

**PENGEMBANGAN INOVASI PELAYANAN REK DISAMPO SANSIL  
(PEREKAMAN KTP-EL PENYANDANG DISABILITAS, JOMPO,  
DAN ODGJ KE DESA TERPENCIL) PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN  
2020-2021**

<sup>1</sup>Shania Asniatul Husna

<sup>2</sup>Rahman Mulyawan

<sup>2</sup>Agus Taryana

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email korespondensi : shania19003@mail.unpad.ac.id

**ABSTRACT**

*Public sector innovation is needed to provide public services that better reflect the availability of public choices and create a variety of service methods. The purpose of this research is to develop service innovations for REK DISAMPO SANSIL (Recording Indonesian Identity Card for Persons with Disabilities, Older Persons, and ODGJ to Remote Villages) at the Population and Civil Registration Office of Tasikmalaya Regency for 2020-2021 using the theory of innovation development from Muluk (2008) which reviews the critical factors of innovation development based on six factors, namely innovation leadership development, employee development, innovation work team development, innovation performance development, and innovation network development. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection technique used included field studies and literature studies with a total of eleven informants who were determined by purposive sampling technique. Furthermore, the data analysis technique used is according to Miles and Huberman and by using SWOT analysis. Then, the data validation technique consists of triangulating sources, using reference materials, and conducting member checks. The results showed that the REK DISAMPO SANSIL service innovation (Recording Indonesian Identity Card of Persons with Disabilities, Older Persons, and ODGJ to Remote Villages) has shown a fairly good development process but there are several factors that still need to be re-optimized, namely the development factor of innovation leadership, employee development, development of innovation performance, development of innovation networks by conducting a review of innovation planning. Furthermore, based on the results of the research as a whole, the REK DISAMPO SANSIL Innovation (Recording of KTP-El of Persons with Disabilities, Older Persons, and ODGJ to Remote Villages) can be continued by guaranteeing several factors that need improvement.*

**Key word:** *Disabilities, Development, Public Sector Innovation*

**ABSTRAK**

Inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan kebutuhan dengan menciptakan berbagai metode layanan yang dapat dipilih oleh

masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan inovasi pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021 dengan menggunakan teori pengembangan inovasi dari Muluk (2008) yang meninjau faktor kritis pengembangan inovasi berdasarkan enam faktor yaitu pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan tim kerja inovasi, pengembangan kinerja inovasi, dan pengembangan jaringan inovasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi lapangan dan studi pustaka dengan jumlah informan sebanyak sebelas orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman serta dengan menggunakan analisis SWOT. Lalu, untuk teknik validasi data terdiri dari triangulasi sumber, menggunakan bahan referensi, serta mengadakan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) sudah menunjukkan proses pengembangan yang cukup baik tetapi terdapat beberapa faktor yang masih perlu dioptimalkan kembali yaitu faktor pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan kinerja inovasi, pengembangan jaringan inovasi dengan dilakukan peninjauan kembali terhadap perencanaan inovasi. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) dapat dilanjutkan dengan menjamin beberapa faktor yang membutuhkan perbaikan.

**Kata kunci :** Disabilitas, Inovasi Sektor Publik, Pengembangan

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk mengakomodir seluruh kepentingan masyarakat demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah melakukan berbagai upaya melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah daerah adalah dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, secara terus-menerus pemerintah daerah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Tantangan

yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik tidak hanya menciptakan pelayanan yang baik dan efisien saja, tetapi bagaimana pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani.

Selanjutnya, di dalam Pasal 11 Ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Salah satu urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan merupakan kunci dari pelayanan publik karena pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan hak atas pelayanan publik

maupun perlindungan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan. Di dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berkenaan dengan hal itu, salah satu dokumen wajib yang harus dimiliki oleh warga negara Indonesia maupun orang asing yang telah berusia tujuh belas tahun yaitu KTP atau Kartu Tanda Penduduk. Selaras dengan hal tersebut, di dalam Pasal 1 Ayat 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-El adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP Elektronik ini menjadi persyaratan wajib untuk mengakses pelayanan publik. Maka dari itu, seluruh masyarakat wajib mempunyai KTP Elektronik tidak terkecuali bagi masyarakat kelompok rentan yang kesulitan untuk mendapatkan akses pelayanan publik seperti lansia, orang sakit, dan penyandang disabilitas.

