

INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN SEBAGAI PELAKSANA “BANG MUDA”

Imelda, Darol Arkum

STISIPOL PAHLAWAN 12, Jl. Diponegoro No. 16 Bangka 33215

Telp/ Fax. 0717-92750

Surel: imeldafirdauz847@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang diperlukan oleh pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, salah satu diantaranya yakni dalam pelayanan pembuatan akta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sebagai instansi yang melaksanakan pembuatan akta, baik akta kelahiran maupun akta kematian, berupaya mempercepat pelayanan pembuatan akta tanpa melalui alur yang panjang yakni dengan melakukan inovasi, meskipun dalam kenyataannya inovasi yang dilakukan belum bisa maksimal, hal ini disebabkan belum terpenuhinya beberapa komponen penunjang tetapi dengan adanya inovasi tersebut dapat mengantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sebagai salah satu “*TOP 99 Sinovik’s Award*” yakni penghargaan dalam inovasi pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi pada Tahun 2017.

Kata Kunci: *Akta Kelahiran; Akta Kematian; Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Inovasi “Bang Muda” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ini muncul dengan diterbitkan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 279/MPK/LL/2012 tentang Percepatan Kepemilikan Akte Kelahiran, dimana Kementerian Pendidikan Nasional bersama-sama dengan Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat (Kemendekesra), Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Kesehatan, Kementerian Sosial, Kementerian Agama, Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPP dan PA) menandatangani nota kesepahaman tentang percepatan kepemilikan akte kelahiran dalam rangka perlindungan anak. Selain surat edaran diatas, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik perlu juga dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah (*program One Agency, One Innovation*) yang ikut menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka dalam mencari solusi dari “bentuk layanan yang dapat memudahkan penduduk mendapatkan akte kelahiran dan akte kematian sesuai dengan kondisi geografis wilayah, persebaran penduduk, dan kemampuan yang dimiliki dinas atau Pemda yakni melalui diskusi atau rapat internal, yang pada akhirnya menghasilkan inisiatif perlunya perubahan strategi layanan akte yang berbasis pendekatan kemasyarakatan. Hal inilah yang mendasari lahirnya inovasi “Bang Muda” (Bangka Mudah Dapat Akta).

Adapun bentuk layanan “Bang Muda” di antaranya, yaitu: 1) layanan penerbitan akte kelahiran bagi bayi (0-60 hari) di bidan desa/ kelurahan, Puskesmas maupun rumah sakit di Kabupaten Bangka; 2) layanan penerbitan akte kelahiran yang pelaporannya terlambat atau lebih dari 60 hari dan bagi akte kematian yang terlambat atau lebih dari 30 hari maka pelaporannya di loket Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kantor camat di Kabupaten Bangka, yang mana petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka Proaktif menjemput berkas dan distribusi dokumen. Bagi wilayah di seputaran Sungailiat setiap hari dilakukan penjemputan dokumen, adapun bagi wilayah di luar Sungailiat dilakukan secara berkala setiap hari Senin dan Kamis. Namun, yang paling utama dalam pembuatan akte kelahiran yaitu untuk bayi yang baru lahir, tanggal akte sama dengan tanggal bayi lahir. Artinya misalnya pagi bayi lahir maka akte kelahiran langsung keluar dengan syarat data di bidan yang membantu peralihan langsung daring dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.¹

Inovasi Terbuka

Inovasi terbuka merupakan salah satu kebutuhan yang diperlukan untuk mengembangkan kemampuan inovasi setiap perusahaan atau instansi terkait dalam era globalisasi ini. Berikut merupakan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan Inovasi Terbuka menurut Chessbrough dalam Mila Wulandari (2015:17)² di antaranya yaitu:

- 1 H.Tarmizi Saat (Bupati Bangka) dalam <http://reportasebangka.com/berita/5907-bang-muda-masuk-top-40-inovasi-pelayanan-publik>
- 2 Wulandari, Mila. 2015. “*Inovasi Pelayanan Kesehatan Bagi Gakin (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014*”. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi.

1. Manusia

Manusia yang dimaksud adalah orang-orang pintar yang memberikan ide, baik di dalam maupun di luar organisasi. Orang-orang yang dibutuhkan ini memiliki kepemimpinan untuk mendidik karyawannya agar terampil dan memiliki inisiatif untuk berinovasi. Selain itu organisasi juga melihat ide unik dan kreatif dari pihak luar sesuai model organisasi, seperti melalui forum tenaga ahli.

2. Ide atau Gagasan

Ide atau gagasan sangat penting dalam melakukan proses inovasi. Inovasi terbuka membuka peluang untuk perusahaan mengambil ide-ide unggul di luar perusahaan untuk dikembangkan kedalam internal perusahaan. Ataupun perusahaan membuka peluang terhadap penyelesaian masalah internal perusahaan melalui solusi yang diberikan oleh pihak eksternal. Hal ini sangat memberikan manfaat besar untuk inovasi terbuka di masa depan.

