksanakan pernikahan di Kota Solok
  - e. Sertifikat Screening Pernikahan yang diterbitkan adalah sertifikat bagi yang melaksanakan pernikahan di Kota Solok
  - f. Sertifikat Layanan Terintegrasi adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Dukcapil yang diberikan kepada warga Kota Solok yang telah melaksanakan pernikahan di Kota Solok dan
  - g. Kartu Keluarga, KTP-el, Buku Nikah, sertifikat screening pernikahan, Kartu Nikah digital dan sertifikat layanan terintegrasi diserahkan setelah pelaksanaan akad nikah.

**Pasal 2**  
Lingkup pelayanan

Yang dimaksud pelayanan penerbitan Kartu Keluarga suami-istri, Kartu Keluarga orang tua pengantin pria, Kartu Keluarga orang tua pengantin wanita, KTP-el suami, Buku Nikah Suami, Buku Nikah Istri, sertifikat screening pernikahan suami, sertifikat screening pernikahan istri, Kartu Nikah dan sertifikat layanan terintegrasi adalah meliputi :

- a. Kartu Keluarga yang diterbitkan adalah Kartu Keluarga bagi warga Kota Solok
- b. KTP-el yang diterbitkan adalah KTP-el bagi warga Kota Solok
- c. Buku Nikah digital adalah buku pernikahan sah untuk pasangan suami yang dilaksanakan pernikahan di Kota Solok
- d. Kartu Nikah yang diterbitkan adalah Kartu Nikah bagi yang melaksanakan pernikahan di Kota Solok
- e. Sertifikat Screening Pernikahan yang diterbitkan adalah sertifikat bagi yang melaksanakan pernikahan di Kota Solok
- f. Sertifikat Layanan Terintegrasi adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Dukcapil yang diberikan kepada warga Kota Solok yang telah melaksanakan pernikahan di Kota Solok dan
- g. Kartu Keluarga, KTP-el, Buku Nikah, sertifikat screening pernikahan, Kartu Nikah digital dan sertifikat layanan terintegrasi diserahkan setelah pelaksanaan akad nikah.

**Pasal 3**  
Prosedur Pelayanan

1. PIHAK KEDUA melengkapi berkas-berkas sebagai persyaratan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-el yaitu :
  - a. Asli Kartu Keluarga orang tua pengantin pria;
  - b. Asli Kartu Keluarga orang tua pengantin wanita;
  - c. Asli KTP-el Pengantin Pria;
  - d. Asli KTP-el Pengantin Wanita;
  - e. Fotokopi Surat Nikah orang tua, Nomor Kutipan Akta Nikah; dan

**JUKNIS PELAKSANAAN INOVASI**  
**ONE FOR ELEVEN**  
(satu layanan menghasilkan sebelas dokumen)

Nomor Tanggal Hal : 47/ 02/PSK/Disdukcapil-2022  
Hal : Petunjuk Teknis Perjanjian Kerja Sama tentang Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP-el antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dengan Kementerian Agama Kota Solok Nomor : 02/ /Disdukcapil-2022 dan Nomor : ..... tanggal 17 Januari 2022

**PARA PIHAK**  
1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok  
2. Kementerian Agama Kota Solok

**PEMBAHASAN**

**Objektif**  
Petunjuk teknis mengenai Pelaksanaan Inovasi One for Eleven (satu layanan menghasilkan sebelas dokumen).

No.	KRITERIA	PETUNJUK
1.	Pengisian Formulir oleh Calon	a. Calon pengantin (calon) mengisi formulir yang disediakan di KIA setempat yang dibantu oleh operator pada KIA, sedangkan Disdukcapil wajib menyediakan formulir yang cukup untuk digunakan di masing-masing KIA. b. Formulir yang diisi dan telah distandarisasi oleh calon dilengkapi dengan lampiran berupa berkas kependudukan yang mill seperti kartu keluarga dan KTP bekas telah pindah. c. Formulir dan lampiran yang telah lengkap diserahkan kepada operator pada KIA.
2.	Penerbitan dokumen	a. Sertifikat one for eleven merupakan sertifikat yang diberikan kepada pasangan suami istri atau kakorbertanya dalam layanan terintegrasi, dan diterbitkan dan dicetak oleh Dinas Dukcapil. b. Sertifikat konseling sebanyak 2 (dua) buah diterbitkan dan dicetak oleh KIA setempat. c. Buku nikah dicetak oleh KIA setempat. d. Kartu nikah yang diterbitkan dan diserahkan dalam bentuk soft copy kepada pasangan suami istri oleh KIA setempat. e. Kartu keluarga sebanyak 3 buah dan KTP-el sebanyak 2 buah akan dicetak pada hari H oleh operator Dukcapil setelah mendapatkan data dari KIA setempat.
3.	Pengumpulan berkas	a. Berkas yang telah disampaikan oleh operator pada KIA akan ditampung dua minggu sekali oleh tim pelaksana inovasi one for eleven pada Disdukcapil. b. Tim pelaksana yang bertugas mengumpul tersebut selanjutnya akan diteruskan dalam proses.
4.	Pengiriman Informasi	a. Informasi terkait hasil data calon yang telah masuk kedalam aplikasi Kemwag selanjutnya akan disampaikan oleh operator KIA setempat kepada operator Dukcapil, termasuk nomor buku nikah yang akan diterbitkan oleh Kemwag dan selanjutnya akan ditayangkan oleh operator Dukcapil ke dalam aplikasi SIAC. b. Sedangkan informasi terkait kelengkapan dokumen yang harus disiapkan oleh Disdukcapil, akan ditransmisikan oleh operator Dukcapil kepada operator di KIA.
5.	Evaluasi dan Laporan	a. Dinas Dukcapil akan melakukan ev... secara berkala mengenai pelaksanaan inovasi One for Eleven. b. Kas... akan melaporkan setiap... secara berkala kepada kepala dinas an... di lang...

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rahayu Permata Riva lahir pada 09 Oktober 2001 di Kota Solok, Sumatera Barat. Penulis merupakan anak pertama (1) dari 3 (tiga) bersaudara dari kedua orang tua yang begitu hebat yaitu Ayah yang bernama Riki Susanto dan Ibu yang bernama Eva Derita. Penulis bersuku minang, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Perjalanan akademis dimulai sejak tahun 2006 di Taman Kanak-Kanak di TK Islam. Pada tahun 2007 melanjutkan pendidikan Sekolah dasar di SD 01 Tanjung Paku Kota Solok dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMPN 02 Kota Solok. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke SMAN 1 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2020. Pada semester 5, penulis kesempatan untuk melaksanakan Praktek Lapangan (PKL) tepatnya di Imigrasi TPI 1 Pekanbaru, Bagian Teknologi dan Informasi (TIKIM). Selanjutnya penulis berkesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Koto Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi. Pada tahun 2020, melalui jalur SBMPTN penulis di terima menjadi salah satu mahasiswa di jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Penulis menyelesaikan teori perkuliahan selama 7 semester dan satu semester untuk menyusun skripsi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim dengan judul "Analisis Pelayanan Kependudukan Terintegrasi One For Eleven Di Kota Solok". Dengan rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan bapak Rony Jaya, S.Sos., M.Si. bertepatan tanggal 11 Juni 2024, Pada tanggal 19 Juni 2024 penulis melaksanakan Ujian Munaqasah dan di nyatakan "LULUS" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosil (S. Sos).