Selanjutnya penyandang disabilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan *Janitra, Volume 4, Nomor 1, 2024*

warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Berdasarkan peraturan tersebut, sudah seharusnya pemerintah memberikan pelayanan yang optimal untuk penyandang disabilitas. Tidak hanya penyediaan fasilitas, namun hak dalam memperoleh pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan juga menjadi salah satu hal yang penting untuk menunjang keberlangsungan hidup mereka. Sebab, syarat utama untuk mengakses pelayanan publik adalah kepemilikan KTP Elektronik. Jika masyarakat penyandang disabilitas belum mempunyai KTP Elektronik, maka akan sulit untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, program-program pemerintah untuk penyandang disabilitas menjadi tidak tepat sasaran karena data yang digunakan tidak sesuai dengan kondisi di lapangan. Data yang tidak akurat juga menyebabkan masyarakat yang menerima bantuan ganda, sedangkan masyarakat yang seharusnya diprioritaskan mendapatkan bantuan justru tidak mendapatkannya. Dikutip dari [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id) bahwa Ombudsman telah melakukan survei tingkat presentase kepatuhan instansi terhadap standar pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus, salah satunya yaitu kelompok penyandang disabilitas yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Survei Kepatuhan Instansi terhadap Standar Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

No.	Tingkat Pemerintah	Presentase
1.	Kementerian	23,14%
2.	Lembaga	32,21%
3.	Provinsi	35,4%
4.	Kabupaten	55,09%
5.	Kota	56,12%

(Sumber : [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id), 2020)

Berdasarkan survei kepatuhan yang dilakukan oleh Ombudsman pada tahun 2019

di atas pada tingkat kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah (kabupaten/kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus .Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penyandang disabilitas.

Pelayanan yang telah disebutkan di atas sering kali kurang dirasakan oleh masyarakat penyandang disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP Elektronik. Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kabupaten Tasikmalaya sudah berjalan dengan lancar dan dapat diakses oleh masyarakat umum. Namun, pelayanan bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Hal tersebut selaras dengan hasil observasi yang didapatkan penulis yang menemukan fakta bahwa masyarakat penyandang disabilitas sering kali mengeluhkan tidak mendapat bantuan sosial dari pemerintah karena terkendala persyaratan administratif seperti belum mempunyai KTP Elektronik. Keterbatasan fisik menjadi kendala utama mengapa masyarakat penyandang disabilitas tidak mengurus KTP Elektronik karena harus datang langsung ke kecamatan atau dinas dukcapil untuk melakukan perekaman.

Berdasarkan Dokumen Laporan Kinerja Pemerintah (LKIP) Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2020 dan 2021, cakupan penerbitan KTP Elektronik terus mengalami peningkatan seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Capaian Kinerja Sasaran Strategis KTP-Elektronik Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021

2020	2021
------	------

target	realisasi	target	realisasi
97,5	97,54	98	99,23

(Sumber: Website Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya)

Berdasarkan tabel di atas, walaupun terjadi peningkatan, tetapi masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memiliki KTP Elektronik di tahun 2020-2021 salah satunya disebabkan oleh penduduk yang ada dalam database tetapi yang bersangkutan sedang merantau/bekerja diluar kota, penyandang disabilitas, usia lanjut (Jompo) atau sakit tetapi belum terjangkau oleh pelayanan secara mobile.

Maka dari itu, dikutip dari dukcapil.kemendagri.go.id bahwa penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri tengah gencar melakukan pendataan dokumen kependudukan bagi para penyandang disabilitas. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan KTP Elektronik untuk masyarakat penyandang disabilitas . Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam meningkatkan pelayanan daerah dibutuhkan sebuah gagasan baru yang biasa disebut dengan inovasi. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah disebutkan bahwa salah satu prinsip penyelenggaraan inovasi daerah adalah dengan perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam melaksanakan pemenuhan hak pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya berupaya untuk memenuhi hak tersebut dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan perekaman KTP Elektronik salah satunya bagi penyandang disabilitas yaitu Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil). Inovasi tersebut merupakan

respon Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya sebagai upaya mengatasi permasalahan pelayanan perekaman KTP Elektronik bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mengakses pelayanan secara langsung khususnya penyandang disabilitas yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pelayanan perekaman KTP Elektronik dilakukan dengan cara jemput bola ke desa-desa terpencil untuk menghindari antrean panjang di loket kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Mekanisme jemput bola tersebut dilakukan karena Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu kabupaten dengan wilayah yang cukup luas di Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari 39 kecamatan dan 351 desa.