3. Budaya Organisasi

Budaya yang dimaksud ini adalah budaya organisasi yang harus dibangun sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Karena dalam proses inovasi, budaya organisasi memiliki faktor terpenting sehingga proses inovasi dapat berjalan dengan baik. Hal pertama yang harus dilakukan adalah membangun nilai-nilai perusahaan melalui visi dan misi untuk diterjemahkan kedalam budaya organisasi. Pembangunan nilai dalam organisasi akan memengaruhi strategi organisasi secara keseluruhan, baik dan R&D ataupun pengambilan keputusan. Hal kedua adalah perubahan kebijakan, maksudnya kebijakan manajemen perusahaan itu sendiri harus disesuaikan atau dimodifikasi berdasarkan model organisasi yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi di luar organisasi.

4. Kemitraan

Membangun kemitraan yang solid adalah kunci untuk membuka inovasi. Kemitraan membantu perusahaan berkolaborasi dengan potensi yang potensial. Keuntungan dari melakukan kolaborasi adalah menghemat waktu untuk membahas prioritas inovasi dan mendapat suntikan investasi dalam mengembangkan produk atau jasa. Untuk itu, perusahaan mengidentifikasi kekuatan dari mitra potensial. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan sinergisitas dari kedua belah pihak perusahaan, dimana kedua perusahaan dapat memperbaiki kelemahan dan meningkatkan kelebihan sehingga tidak ada tumpang tindih pekerjaan dan kerjasama yang berlangsung menghasilkan keuntungan.

5. Forum Tenaga Ahli

Forum tenaga ahli dapat memberikan ide dan wawasan yang berharga untuk memenangkan persaingan pada lingkup global. Melalui forum tenaga ahli, perusahaan dapat berkonsultasi terhadap permasalahan yang tengah dihadapi oleh perusahaan. Forum tenaga ahli diperlukan untuk menghasilkan interaksi guna menghasilkan ide-ide kreatif. Wawasan yang dimiliki para ahli dapat dikombinasikan untuk menghasilkan ide-ide baru. Selain itu, tenaga ahli mampu untuk lebih detail menganalisa risiko dari produk yang akan dikembangkan, baik dari sisi kekayaan atau keuangan, perencanaan dan implementasi yang matang didukung oleh koordinasi yang baik antarlini perusahaan. Forum tenaga ahli dapat digunakan untuk mem-

bantu perusahaan memeriksa faktor-faktor keberhasilan kritis seperti kualifikasi produk, permintaan pasar, penerimaan pelanggan, dan persyaratan sistem mutu.

6. Difusi Inovasi

Beberapa penelitian independen telah mempelajari difusi inovasi. Inovasi dapat dilihat dengan cara yang berbeda, inovasi didefinisikan sebagai ciri kepribadian yang mencerminkan keinginan untuk membentuk ide-ide baru dan untuk mengambil keputusan inovatif yang berbeda atas apa yang orang lain katakan.

Teori adopsi dan difusi inovasi adalah kerangka sistematis yang berguna untuk menggambarkan, baik adopsi atau non-adopsi teknologi baru. Difusi terjadi secara progresif dalam satu pasar (sistem pengguna) ketika informasi pendapat tentang teknologi baru disebarkan diantara pengguna potensial melalui alur-alur komunikasi.

Dengan cara ini pengguna memperoleh pengetahuan baru tentang teknologi. Pengetahuan adalah langkah pertama dari lima tahap proses adopsi Rogers. Empat langkah lainnya adalah: persuasi (pembujukan), keputusan (untuk mengadopsi atau menolak teknologi baru), implementasi, dan konfirmasi.

Rogers berpendapat bahwa suatu kondisi dan atau hambatan eksternal dapat menghambat keberhasilan proses adopsi. Paradigma difusi inovasi, pada khususnya, selaras dengan interaksi faktor sosial, budaya organisasi, pola komunikasi, dan informasi inovasi teknologi. Teori inovasi dan implementasi atas keputusan. Prediktor meliputi faktor-faktor dari fokus sistem sosial (individu seperti target pengadopsi, manajer, dan pemimpin dalam kelompok, juga struktur organisasi dan budaya), sifat yang dirasakan dari inovasi itu sendiri (keuntungan, kompatibilitas, dan kompleksitas), saluran komunikasi (misalnya formal atau informal, sumber daya intensif atau murah), dan waktu (misalnya tingkat adopsi dari waktu ke waktu).

Difusi berarti komunikasi tentang ide-ide baru, teknologi, dan proses. Rogers mendefinisikan “difusi” sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui alur tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem nasional, di antaranya yaitu:

a) Faktor Organisasi

Budaya dan struktur organisasi dapat mempercepat atau menghambat proses adopsi inovasi. Sentralisasi, keterkaitan satu sama lain, dan keterbukaan sistem adalah variabel organisasi yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Sentralisasi artinya kontrol dan pengambilan keputusan terletak pada kekuatan dari beberapa organisasi. Keterkaitan satu sama lain antara anggota dalam perusahaan baik dalam satu unit manajemen atau seluruh departemen. Keterbukaan sistem mengacu pada seberapa luas pengetahuan perusahaan tersebut, yaitu bagaimana hubungan individu dalam perusahaan dengan orang lain.

b) Jaringan Komunikasi

Ciri penelitian difusi inovasi adalah peranan utama dimana komunikasi dimainkan. Tidak seperti dari teori adopsi lainnya, difusi melihat adopsi sebagai hasil dari suatu proses komunikasi, bukan proses psikologis. Dalam difusi pengetahuan dalam sebuah inovasi, alur komunikasi, baik interperso-

nal maupun melalui media, digunakan untuk mengomunikasikan teknologi baru untuk menargetkan pengadopsi potensial. Jaringan antarindividu melalui perbincangan dari mulut ke mulut, penjualan secara langsung, dan konsultan melalui konsultasi. Jaringan melalui media dapat melalui surel secara massal, brosur, website, video pelatihan, memo, dan video presentasi dalam konferensi.

c) Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam organisasi memengaruhi keputusan dalam adopsi teknologi. Faktor kepemimpinan menurut faktor kepemimpinan yang menurut Russel & Hoag berhubungan positif dengan proses adopsi adalah:

- Tingkat dukungan manajerial
- Luasnya dukungan
- Pimpinan opini atau orang yang berpengaruh dalam organisasi

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sebagai pelaksana “Bang Muda” ini merupakan penelitian kualitatif. Creswell dalam Jamaluddin Ahmad (2015:52)³ menjelaskan yang dimaksud penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan yakni dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data, dll, yang pada akhirnya laporan penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel.

Selain itu penelitian ini pun bersifat deskriptif kualitatif, Rahardjo⁴ mengartikan bahwa yang dimaksud deskriptif kualitatif yaitu untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi dengan teknik survei, wawancara, angket, observasi, atau dengan teknik tes, studi kasus, studi komperatif, studi waktu dan gerak, analisa kuantitatif, studi kooperatif, atau operasional. Dengan melalui metode deskriptif kualitatif menurut Rahardjo ini, sehingga dapat mempermudah dalam metode penelitian sosial khususnya dalam kebijakan pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka.

PEMBAHASAN

Dalam tulisan ini peneliti menggunakan teori inovasi terbuka menurut Chesbrough dalam Mila Wulandari (2015:17). Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor internal maupun eksternal terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam pelayanan “Bang Muda”.

3 Ahmad, Jamaludin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media

4 <http://repository.uin-malang.ac.id>

1. Manusia

Manusia merupakan bagian terpenting dalam menjalankan kebijakan, baik dalam sektor pemerintahan maupun swasta. Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan faktor penting dalam pelayanan publik, baik dalam pembuatan akta maupun pencatatan sipil maka untuk menjalankan inovasi faktor manusia harus disiapkan dan adapun salah satu bentuk inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yaitu “Bang Muda”.

Ujung tombak pelayanan dalam inovasi “Bang Muda” adalah petugas yang ada di lapangan, di antaranya yang bertugas sebagai operator penyelesaian akta yaitu dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, petugas penerima berkas persyaratan dan *entry* data sebanyak dua orang dari Puskesmas dan rumah sakit pemda maupun swasta, dan petugas loket PATEN di kantor camat sebagai loket layanan akta, sertayang tak kalah pentingnya yaitu petugas yang mengantar jemput berkas sesuai zona wilayah dan rute.

Dalam inovasi “Bang Muda” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sudah siap, dibuktikan dengan disiapkannya sumber daya manusianya yaitu 2 orang petugas yang ada di setiap rumah sakit dan Puskesmas yang ada di Kabupaten Bangka serta 3 orang petugas yang bertugas dalam distribusi berkas yaitu 1 orang untuk distribusi berkas zona wilayah Sungailiat dan 2 orang untuk 2 tim zona serta wilayah diluar Sungailiat. Berikut merupakan salah satu contoh petugas yang ada di lapangan:

Gambar 1.1.
Petugas di Loket Terdepan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka



Dari gambar 1.1. di atas, diketahui bahwa salah satu bentuk inovasi nyata yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka bersamaan dengan “Bang Muda” ialah inovasi meja atau loket pelayanan, dimana setiap loket memiliki label dan fungsi yang berbeda-beda diantaranya loket A, B, C yaitu untuk pengambilan dokumen kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan kartu identitas anak (KIA); loket C, D, E yaitu bagian pendaftaran dokumen untuk pembuatan KK, KTP, KIA, dan pindah jiwa; loket F yaitu untuk perekaman bagi masyarakat yang belum merekam KTP; dan loket G yaitu bagian legalisasi akta kelahiran, KK, dan KTP.

Pemerintah sudah mendukung program “Bang Muda”, dibuktikan dengan pengadaan anggaran untuk sarana prasarana berupa komputer dan printer yang diletakkan di setiap rumah sakit maupun Puskesmas yang ada di Kabupaten Bangka serta insentif atau honor bagi petugas yang ada di rumah sakit, Puskesmas dan kecamatan tersebut, sebagaimana telah

disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka diatas. Melihat hal tersebut, pemerintah memberikan perhatian serius terhadap program ini. Berikut salah satu contoh saranaprasananya berdasarkan gambar 1.2. yaitu:

Gambar 1.2.
Komputer dan Printer



Meskipun pemerintah sudah berupaya maksimal dalam membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanannya, tetapi masih dirasa belum maksimal dalam hal distribusi dokumen pengantaran dan penjemputan berkas zona wilayah di luar kota Sungailiat khususnya, yang seharusnya menggunakan jasa POS agar lebih efektif dan efisien, belum bisa terlaksana. Sebab apabila hanya mengharapkan petugas yang ada, itu belum bisa efektif, apalagi jika kendaraan operasional yang ada sedang dipakai dan tidak ada ditempat, maka pendistribusian dokumen pun terhambat. Dalam pelaksanaan program “Bang Muda”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dibantu oleh pemerintah sudah mempersiapkan sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia sebagai ujung tombak pelayanannya, hal ini dianggap baik sebab membantu dan mempermudah dalam pembuatan akta, meski belum seutuhnya maksimal, upaya tersebut sudah memberikan hasil sebagaimana diketahui sebelumnya bahwa pada bulan April 2017 penerbitan akta kelahiran sebanyak 2.625 lembar. Hal ini mengalami peningkatan dilihat dari kepuasan masyarakat pun dinilai tercapai (baik) yaitu sebesar 81,02% dalam buku profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka (2018:20) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, diharapkan Pemerintah Daerah lebih memaksimalkan sinergi terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam pemenuhan hal-hal yang dibutuhkan dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerataan kepemilikan akta khususnya di Kabupaten Bangka dapat tercapai.

2. Ide atau Gagasan

Ide atau gagasan merupakan hasil dari suatu pemikiran atau usulan yang disampaikan dari seseorang kepada orang lain baik melalui forum maupun individu untuk melahirkan sebuah inovasi. Selain itu, ide atau gagasan dapat pula dartikan sebagai faktor pendukung maupun penghambat, sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi suatu organisasi atau instansi dalam melaksanakan inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mengawali munculnya ide mengenai inovasi “Bang Muda” ini yaitu dengan diter-

bitkannya Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 279/MPK/LL/2012 tentang Percepatan Kepemilikan Akte Kelahiran, dimana Kementerian Pendidikan Nasional bersama-sama dengan Kementerian Koordinator Kesejahteraan Rakyat (Kemendukesa), Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Kesehatan, Kementerian Sosial, Kementerian Agama, Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPP dan PA) menandatangani nota kesepahaman tentang percepatan kepemilikan akta kelahiran dalam rangka perlindungan anak. Selain surat edaran diatas, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik maka perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah (*program One Agency, One Innovation*) juga ikut menjadi dasar bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka dalam mencari solusi dari “bentuk layanan yang dapat memudahkan penduduk dalam mendapatkan akta kelahiran dan akta kematian sesuai dengan kondisi jarak geografis wilayah, persebaran penduduk, dan kemampuan yang dimiliki dinas atau Pemda” yakni melalui diskusi atau rapat internal, yang pada akhirnya menghasilkan inisiatif perlunya perubahan strategi layanan akta yang berbasis pendekatan kemasyarakatan sehingga lahir inovasi “Bang Muda” (Bangka Mudah Dapat Akta).

Dalam inovasi “Bang Muda” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berusaha menjawab permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan akta sebelum adanya “Bang Muda” dalam pembuatan akta masyarakat harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam pembuatan aktanya, tetapi setelah adanya “Bang Muda” masyarakat tidak perlu langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka cukup melalui loket yang ada di rumah sakit/ Puskesmas/ bidan desa atau PATEN.

Upaya menjawab permasalahan pembuatan akta sebelum inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka merasa belum maksimal, sebab masih kekurangan dari petugas yakni sopir dan petugas yang mengurus penerbitan dan distribusi akta, apalagi jika kepala dinas sedang dinas luar sehingga penerbitan akta pun terhambat sebab tanda tangan langsung dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Masih kurangnya sarana dan prasarana khususnya jaringan internet, serta kesadaran masyarakat yang kurang juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pembuatan akta kematian, dan dalam akta kelahiran pun orangtua belum mempersiapkan nama bagi anak yang baru lahir juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam percepatan pembuatan akta, sehingga tujuan kemudahan dan pemerataan kepemilikan akta di Kabupaten Bangka belum bisa maksimal.

Berdasarkan tulisan sebelumnya, ide atau gagasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menyelenggarakan “Bang Muda” dirasa sudah cukup baik, dimana dengan tercetusnya “Bang Muda” ini diharapkan permasalahan yang selama ini dirasakan masyarakat dalam pembuatan akta dapat terjawab.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan budaya yang ada pada lingkup kerja suatu instansi, hal ini memberikan pengaruh pada sistem atau lingkup instansi dalam menyelesaikan atau men-

capai tujuan instansi tersebut. Sebagaimana kita ketahui pelayanan yang ada dilingkungan pemerintahan terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama ini mengharuskan semua administrasi terpusat disana, dalam arti setiap masyarakat yang hendak membuat akta dan berkas kependudukan lainnya harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, sehingga pelayanan yang diberikan ini tidak maksimal dan budaya tersebut bisa dikatakan tidak efektif.

Oleh karenanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menjawab permasalahan tersebut mengubah budaya organisasinya, sebagaimana hasil penelitian dalam menyelenggarakan program “Bang Muda” budaya organisasinya adalah *jemput bola*, dimana setiap hari Senin dan Kamis petugas dari Dinas Dukcapil proaktif melakukan pengambilan dan pengantaran berkas akta yang sudah jadi untuk diserahkan ke rumah sakit maupun Puskesmas yang ada di Kabupaten Bangka. Selain itu, kekurangan pegawai di bagian *front office* pun ikut menjadi faktor yang memengaruhi sebelum adanya “Bang Muda” ini, dimana ketika masyarakat banyak yang harus dilayani tetapi petugas yang bertugas hanya itu sehingga memunculkan sistem *jemput bola* bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Mencermati pernyataan diatas, menegaskan bahwa dalam melaksanakan program “Bang Muda”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka menerapkan sistem *jemput bola*, hal ini dianggap lebih baik sebab mempermudah masyarakat khususnya penduduk Kabupaten Bangka dalam pembuatan akta dimana tidak perlu kesulitan harus mengurus sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka serta menghindari calo dan menghemat biaya.