Melalui inovasi REK DISAMPO SANSIL harapannya penyandang disabilitas dapat mengakses berbagai pelayanan seperti pelayanan dalam bidang kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan layanan lainnya karena sudah terdaftar dalam database kependudukan. Berdasarkan observasi awal penulis bahwa inovasi ini sudah ditetapkan sejak tahun 2019 melalui surat keputusan kepala dinas. Namun, sejak inovasi ini ditetapkan pada tahun 2019 masih belum ada perkembangan yang signifikan. Berdasarkan hasil observasi penulis yang dilakukan di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya, tidak terlihat adanya prosedur pelayanan inovasi secara tertulis, hanya tercantum nomor whatsapp yang dapat dihubungi untuk perekaman jemput bola KTP Elektronik. Selain itu, dalam menjalankan inovasi REK DISAMPO SANSIL ini masih terdapat beberapa hambatan di antaranya sulitnya mendapatkan keperluan operasional seperti alat perekaman dan mobil khusus untuk pelayanan jemput bola ke desa terpencil. Hal tersebut disebabkan karena inovasi REK DISAMPO SANSIL belum mendapat keputusan kepala daerah mengenai penetapan inovasi sehingga segala keperluan untuk mendukung keberjalanan inovasi belum bisa dianggarkan dalam APBD. Hal tersebut sudah *Janitra, Volume 4, Nomor 1, 2024*

tertuang di dalam pasal 30 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bahwa kegiatan Inovasi Daerah yang sudah ditetapkan oleh kepala daerah dituangkan dalam rencana kerja pemerintah daerah dan dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah serta pendanaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan data dari Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya, jumlah penduduk Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2021 mencapai 910.024 jiwa dari total 39 kecamatan. Disisi lain, menurut website Open Data Provinsi Jawa Barat, data penyandang disabilitas yang dibedakan berdasarkan kategori di Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2021 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2021

No	Kategori	Jml Penduduk	Stn
1	Cacat fisik	266	Jiwa
2	Cacat netra/buta	117	Jiwa
3	Cacat rungu/wicara	152	Jiwa
4	Cacat mental/jiwa	141	Jiwa
5	Cacat fisik dan mental	37	Jiwa
6	Cacat lainnya	55	Jiwa
	<b>Jumlah</b>	<b>768</b>	<b>Jiwa</b>

(Sumber: [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id), 2022)

Dari data yang telah disebutkan di atas, Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya sampai saat ini masih belum mempunyai target berapa jumlah penyandang disabilitas yang harus melakukan perekaman untuk setiap tahunnya. Berdasarkan observasi penulis didapatkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya belum menyusun target yang harus dicapai dari pelaksanaan perekaman KTP

Elektronik melalui Inovasi REK DISAMPO SANSIL untuk penyandang disabilitas karena belum mempunyai data persebaran penyandang disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya. Hal tersebut disebabkan karena sejak inovasi ditetapkan, belum adanya kerja sama pemanfaatan data penyandang disabilitas dengan stakeholder terkait, dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Tasikmalaya. Selain itu, sosialisasi Inovasi REK DISAMPO SANSIL hanya dilakukan melalui media online seperti whatsapp dan poster yang tercantum dalam website dinas.

Oleh karena itu, penulis merasa upaya yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perekaman KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas melalui Inovasi REK DISAMPO SANSIL saat ini dinilai kurang maksimal, sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan perekaman KTP-Elektronik bagi penyandang disabilitas melalui pengembangan inovasi pelayanan REK DISAMPO SANSIL. Pengembangan inovasi merupakan sebuah proses untuk meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab permasalahan yang ada. Selain itu, pengembangan inovasi dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas dari inovasi yang sudah berjalan agar inovasi tersebut tidak stagan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, menjadi dasar penulis untuk mengkaji lebih mendalam mengenai bagaimana Pengembangan Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021 terkhusus untuk masyarakat penyandang disabilitas. Penulis memilih fokus penelitian penyandang disabilitas dikarenakan kemendagri menargetkan 100% penyandang disabilitas memiliki dokumen kependudukan sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus sigap merespon hal tersebut. Selain itu, terdapat ambiguitas dalam menentukan

asaran Inovasi REK DISAMPO SANSIL di mana ODGJ juga termasuk ke dalam disabilitas mental.

Dalam mengetahui sejauh mana pengembangan inovasi, salah satu teori yang digunakan yaitu teori pengembangan inovasi dari Muluk (2008) yang meninjau faktor kritis pengembangan inovasi berdasarkan enam faktor yaitu pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan tim kerja inovasi, pengembangan kinerja inovasi, dan pengembangan jaringan inovasi.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan sejauh mana proses pengembangan inovasi REK DISAMPO SANIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021, untuk menjelaskan kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman (SWOT) dari Pengembangan Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021, serta untuk menjelaskan terkait upaya yang dilakukan terhadap hasil analisis SWOT tersebut.

## METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai masalah yang akan dipecahkan serta mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif. Sedangkan, pendekatan deskriptif merupakan keseluruhan cara atau kegiatan dalam sebuah penelitian dimana data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiyono, 2019:19). Lalu, teknik

pengumpulan data yang digunakan meliputi studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didukung dengan analisis SWOT.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya yang dalam hal ini berperan sebagai perangkat daerah untuk mendukung pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan. Pelaksanaan urusan ini salah satunya meliputi urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang di dalamnya memuat tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di dalam pemberian pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan berbagai macam inovasi. Salah satu inovasi yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya untuk menunjang kebutuhan dokumen kependudukan terutama KTP-El bagi masyarakat kelompok rentan yaitu Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-el Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil). Di dalam skripsi terapan ini akan lebih di fokuskan untuk perekaman KTP-El bagi penyandang disabilitas. Berkenaan dengan hal itu, berikut disajikan data penyandang disabilitas yang belum melakukan perekaman KTP-El di Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan ditemukan fakta bahwa Inovasi REK DISAMPO SANIL belum mendapatkan surat keputusan dari kepala daerah tentang inovasi daerah, belum adanya standar operasional prosedur, serta penyelenggara inovasi belum melakukan kerja sama dengan *stakeholder* terkait.

Maka dari itu, untuk mengetahui dan menilai sejauh mana pengembangan inovasi

yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya, penulis menggunakan teori pengembangan inovasi yang dikemukakan oleh Muluk (2008). Di dalam teori tersebut menyatakan bahwa Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya. Beberapa faktor kritis tersebut antara lain : kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim kerja, orientasi kinerja yang terukur, serta jaringan inovasi. Selain dari keenam faktor tersebut, penulis menggunakan analisis SWOT yang meliputi Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), serta Ancaman (*Threats*) dari Pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-EL Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil).

Berikut adalah pemaparan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait Pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-EL Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021.

### a) Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan inovasi dilihat dari arahan strategis dari pemimpin inovasi. Meskipun sempat berganti kepemimpinan kepala dinas pada tahun 2020, akan tetapi tidak berpengaruh terhadap keberjalanan inovasi REK DISAMPO SANSIL karena sudah mempunyai arahan strategis yang tidak

melekat kepada siapa pemimpinya. Arah strategis ini berupa *blue print* kebijakan inovasi yaitu berupa dokumen proposal yang didalamnya memuat latar belakang, vis misi, target, dan tujuan inovasi yang tetap berlanjut meski telah berganti kepemimpinan. Namun disisi lain, kepemimpinan inovasi masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya legalitas inovasi dari kepala daerah sehingga keperluan operasional inovasi REK DISAMPO SANSIL belum dapat diajukan ke dalam perencanaan anggaran dinas.

Jika ditinjau secara normatif, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, inovasi REK DISAMPO SANSIL berada pada tahap izin tertulis dari pimpinan instansi dan menuju ke tahap penyerahan proposal kepada Bappelitbangda Kabupaten Tasikmalaya untuk dilakukan peninjauan dan evaluasi. Selain itu, minimnya forum monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan sehingga berdampak pada inovasi berjalan dengan stagnan karena tidak ada perbaikan dalam setiap kekurangannya.

Sehingga dapat penulis simpulkan dari faktor pengembangan kepemimpinan inovasi di Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya untuk inovasi REK DISAMPO SANIL sudah cukup baik, namun terdapat beberapa aspek yang belum maksimal seperti memperkuat mandat dan melaksanakan monitoring evaluasi terhadap keberjalanan inovasi.