Berdasarkan penelitian, budaya organisasi jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menyelenggarakan “Bang Muda” ini sudah berjalan dengan baik, dengan terselenggaranya kemudahan akses dan percepatan dalam pembuatan akta, di mana bagi masyarakat yang dulu sulit dalam membuat akta dikarenakan keterbatasan jauhnya domisili tempat tinggal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dan panjangnya administrasi yang dilalui serta lamanya dalam pembuatan akta sehingga tidak kesulitan lagi.

4. Kemitraan

Kemitraan merupakan bentuk kerjasama suatu organisasi atau instansi kepada pihak lain yang memberikan keuntungan bagi organisasi atau instansi tersebut, dalam arti dapat pula menguntungkan bagi kedua belah pihak, sehingga tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai.

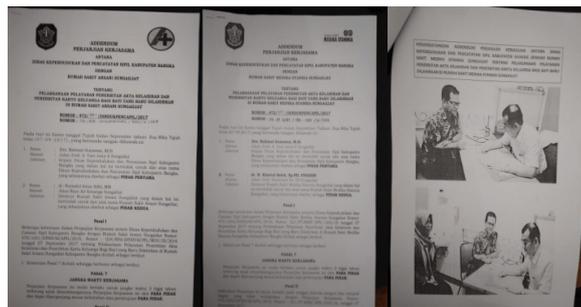
Berdasarkan hasil penelitian dalam menyelenggarakan program “Bang Muda” ini kerjasama yang dibangun dan tampak adalah kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dengan rumah sakit, Puskesmas, bidan desa/ kelurahan, dan kecamatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yaitu bagi masyarakat yang ingin membuat akta kelahiran (0-60 hari) dan akta kematian (0-30 hari) cukup menyerahkan berkas persyaratan penerbitan akta kepada petugas *entry data* yang ada di rumah sakit, Puskesmas, bidan desa/ kelurahan tempat melahirkan dan dinyatakan meninggal, sedangkan bagi masyarakat yang lebih dari waktu diatas pelaporannya bukan ke rumah sakit, Puskesmas, bidan desa/ kelurahan, melainkan ke PATEN masing-masing. Setelah pelaporan

tersebut, petugas pendistribusian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berdasarkan zona wilayah dan rute akan mengambil berkas tersebut, dan setelah jadi aktanya maka akan diantar ke tempat masyarakat melaporkan pembuatan akta tersebut.

Adapun salah satu bentuk kemitraan sebagaimana Perjanjian Kerja Sama (PKS) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dengan Rumah Sakit Arsani Sungailiat berikut, Nomor: 470/1051/Dindukcapil/2016 dan Nomor: 024/RSA-Dindukcapil/MOU/IX/2016 tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga bagi bayi yang baru dilahirkan di rumah sakit Arsani Sungailiat, dan juga Perjanjian Kerja Sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dengan Rumah Sakit Medika Stannia Sungailiat Nomor: 470/1052/Dindukcapil/2016 dan Nomor: 021/PT.RSBT/SPK/1300/16 tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kartu keluarga bagi bayi yang baru dilahirkan di rumah sakit Medika Stannia Sungailiat, berikut contohnya:

Gambar 1.3.

Perjanjian Kerja Sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dengan Rumah Sakit Arsani Sungailiat dan Rumah Sakit Medika Stannia Sungailiat



Kemudahan dalam pembuatan akta yang ditandai dengan administrasi yang tidak panjang serta jangkauan masyarakat yang tidak lagi jauh seperti sebelum adanya program “Bang Muda” merupakan salah satu faktor pendukung dalam program ini, hal ini menegaskan bahwa dalam pelaksanaan program “Bang Muda”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sudah menetapkan rumah sakit/ Puskesmas/ bidan desa atau kelurahan/ kecamatan sebagaimitra dalam pelayanan akta kelahiran dan akta kematian, hal ini dianggap lebih baik untuk menghindari banyaknya keluhan masyarakat terkait panjangnya administrasi dan lamanya penerbitan akta. Saat ini pelaporan pembuatan akta cukup melalui petugas yang ada di rumah sakit/ Puskesmas/ bidan desa atau kelurahan/ kecamatan tersebut.

Melalui “Bang Muda” diharapkan masyarakat Kabupaten Bangka dapat memaksimalkan pemanfaatan kemudahan pembuatan akta, dan jangan sampai masih ada masyarakat Kabupaten Bangka yang tidak memiliki akta, oleh karenanya kemitraan yang terjadi antara pihak rumah sakit, Puskesmas, bidan desa/ kelurahan, kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menyelenggarakan “Bang Muda” ini dirasa sudah berjalan dengan baik, dengan terselenggaranya kemudahan akses dan percepatan dalam pembuatan akta, di mana bagi masyarakat yang dulu sulit dalam membuat

akta dikarenakan keterbatasan jauhnya domisili tempat tinggal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dan panjangnya administrasi yang dilalui serta lamanya dalam pembuatan akta sehingga terbantu.