#### **b) Pengembangan Budaya Inovasi**

Pengembangan Budaya Inovasi yang diterapkan oleh pelaksana inovasi yaitu Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya selaku pelaksana inovasi dalam menciptakan inovasi selalu berdasarkan kebutuhan masyarakat, tidak hanya sekedar eksistensi saja. Salah satu inovasi yang mempunyai latar belakang berdasarkan kebutuhan masyarakat yaitu Inovasi REK DISAMPO SANSIL dimana pada saat awal mula pencetusan inovasi

berdasarkan keresahan yang dialami oleh kelompok rentan yang sulit untuk mengakses pelayanan langsung ke kantor kecamatan dan kantor dinas karena terkendala fisik serta kondisi geografis kabupaten tasikmalaya yang berbukit dan cukup jauh untuk menjangkau ke pusat pelayanan publik.

#### **c) Pengembangan Pegawai**

Jika ditinjau dari sisi sumber daya inovasi, Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya sudah mempunyai jumlah sumber daya yang cukup untuk menjalankan inovasi. Namun, secara kualitas sumber daya yang dimiliki masih perlu dibenahi, Dalam hal ini, pegawai belum mendapatkan pelatihan tentang inovasi daerah atau pelatihan untuk melayani masyarakat kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa dari segi kuantitas, pegawai sudah memenuhi kebutuhan untuk menjalankan inovasi, namun secara kualitas masih kurang.

#### **d) Pengembangan Tim Kerja Inovasi**

Tim Pengelola Inovasi REK DISAMPO SANSIL Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya sudah merencanakan pembagian kerja yang jelas kepada tim kerja inovasi. Hal tersebut ditandai dengan surat ketetapan tim kerja inovasi secara struktural yang disahkan oleh kepala dinas tahun 2019. Namun surat ketetapan tersebut belum diperbaharui oleh kepala dinas yang baru. Sementara itu, untuk tim pelaksana teknis di lapangan terdiri dari petugas operator dan ADB (Administrator Database Kependudukan) yang ditugaskan berdasarkan kesiapan dan kesediaan pegawai yang ditentukan oleh koordinator tim inovasi pelayanan. Kemudian, untuk pembagian kerja dilapangan dibagi menjadi beberapa tim yaitu tim pelayanan keliling ke desa-desa. Untuk tim khusus inovasi REK DISAMPO SANSIL biasanya merangkap dengan tim pelayanan keliling tersebut.

**e) Pengembangan Kinerja Inovasi**

Kinerja inovasi dilihat dari penyusunan, pengukuran dan apresiasi kinerja inovasi. Kinerja inovasi dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Dalam hal ini, akan melihat sejauh mana penyusunan perencanaan inovasi REK DISAMPO SANSIL yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan observasi dan wawancara, perencanaan inovasi REK DISAMPO SANSIL terutama bagi penyandang disabilitas masih kurang optimal. Hal tersebut dilihat dari Penyusunan SOP yang kurang sesuai dengan peraturan serta belum menyusun target dan indikator keberhasilan perekaman untuk sasaran inovasi karena tidak mempunyai data persebaran penyandang disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya. Selain itu, inventarisasi data yang sudah melakukan perekaman belum terarsip dengan rapi.

Selain itu, perencanaan pengadaan sarana prasarana inovasi masih belum disusun sehingga kebutuhan operasional inovasi masih menumpang pada pelayanan keliling. Lalu, sarana dan prasarana yang tersedia terutama mobil pelayanan dan alat perekaman sudah mulai rusak dan terkadang tidak berfungsi dengan baik pada saat dilapangan.

**f) Pengembangan Jaringan Inovasi**

Sampai saat ini, bentuk pelibatan pihak luar yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya dengan cara koordinasi antar lembaga. Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya sudah berkoordinasi dengan beberapa *stakeholder* untuk mendukung keberjalanan inovasi REK DISAMPO SANSIL yaitu dengan perangkat desa, kecamatan, dan SLB di Kabupaten Tasikmalaya. Koordinasi hanya dilakukan melalui media online seperti whatsapp dan surat permohonan perekaman KTP-El bagi penyandang disabilitas, belum ada perjanjian yang mengikat antar kedua belah pihak.

**Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Dan Ancaman (SWOT) Pada Pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL**

Analisis SWOT merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menemukan alternatif pemecahan masalah serta berguna untuk membantu menganalisa perencanaan agar tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai secara lebih maksimal. Untuk merumuskan strategi yang terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berasal dari faktor internal maupun eksternal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya.

Berkenaan dengan pemaparan di atas, berikut disajikan tabel yang berisi identifikasi dari empat faktor analisis SWOT Pengembangan Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021:

**1) Faktor Internal****a. Strength (Kekuatan)**

1. Tersedianya pelayanan Inovasi secara online melalui whatsapp.
2. Pegawai yang bekerja secara optimal dan totalitas.

**b. Weakness (Kelemahan)**

1. Belum optimalnya persiapan perencanaan administratif inovasi pelayanan REK DISAMPO SANSIL.
2. Belum memadainya Sarana dan prasarana inovasi.
3. Belum optimalnya sosialisasi inovasi REK DISAMPO SANSIL kepada masyarakat.
4. Pegawai belum mendapatkan pelatihan/diklat tentang inovasi daerah.

**2) Faktor Eksternal****a) Opportunities (Peluang)**

1. Adanya dukungan dari stakeholder untuk keberjalanan inovasi REK DISAMPO SANSIL.
2. Keikutsertaan Inovasi REK DISAMPO

SANSIL ke dalam lomba KIJB.

3. Masyarakat penyandang disabilitas sangat terbantu dengan adanya inovasi ini.

b) *Threats* (Ancaman)

1. Belum memperoleh ketetapan inovasi dari kepala daerah.

2. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk mencari tahu dan mengurus dokumen administratif seperti KTP-El.

### Upaya yang Dilakukan Berdasarkan Analisis SWOT Terhadap Pengembangan Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL

Berdasarkan uraian kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari pengembangan inovasi pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, maka perlu digabungkan antara faktor internal dan faktor eksternal sehingga dapat menghasilkan strategi-strategi sebagai upaya penyelesaian permasalahan yang terdapat pada pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL. Perumusan strategi tersebut disusun berdasarkan faktor internal yaitu kekuatan (*Strenght*), kelemahan (*Weakness*) serta faktor eksternal yaitu peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*). Adapun upaya alternatif yang dapat dijadikan bahan rekomendasi, sebagai berikut:

A. Alternatif Strategi Kekuatan Peluang (SO)

1. Melakukan kerja sama dengan *stakeholder* yang mempunyai data persebaran disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya.

2. Mengoptimalkan pengurusan persyaratan administratif inovasi.

3. Meningkatkan pelayanan inovasi melalui aplikasi *whatsapp*.

B. Alternatif Strategi Kekuatan-Ancaman (ST)

1. Melakukan komunikasi secara rutin dengan bappelitbangda terkait progres pengajuan proposal inovasi.

2. Menyediakan informasi yang mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat.

C. Alternatif Strategi Kelemahan-Peluang (WO)

1. Meningkatkan kualitas perencanaan administratif dan operasional inovasi.

2. Melakukan rapat koordinasi secara rutin dengan tim pengelola inovasi.

3. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh.

4. Meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai terkait inovasi daerah.

D. Alternatif Strategi Kelemahan-Ancaman (WT)

1. Melakukan peninjauan kembali terhadap seluruh dokumen perencanaan inovasi yang disesuaikan dengan landasan hukum yang tersedia.

2. Meningkatkan koordinasi dengan seluruh stakeholder.

Berdasarkan penyajian analisis faktor internal dan eksternal di atas, penulis dapat merekomendasikan upaya alternatif sebagai salah satu bahan pertimbangan dari permasalahan pengembangan inovasi REK DISAMPO SANIL (Perekaman KTP-EL Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan sumber daya dan platform yang ada dengan menjalin kerja sama dengan stakeholder yang berhubungan dengan sasaran inovasi seperti dinas sosial dan SLB untuk mendukung tercapainya sasaran dan target dari inovasi REK DISAMPO SANSIL. Kerja sama dapat dilakukan dengan pemanfaatan data disabilitas yang ada di Kabupaten Tasikmalaya.

2. Mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan menyusun kembali perencanaan kebutuhan operasional dan administratif inovasi REK DISAMPO SANSIL.

3. Melakukan sosialisasi secara berkala yang dapat dilakukan pada saat

pelayanan keliling ke desa-desa disertai penyebaran informasi pelayanan inovasi REK DISAMPO SANSIL melalui poster, pamflet atau visualisasi lain yang dapat dipahami oleh masyarakat.

4. Memperbaiki koordinasi internal dengan seluruh tim pengelola inovasi. Bentuk koordinasi dapat dilakukan dengan cara mengadakan rapat rutin satu bulan sekali dengan bidang yang berhubungan dengan inovasi REK DISAMPO SANSIL serta mengadakan pelatihan khusus pegawai tentang arti penting inovasi dalam organisasi. Di dalam rapat tersebut perlu adanya agenda monitoring dan evaluasi dari pimpinan supaya inovasi REK DISAMPO SANSIL dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai Pengembangan Inovasi Pelayanan REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021 sudah berjalan dengan baik dan sedang menuju ke arah pengembangan. Namun berdasarkan analisis teori pengembangan inovasi menurut Muluk (2008) menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang belum berjalan dengan optimal, yaitu: faktor kepemimpinan inovasi, pegawai, manajemen kinerja, dan jaringan inovasi.
2. Hasil analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terlihat bahwa faktor pendukung dan penghambat dari

pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL masih dinilai seimbang sehingga Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya dapat mengembangkan inovasi supaya dapat mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik.

3. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan analisis SWOT yaitu dengan meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL supaya inovasi tidak berjalan dengan stagnan sehingga muncul pemikiran yang dapat membawa pembaharuan agar inovasi semakin berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian Pengembangan Inovasi REK DISAMPO SANSIL (Perekaman KTP-El Penyandang Disabilitas, Jompo, dan ODGJ ke Desa Terpencil) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Melakukan *follow up* secara rutin kepada Bappelitbang Kabupaten Tasikmalaya terkait progres pengajuan proposal inovasi REK DISAMPO SANSIL untuk mendapatkan legalitas inovasi dari kepala daerah.
2. Pada proposal inovasi REK DISAMPO SANSIL yang sudah dibuat oleh tim pengelola inovasi perlu adanya penyesuaian dengan format yang tercantum di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Hal yang perlu ditambahkan yaitu bentuk inovasi daerah, rancangan bangun inovasi daerah, tujuan, manfaat, waktu uji coba, dan anggaran.
3. Melakukan pendataan kebutuhan operasional seperti sarana prasarana inovasi yaitu alat perekaman dan mobil khusus pelayanan jemput bola yang sudah tidak berfungsi dengan baik.

4. Pada SOP Inovasi REK DISAMPO SANSIL yang sudah dibuat oleh tim pengelola inovasi perlu adanya penyesuaian dengan peraturan dan kebutuhan masyarakat. Penyesuaian tersebut diantaranya menambahkan bagian identitas SOP.
5. Menambahkan link *google form* pada bot pesan whatsapp yang berisi format pelayanan perekaman KTP-El bagi penyandang disabilitas yang terdiri dari dua section yaitu pengajuan secara individu dan kolektif. Pengajuan secara kolektif dikoordinasikan oleh perangkat desa atau kecamatan melalui surat resmi.
6. Melakukan sosialisasi secara berkala terkait pelayanan perekaman KTP-El bagi penyandang disabilitas yang dapat dilaksanakan dalam agenda pelayanan rutin keliling ke desa-desa di Kabupaten Tasikmalaya.
7. Memperkuat koordinasi dengan stakeholder seperti perangkat desa, kecamatan, dan dinas sosial terutama untuk melakukan pendataan dan update persebaran penyandang disabilitas di Kabupaten Tasikmalaya. Bentuk koordinasi dapat dilakukan dengan mengadakan rapat koordinasi dengan pimpinan instansi.

## REFERENSI

### Buku

- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Labolo, Muhadam. 2013. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Manan, Bagir. 2002. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum.

- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Muluk, Khairul. *Modul 01 Inovasi Dalam Paradigma Administrasi Publik*. Dapu6105 Edisi 1. Pustaka Universitas Terbuka
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Syafii, Inu Kencana, 2013. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rineka Cipta.
- Syafii, Inu Kencana, 2014. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

### Jurnal

- Nugraha, Hari. 2019. *Model Implementasi Inovasi di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN*. Jurnal WacanaKinerja 22(2). ISSN 2620-9063
- Kurniawati, Adela. 2021. *Pelayanan Program Jebol Darling Dalam Penerbitan KTP-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat*. Jurnal ipdn.ac.id

### Sumber Hukum

- Undang-undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang – Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana (*Business Process*)

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

#### **ACKNOWLEDGMENT**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya, Dinas Sosial Kabupaten Tasikmalaya, serta seluruh informan yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan sumbangsi pendapatnya terkait bahasan yang penulis teliti.