5. Forum Tenaga Ahli

Lahirnya suatu kebijakan tidak terlepas dari diskusi beberapa *stakeholder* dalam memecahkan suatu permasalahan, begitu pula dengan inovasi “Bang Muda” yang lahir karena permasalahan yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka terhadap apa yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan akta yang meliputi tempat layanan, pelayanan dan input data yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri, sehingga masyarakat harus mendatangi langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan akta, baik yang berdomisili di Kecamatan Sungailiat maupun kecamatan lain yang ada di Kabupaten Bangka (permasalahan jarak tempuh dan stelsel aktif yang diwajibkan bagi penduduk), serta biaya transportasi dan akomodasi bagi masyarakat yang berdomisili di luar Kecamatan Sungailiat.

Dengan adanya permasalahan di atas, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka membentuk tim untuk mengkaji dan mendiskusikan apa yang dibutuhkan untuk membuat program yang dapat memecahkan permasalahan terkait pembuatan akta, yaitu dengan mencari solusi: *“bentuk layanan yang dapat memudahkan penduduk dalam mendapatkan akta kelahiran dan akta kematian sesuai dengan kondisi jarak geografis wilayah, persebaran penduduk dan kemampuan yang dimiliki dinas atau Pemda”*, sehingga menghasilkan inisiatif perubahan strategi layanan akta yang berbasis pendekatan kepada masyarakat yakni dengan membuka layanan baru atau loket selain di dinas dan melibatkan pemangku kepentingan terkait, dengan harapan semakin banyak dan dekatnya loket kepada masyarakat, maka memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akta.

Adapun untuk menjawab permasalahan yang dirasakan masyarakat dalam hal pembuatan akta baik jarak yang harus ditempuh, maupun administrasi yang lama dan panjang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mencetuskan Inovasi “Bang Muda”, yaitu layanan berbasis kombinasi informasi teknologi (IT) *web service* proaktif yang menjangkau masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga di mana bersinergi dengan bidan desa/ kelurahan, Puskesmas dan rumah sakit serta kantor camat di seluruh Kabupaten Bangka.

Sebelum pelaksanaan inovasi “Bang Muda”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mengadakan rencana aksi sebagaimana dijelaskan dalam makalah “Bang Muda” (2017:7), di antaranya yaitu (1) memperkuat koordinasi pelaksanaan strategi stelsel aktif yakni dengan diajukan nota kepada bupati mengenai pelayanan proaktif juga dilakukannya rapat koordinasi dengan instansi terkait; (2) penguatan sumber daya manusia dan sistem, dengan adanya surat tugas Bupati Bangka Nomor: 094/1159/ST/Disdukcapil/2015 serta sosialisasi dan bimbingan teknis bagi operator input data rumah sakit dan Puskesmas; (3) diseminasi “Bang Muda” secara intensif dan kontinyu dalam berbagai kegiatan; dan lain-lain.

Kajian atau diskusi serta rencana aksi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menjawab permasalahan pembuatan akta sebelum adanya “Bang Muda” dirasa baik, sebab dengan adanya kajian dan rencana aksi tersebut dan

munculnya inovasi “Bang Muda” sehingga masyarakat menjadi terbantu dalam percepatan kepemilikan akta dan kendala jarak bukan menjadi penghalang untuk memiliki akta serta mengantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mendapatkan penghargaan “TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017” oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi. Berikut merupakan contoh gambar piagam penghargaan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, yaitu

Gambar 1.4.

Piagam Penghargaan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 yang Diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka



Selain dengan adanya penghargaan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka harus lebih terpacu untuk mengintensifkan dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, sebab bukan hanya prestasi yang harus dicapai melainkan kepuasan masyarakat pun harus diutamakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka menjadi satu-satunya instansi pemerintah yang mendapatkan penghargaan inovasi dalam pelayanan publik dalam pembuatan akta di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, bahkan se-Indonesia. Meski begitu, dalam penelitian ini dirasa belum maksimal sebab pengertian forum tenaga ahli yang sesungguhnya yakni dengan melibatkan tenaga ahli eksternal dalam meningkatkan kualitas pelayanan inovasi “Bang Muda” belum terlaksana pelibatan tenaga ahli eksternal.

6. Difusi Inovasi

Difusi merupakan tipe khusus dari komunikasi yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru (inovasi). Keberhasilan proses difusi apabila seseorang mau menerima dan berpartisipasi dalam penggunaan inovasi tersebut.

Roger dalam Mila Wulandari (2015:21) juga mengartikan difusi sebagai ide-ide baru, teknologi, dan proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui alur tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem nasional sehingga harapan dan tujuan yang ingin dicapai suatu organisasi atau instansi dapat tercapai. Begitupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam inovasi “Bang Muda”, difusi yang dilakukan di antaranya yaitu:

a) Faktor Organisasi

Dukungan Pemerintah Daerah melalui kelembagaan, peraturan, dan anggaran terhadap Inovasi “Bang Muda” yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memaksimalkan pelayanannya ditandai dengan menerapkan stelsel aktif yaitu proaktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan budaya *jemput bola* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran maupun akta kematian.

Adanya budaya *jemput bola* sebagaimana disampaikan diatas sehingga dapat membantu serta memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta, sehingga masyarakat tidak perlu repot mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam proses pembuatan akta. Cukup mendatangi loket yang ada di rumah sakit, Puskesmas, bidan desa maupun kecamatan. Dengan kata lain faktor organisasi yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam inovasi “Bang Muda” ini sangat berperan penting sebab selain sebagai pencetus ide juga sebagai pihak yang melaksanakan ide sehingga pemerataan kepemilikan akta serta masalah-masalah pembuatan akta yang dihadapi sebelumnya dapat teratasi.

b) Jaringan Komunikasi.

Suatu inovasi dapat diterima atau ditolak oleh masyarakat apabila inovasi tersebut sudah diketahui bentuknya oleh masyarakat, dalam arti telah dipublikasikan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka mengawali jaringan komunikasi yakni dengan inovasi “Bang Muda” mendapat penghargaan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik oleh KEMENPAN-RB pada tanggal 17 April 2017. Adanya pemaparan yang disampaikan oleh Bupati Bangka yaitu bapak Ir. H. Tarmizi Saat, M.M., dalam presentasi dan wawancara penentuan TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik di Jakarta pada tanggal 28 April 2017, inovasi “Bang Muda” disampaikan melalui beberapa media cetak dan elektronik seperti Bangka Pos, siaran radio Republik Indonesia, dan lain-lain serta adanya brosur, website (www.dindukcapil.go.id) serta video tentang profil. Sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam pembuatan akta.

Inovasi “Bang Muda” selain menjadi kebanggaan bagi kabupaten Bangka juga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan program tersebut secara maksimal, sebab yang merasakan langsung efek dari adanya inovasi “Bang Muda” bukan orang lain, melainkan masyarakat kabupaten Bangka sendiri.

Gambar 1.5.
Jaringan Komunikasi Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka



Dengan adanya jaringan komunikasi melalui publikasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sehingga masyarakat Kabupaten Bangka dapat mengetahui terobosan baru dalam pembuatan akta serta dapat berperan serta dalam inovasi tersebut, sehingga tidak ada alasan bagi masyarakat kabupaten Bangka tidak memiliki akta.

c) Kepemimpinan

Pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab penting dalam suatu organisasi, selain dalam pengambilan keputusan juga dalam mengarahkan anggota timnya. Begitu pula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berperan sangat vital di mana harus mau mendengarkan pendapat atau masukan dari karyawan serta masyarakat terkait permasalahan pencatatan sipil khususnya dalam pembuatan akta serta bijak dalam pengambilan keputusan. Dinas juga bertanggung jawab dalam membagi tugas karyawan sesuai dengan bidang kemampuannya, karena tanpa adanya dukungan kebijakan kepala dinas maka “Bang Muda” ini tidak akan ada dan tidak akan terlaksana.

Peran pemimpin berdasarkan wawancara di atas sangat penting di mana selain merangkul dan membagi tugas pegawainya sesuai tugas pokok dan fungsi, dalam inovasi “Bang Muda” kepala dinas memaksimalkan dukungannya yakni dengan memberikan surat keputusan untuk memperkuat inovasi tersebut, sehingga tujuan yang ingin dicapai dengan adanya inovasi dapat tercapai.

Adapun beberapa indikator difusi inovasi sebagaimana dijelaskan sebelumnya yaitu faktor organisasi, jaringan komunikasi, dan kepemimpinan dirasa penting dalam inovasi. Dalam setiap indikator yang satu dengan yang lain memiliki andil dan pengaruh dan saling berkaitan. Tercapainya tujuan dari suatu inovasi itu ber-

dasarkan dukungan dari indikator-indikator tersebut.

Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam Inovasi “Bang Muda” sudah mendukung dan melaksanakan difusi inovasi. Hal ini ditandai dengan Pemerintah Daerah beserta kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan instansi terkait sudah menjalin kerjasama dan saling mendukung dalam memaksimalkan pelayanan pembuatan akta kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Kebijakan “Bang Muda” dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka cukup baik, di mana masyarakat saat ini tidak perlu lagi mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam mengurus pembuatan akta, cukup menyerahkan berkas ke loket yang terdekat seperti rumah sakit/ Puskesmas/ bidan/ kecamatan. Meskipun cukup baik, tetapi dirasa belum maksimal sebab percepatan kepemilikan akta sebagaimana yang disampaikan Bupati Bangka bahwa bayi yang lahir pagi, sore bisa memiliki akta belum terpenuhi.

Faktor-faktor yang memengaruhi inovasi kebijakan “Bang Muda” dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bangka, dilihat dari teori yang peneliti gunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Chessbrough dalam Mila Wulandari (2015:17) di antaranya: manusia, ide atau gagasan, budaya organisasi, kemitraan, forum tenaga ahli, dan difusi inovasi dapat disimpulkan hasilnya cukup baik.

Hal ini bisa dilihat dari indikator pertama yaitu manusia, dibuktikan dengan adanya petugas yang ditunjuk di setiap Puskesmas, rumah sakit pemerintah dan swasta serta loket PATEN yang ada di Kabupaten Bangka sebanyak dua orang di setiap tempat dengan bantuan sarana prasarana berupa komputer dan printer yang dipinjamkan, serta adanya petugas yang mendistribusikan berkas bagian antar jemput dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yakni sebanyak lima orang untuk zona wilayah dan rute yang berbeda.

Indikator kedua yaitu ide atau gagasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka ditunjukkan dengan lahirnya inovasi “Bang Muda” guna menjawab permasalahan masyarakat Kabupaten Bangka dalam proses pembuatan akta di mana sebelumnya harus melalui proses yang panjang dan lama serta tempat yang jauh sebab sentral di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. Namun setelah adanya “Bang Muda” tidak lagi, sebab cukup mendatangi loket terdekat. Selain itu, masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta khususnya akta kematian, dan kurangnya jaringan internet serta petugas yang ada di lapangan menjadi faktor penghambat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam memaksimalkan pelayanannya.

Indikator yang ketiga yakni budaya organisasi yang terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam Inovasi “Bang Muda” yaitu jemput bola, di mana setiap hari Senin dan Kamis petugas bagian distribusi pengantaran dan pengambilan berkas melaksanakan tugasnya.

Indikator yang keempat yaitu kemitraan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yaitu dengan rumah sakit, Puskesmas, bidan desa, kelurahan, dan kecamatan yang ada di Kabupaten Bangka.

Indikator kelima yakni forum tenaga ahli yang diikuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam mencetuskan ide “Bang Muda” yaitu hanya rapat internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam menjawab permasalahan pembuatan akta. Hal ini belum maksimal, sebab sebagaimana pengertian forum tenaga ahli yang sesungguhnya bahwa harus melalui diskusi maupun pertemuan dengan ahli di bidangnya yang melibatkan tenaga ahli eksternal, tetapi sebagaimana yang ditemukan di lapangan belum ditemukan adanya pelibatan tenaga ahli eksternal.

Indikator keenam yaitu difusi inovasi dijabarkan melalui 3 faktor, yaitu: a) faktor organisasi berperan penting sebab membantu dan memudahkan masyarakat dalam percepatan kepemilikan akta yakni dengan sistem antar jemput berkas oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka; b) jaringan komunikasi yakni melalui publikasi melalui media cetak maupun elektronik, serta adanya brosur, website dan video profil tentang “Bang Muda” sehingga masyarakat dapat mengetahuinya; c) kepemimpinan ditandai dengan menerima masukan, bertanggung jawab untuk mengarahkan karyawan sesuai dengan bidangnya serta bijak dalam pengambilan keputusan sehingga melahirkan inovasi “Bang Muda”.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Ahmad, Jamaludin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- , 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Djamal, M. 2017. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN
- , 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mulyadi, Dedi dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patricia, Patton. 1998. *EQ: Pelayanan Sepenuh Hati*, Terjemahan Hermes, Jakarta: Pustaka Delapatra
- PKP2A III LAN Samarinda. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik di Wilayah Kalimantan*. Samarinda: PKP2A III LAN Samarinda
- Ratminto, dan AtikSepti Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Semil, Nurmah. 2016. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Jakarta: Kencana Peranda Media Group
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Dokumen Data Agregat Penduduk Tahun 2015 s.d 2018
- Dokumen Data Pendukung Sinovik
- Profil “Bang Muda”

Jurnal:

- Abdillah, Fauzi Ahmad. 2016. Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. Skripsi.
- Ahmad, Badu. 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Modul Bahan Ajar.
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23082/SKRIPSI%20LENGKAP%20-%20ADM%20%20NOVI%20FIRANANDA.pdf?sequence=1>
- Wulandari, Mila. 2015. “Inovasi Pelayanan Kesehatan Bagi Gakin (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kabupaten Kulon Progo sebagai Pelaksana Inovasi Kebijakan Pelayanan Ruang Inap Tanpa Kelas bagi Keluarga Miskin (GAKIN) Tahun 2012-2014”. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi.

Internet:

- <http://news.rakyatku.com/read/45953/2017/04/20/inilah-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2017-versi-kemenpan>, diunduh tanggal 22-02-2018
- <https://kamelia11.wordpress.com>, diunduh tanggal 05-09-2018

<https://pakarkomunikasi.com>, diunduh tanggal 05-09-2018
www.artikelsiana.com, diunduh tanggal 05-09-2018
www.Bangka.tribunnews.com, diunduh tanggal 22-02-2018
www.kajianpustaka.com, diunduh tanggal 05-09-2018
www.psychologymania.com, diunduh tanggal 05-09-2018
www.ReportaseBangka.com, diunduh tanggal 23-02-2018
Tarmizi H Saat (Bupati Bangka) dalam https://www.kompasiana.com/rustian/bang-muda-inovasi-pemkab-bangka-berpe-luang-masuk-top-40-inovasi-pelayanan-publik_590340f1f27e61091d9590f0, diunduh tanggal 23-02-2018

Peraturan :

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil
Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
Undang-Undang Kotapraja Tahun 1792
Undang-Undang Darurat Republik Indonesia Serikat Nomor 20 Tahun 1950
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 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan
Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah
----- Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bangka

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Kabupaten Bangka

Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangka

Peraturan Bupati Bangka Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian melalui Pelayanan Pro Aktif Pada PATEN di Kabupaten Bangka

Peraturan Bupati Bangka Nomor 30 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Akta Kelahiran Pro Aktif Pada Puskesmas dan Rumah Sakit di Kabupaten Bangka

Peraturan Bupati Bangka Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A Kabupaten Bangka

Peraturan Bupati Bangka Nomor 23 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka