

**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DOKTER DRUPADI
(DOKUMEN KEPENDUDUKAN TERBIT DI RUMAH SAKIT,
PUSKESMAS, DAN KLINIK) (STUDI PADA RUMAH SAKIT
PELENGKAP MEDICAL CENTER JOMBANG)**

**INNOVATION OF POPULATION SERVICES OF DOCTOR
DRUPADI (POPULATION DOCUMENTS PUBLISHED IN
HOSPITALS, HEALTH CENTERS, AND CLINICS) (STUDY AT THE
JOMBANG MEDICAL CENTER COMPLEMENTARY HOSPITAL)**

Elma Riadhush Sholikhah¹, Agus Pratyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:
elmariadhush.20009@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email:
agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi Dokter Drupadi (Dokumen Kependudukan Terbit di rumah sakit, puskesmas dan klinik) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan rumah sakit, klinik dan puskesmas secara langsung pasca melahirkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan terkait terselenggaranya Inovasi Dokter Drupadi pada Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang dapat berjalan secara efektif dan efisien. Jenis penelitian ini yakni deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan penerapan karakteristik inovasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang terdiri 1) memiliki kebaruan, 2) efektif, 3) bermanfaat, 4) mudah disebarkan, dan 5) berkelanjutan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan yaitu inovasi Dokter Drupadi sudah memiliki kebaruan namun masih terdapat kendala dalam penyebaran informasi inovasi kepada publik. Inovasi yang diimplementasikan belum sepenuhnya efektif karena belum sesuai dengan tujuan inovasi seperti terbatasnya kerjasama dengan mitra serta tidak dapat melakukan pengajuan KIA pada inovasi ini. Aspek bermanfaat sudah terpenuhi karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan dinas dan mitra. Inovasi ini sudah memenuhi aspek mudah disebarkan dibuktikan dengan adanya instansi lain yang menerapkannya. Inovasi Dokter Drupadi mendapat dukungan dari mitra, masyarakat dan instansi lain yang memfasilitasi sarana serta support dari masyarakat, meskipun masih terdapat kendala dalam pengajuan VPN aspek berkelanjutan sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Dokter Drupadi, Akta Kelahiran

Abstract

Doctor Drupadi's Innovation (Publication Documents in Hospitals, Health Centers and Clinics) is an innovation created by the Population and Civil Registration Office of Jombang Regency by providing population administration services in collaboration with hospitals, clinics and health centers directly after childbirth. This study aims to analyze and describe the implementation of Doctor Drupadi's Innovation at the Jombang Medical Center Complementary Hospital can run effectively and efficiently. This type of research is qualitative descriptive. The focus of the research uses the application of innovation characteristics based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 91 of 2021 concerning the Development of Public Service Innovation which consists of 1) having novelty, 2) effective, 3) useful, 4) easy to disseminate, and 5) Sustainable. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The analysis techniques used consist of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawn. The results of the study show that Doctor Drupadi's innovation already has novelty but there are still obstacles in disseminating innovation information to the public. The innovations implemented have not been fully effective because they are not in accordance with the goals of the innovation, such as limited cooperation with partners and the inability to submit KIA for this innovation. Useful aspects have been fulfilled because they can improve the quality of service services for agencies and partners. This innovation has fulfilled the aspect of being easy to disseminate, as evidenced by the existence of other agencies that have implemented it. Doctor Drupadi's innovation has received support from partners, the community and other agencies that facilitate facilities and support from the community, although there are still obstacles in submitting VPN for the sustainable aspect that has been going well.

Keywords: Public Service, Doctor Drupadi Innovation, Birth Certificate

Pendahuluan

Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakatnya berdasarkan aturan yang diamanahkan oleh perundang-undangan, sehingga pelayanan yang disediakan pemerintah merupakan sebuah tugas pokok dan fungsi pemerintah. Pelaksana pelayanan publik yang menerapkan beberapa asas pelayanan seperti akuntabilitas, kesamaan hak, kepastian hukum, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan serta asas lainnya akan memudahkan atau meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik masih sering dianggap buruk oleh masyarakat, mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah karena banyaknya masalah yang terjadi di lapangan seperti tidak adanya transparansi dari pemerintah, pelayanan tidak jelas dan faktor lainnya (Rohayatin, dkk. dalam Inka Sari (2022)). Pelayanan publik terdiri dari 3 jenis yakni pelayanan administratif, pelayanan barang dan juga pelayanan jasa. Pelayanan administasi kependudukan adalah

tanggung jawab yang harus dipraktikkan pada seluruh kabupaten atau kota yang ada di Indonesia. Hal itu tertera pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi hal yang penting karena berhubungan dengan realitas warga negara Indonesia untuk mendapatkan hak-haknya (Hanandha Larasati, Maesaroh, 2021).

Berdasarkan laporan pengaduan masyarakat pada situs Ombusman Republik Indonesia pada kelompok substansi terlapor Triwulan II 2023, terdapat 119 laporan pengaduan masyarakat terkait maladadministrasi pelayanan publik, terutama pada bidang administrasi kependudukan. Laporan pengaduan terkait administrasi kependudukan berada pada posisi ke 7 dari 18 substansi laporan pengaduan. Hal tersebut termasuk dalam kategori pengaduan yang banyak dan menduduki di 10 besar (Ombudsman Republik Indonesia, 2023). Oleh karenanya pelayanan kependudukan masih perlu ditingkatkan oleh instansi pemerintahan. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan guna meningkatkan mutu layanan agar berjalan lebih efektif dan efisien sehingga dapat mempermudah masyarakat atau individu dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan. Adanya informasi data jumlah penduduk kabupaten atau kota Provinsi Jawa Timur yang bersumber dari BPS Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa penduduk di Kabupaten Jombang tergolong padat dan setiap tahun akan mengalami kenaikan. Tidak cukup dengan adanya pelayanan atau trobosan yang baik dari pihak instansi terkait, masih didapati masyarakat Kab. Jombang yang tidak mempunyai dokumen kependudukan berupa akta kelahiran.

Menurut Asisten Deputi Pemenuhan Hak Sipil Informasi dan Partisipasi Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Endah Sri Rejeki mengungkapkan risiko yang berpotensi terjadi pada anak yang tidak memiliki akta kelahiran akan menjadi masalah apabila sang anak akan memasuki dunia pendidikan sekolah karena hal tersebut merupakan syarat utama masuk sekolah. Tidak hanya itu anak yang tidak memiliki akta kelahiran sangat rentan untuk dimanfaatkan tanpa melihat berapa usia anak tersebut atau bisa juga terjadi perdagangan anak dan adopsi ilegal (Purnamasari, 2021). Rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang dikarenakan beberapa hal antara lain yakni; kendala pertama yaitu masih banyaknya jumlah pemohon kepengurusan akta kelahiran pada loket kantor baik secara *offline* maupun *online*. Kendala kedua yaitu disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat, seperti dalam mengurus pembuatan akta kelahiran persyaratan tidak lengkap contohnya yakni orang tua yang belum mempunyai surat nikah, orang tua belum mempunyai Kartu Tanda Penduduk dan lain sebagainya. Kendala ketiga yakni, jarak yang ditempuh untuk mengurus dokumen kependudukan jauh, sehingga harus ke pusat kota untuk mengurus akta kelahiran. Sehingga Dispendukcapil Kabupaten Jombang membuat inovasi Dokter Drupadi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Inovasi Dokter Drupadi ini adalah kepanjangan dari Dokumen Kependudukan Terbit Di Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Program inovasi yang dikeluarkan ini berupa layanan percetakan dokumen kependudukan yang terdiri dari akta kelahiran dan kartu keluarga. Program ini dimulai pada awal tahun 2023 tepatnya pada bulan Mei 2023. Inovasi ini merupakan inovasi pelayanan kependudukan yang bekerjasama antara operator dinas dengan pihak operator rumah sakit/klinik. Program dokter

drupadi ini merupakan kebijakan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang dituangkan pada SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Nomor 188/70/415.39/2023 tentang Inovasi Pelayanan Dokter Drupadi (Dokumen Terbit dari Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik) di Kabupaten Jombang.

Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC) Jombang merupakan mitra yang pertama kali menjalin kerjasama dengan Dispendukcapil terkait inovasi Dokter Drupadi. Rumah sakit Pelengkap sudah melakukan PKS dengan Dispendukcapil terlebih dahulu guna melakukan percobaan sebelum inovasi Dokter Drupadi di *launching*.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti membahas terkait Inovasi Pelayanan Kependudukan Dokter Drupadi (Dokumen Terbit dari Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik) (Studi Pada Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang). Tujuan penelitian ini berupaya untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait terselenggaranya Inovasi Dokter Drupadi (Dokumen Kependudukan Terbit Di Rumah Sakit, Puskesmas, Dan Klinik) Pada Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Metode

Pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu pendekatan kualitatif yang menggunakan metode ilmiah dalam mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan fakta dan data secara menyeluruh pada subjek penelitian. Lokasi penelitian terdapat dua lokasi yang pertama yaitu pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dan Lokasi kedua pada Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC). Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Operator Inovasi Dokter Drupadi pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang, Operator Inovasi Dokter Drupadi pada Rumah Sakit Pelengkap Jombang, Kepala Ruangan Bersalin Rumah Sakit Pelengkap, Pegawai Rumah Sakit Pelengkap dan pemohon yang mengajukan dan observasi secara langsung, serta data sekunder berupa dokumen yang diperoleh dari kedua lokasi penelitian. Pada tahapan teknik analisis data, peneliti melaksanakan pengolahan dan penyaringan data mentah yang berasal dari hasil wawancara dan dokumentasi pada inovasi dokter Drupadi. Data tersebut digabungkan dengan pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti. Apabila terdapat keraguan terhadap keabsahan data yang didapat, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan dengan narasumber lain yang memiliki keterlibatan dalam inovasi tersebut. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan pada sumber media lain seperti *website* atau media massa yang sesuai dengan penelitian ini. Setelah suatu data penelitian direduksi maka dilakukan pendisplayan data, juga memfokuskan pada indikator memiliki keterbaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan dan berkelanjutan.

kemudian ditarik kesimpulan serta dapat menghasilkan saran dan kritik yang dapat menjadi arahan atau masukan pada Inovasi Drupadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang.

Hasil dan Pembahasan

Peneliti menyajikan data tentang inovasi Dokumen Kependudukan Terbit di Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik (Dokter Drupadi) di Kabupaten Jombang menggunakan teori kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik pada Pasal 3 yakni terdapat 5 indikator dalam mendeskripsikan dan menganalisis hasil inovasi yakni:

1. Memiliki Kebaruan

Memiliki kebaruan yakni cara memberitahukan suatu ide dan desain pelaksanaan unik yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi Dokter Drupadi ini memiliki kebaruan yang belum ada sebelumnya dalam mengurus dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan kartu keluarga secara langsung pada mitra yang bekerjasama dengan Dispendukcapil Kab. Jombang. Kebaruan yang diberikan melalui inovasi ini yakni masyarakat yang akan melahirkan pada mitra yang bekerjasama dengan inovasi ini dapat membawa pulang dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan kartu keluarga secara langsung tanpa perlu mengurus pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Isma, 2023) yang menyatakan apabila pembuatan akta pada mitra merupakan cara baru dalam pengajuan akta kelahiran.

Pada pelaksanaan sebuah inovasi tidak akan terlepas dari adanya mekanisme atau prosedur yang digunakan sebagai alur pelaksanaannya. Prosedur atau mekanisme pelayanan pada Inovasi Dokter Drupadi dilaksanakan secara *offline* atau langsung oleh masyarakat kepada masing-masing operator yang ada pada rumah sakit, klinik dan puskesmas. Sedangkan untuk pengiriman dan penerimaan berkas dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi yang sudah diinstalasikan oleh petugas dinas ke masing-masing mitra. Pada pelaksanaan pengajuan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan kartu keluarga, pemohon atau pasien mengisi blangko yang telah disediakan oleh petugas kemudian petugas menjelaskan apa saja berkas pendukung yang perlu disiapkan dalam pengajuan dokumen kependudukan ini. Selanjutnya operator memeriksa blangko dan data pendukung yang sudah dikumpulkan oleh pemohon. Adanya inovasi ini memudahkan dan efisien waktu khususnya bagi suami atau keluarga yang bekerja, dengan adanya inovasi ini keluarga pemohon dapat langsung mengurus tanpa perlu menyita waktu bekerja apabila harus mengurus langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Akan tetapi, pelaksanaan kepengurusan akta kelahiran ini masih terdapat kendala yakni terdapat kesalahfahaman antara operator dinas dengan operator rumah sakit dalam memberikan nama anak tidak boleh ada singkatan dan berkas yang

diunggah kurang sesuai serta pemohon yang mengisi blangko masih sering lupa dalam membawa berkas pendukung seperti buku nikah. Apabila dokumen yang diunggah kurang sesuai dengan format serta kurang lengkap atau terdapat singkatan pada nama anak maka pengajuan tersebut akan tertunda dan dikembalikan ke operator rumah sakit untuk diperbaiki. Faktor penyebab adanya kendala tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman terkait pengetahuan operator rumah sakit dalam memenuhi persyaratan nama yang bisa digunakan dalam akta kelahiran serta kurangnya penginformasian dari pihak operator dinas terkait hal persyaratan nama pada anak. Sedangkan faktor penyebab ketidaklengkapan pemohon dalam menyerahkan berkas pendukung dikarenakan kelalaian dari pemohon. Dari pihak rumah sakit sudah memberitahu dan mengingatkan berkas apa saja yang perlu dibawa dalam mengurus pengajuan inovasi ini.

Persebaran Informasi publik terkait adanya sebuah inovasi baru sangatlah penting dalam pelaksanaannya. Persebaran informasi terkait Inovasi Dokter Drupadi sudah dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang melalui sosialisasi kepada rumah sakit, klinik dan puskesmas yang ada di Kabupaten Jombang. Selain dilakukannya sosialisasi, dinas juga menyebarkan informasi terkait inovasi Dokter Drupadi melalui media sosial yakni *instagram*. Selain adanya persebaran informasi yang dilakukan oleh dinas, penyebaran informasi juga dilaksanakan oleh mitra yakni Rumah Sakit Pelengkap Jombang secara *offline* dan *online*. Secara *online* dilaksanakan melalui media sosial *instagram* dan juga *whatsapp* dari para pegawai, sedangkan secara *offline* dilakukan dengan pemberian x-banner pada pintu masuk rumah sakit dan juga pemberitahuan secara langsung oleh petugas.

Namun, persebaran informasi terkait inovasi kepada masyarakat umum dirasa kurang dikarenakan banyak yang masih belum mengetahui terkait inovasi ini. Persebaran informasi melalui *instagram* hanya dilakukan sekali pada *feeds* dan tidak dilakukan secara berkelanjutan atau tidak di update. Pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang juga belum tertera terkait Inovasi Dokter Drupadi ini sehingga masyarakat yang biasa mencari informasi terkait pelayanan melalui *website* tidak mengetahuinya. Tidak hanya itu informasi Dokter Drupadi juga belum terdapat pada *website* Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC) Jombang.

2. Efektif

Inovasi Dokter Drupadi diharapkan dapat berjalan efektif dalam menyelesaikan persoalan terkait dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dan kartu keluarga pada kabupaten Jombang. Efektif menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yakni sebuah inovasi yang membantu menghasilkan keluaran nyata dalam mencapai sebuah tujuan yang diinginkan dan dapat memberikan kontribusi dengan cara memunculkan solusi terhadap permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat. Sasaran pada inovasi Dokter Drupadi ini adalah ibu melahirkan pada rumah sakit yang bisa langsung membawa akta

kelahiran dan KK untuk anaknya. Inovasi Dokter Drupadi ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepengurusan dokumen kependudukan terutama akta kelahiran, bahwa kepengurusan dokumen kependudukan tidak serumit yang dibayangkan. Dengan adanya inovasi ini dapat memangkas alur permohonan akta kelahiran dan kartu keluarga yang panjang menjadi lebih singkat yakni semula kepengurusan akta kelahiran kurang lebih diproses selama 1-3 hari dan kartu keluarga juga 1-3 hari. Kemudian akta kelahiran dan kartu keluarga yang tidak dapat diurus pada hari yang sama namun, dengan adanya inovasi ini bisa diurus bersamaan dihari yang sama.

Hal tersebut sesuai dengan tujuan inovasi Dokter Drupadi ketiga yakni memangkas prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga lebih efektif dan efisien. Pada rumah sakit pelengkap Jombang apabila pasien mengajukan pembuatan akta kelahiran maka otomatis juga anak terdaftar pada BPJS Kesehatan. Inovasi ini juga dapat meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran agar bisa dapat langsung diurus tanpa perlu ditunda ketika ada kepentingan mendesak atau apabila sang anak akan masuk sekolah.

Sementara itu, inovasi Dokter Drupadi masih dirasa kurang efektif oleh beberapa masyarakat (pemohon) dikarenakan tidak bisa mengajukan permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak secara langsung. Padahal dari beberapa hasil wawancara terhadap pemohon, mereka menyayangkan apabila tidak bisa sekaligus mengajukan permohonan KIA. Apabila bisa mengurus akta lahir dan KK secara langsung seharusnya bisa mengurus KIA karena itu hal yang berhubungan dan lebih efektif bagi masyarakat (pemohon).

Adanya inovasi ini juga dapat menjadi nilai tambah bagi rumah sakit, klinik dan puskesmas yang bekerjasama. Dimana adanya inovasi Dokter Drupadi pada rumah sakit, klinik dan puskesmas menjadi ajang untuk promosi rumah sakit Pelengkap dalam meningkatkan pelayanannya. Pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang inovasi Dokter Drupadi ini dapat menaikkan mutu layanan publik dikarenakan terdapat percepatan dan kemudahan pada pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga secara langsung. Hal tersebut sesuai dengan tujuan inovasi ini kedua yakni dapat meningkatkan kualitas layanan publik terutama pada bidang administrasi kependudukan. Hasil penelitian terkait pencapaian tujuan menunjukkan bahwa tujuan utama inovasi Dokter Drupadi yakni mendekatkan layanan adminduk terhadap masyarakat agar tidak perlu jauh mengurus ke kantor Dispendukcapil yang berada di pusat kota belum tercapai. Berlandaskan hasil observasi dan wawancara di lapangan bahwa inovasi ini bisa mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kepengurusan dokumen akta kelahiran pada mitra yang dilakukan secara langsung pasca melahirkan. Namun, tujuan ini belum sepenuhnya tercapai dikarenakan masih terbatasnya mitra yang bekerjasama dengan dispendukcapil.

Hasil analisis pada indikator efektifitas ini menjelaskan apabila Inovasi Dokter Drupadi dinilai cukup efektif dan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Namun, pada tujuan

utama yang diharapkan dapat mendekatkan layanan adminduk kepada publik belum tercapai. Dikarenakan masih terbatasnya kerjasama antara dispendukcapil dengan mitra sehingga belum sepenuhnya dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat terutama yang jauh dari kota. Keefektifitasan inovasi ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan apabila memaksimalkan kerjasama pada seluruh rumah sakit, klinik terutama puskesmas yang ada di Jombang serta menambah layanan permohonan terkait Kartu Identitas Anak (KIA). Serta Inovasi Dokter Drupadi diharapkan dapat berjalan secara efektif dan efisien pada Rumah Sakit Pelengkap Jombang namun, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yakni terdapat kekeliruan pada akta kelahiran ataupun KK sehingga harus mengajukan perbaikan terlebih dahulu pada Dispendukcapil yang menyebabkan proses pengajuan menjadi lebih lama.

3. Bermanfaat

Peningkatan kualitas terhadap pelayanan merupakan hal wajib bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menghadirkan rasa puas dan senang bagi pengguna pelayanan publik. Dampak yang diberikan dengan adanya inovasi ini bagi mitra yang bekerjasama dapat meningkatkan jumlah pemohon atau pasien yang melahirkan pada rumah sakit tersebut karena Inovasi Dokter Drupadi ini memberikan keunggulan bagi rumah sakit Pelengkap dibandingkan dengan rumah sakit yang belum bermitra. Tidak hanya itu pada instansi Dispendukcapil juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga.

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara, bentuk kebermanfaatannya bagi pemohon yaitu pemohon memperoleh kemudahan dalam melaksanakan pengajuan pembuatan akta kelahiran dan kartu keluarga tanpa harus mengurus dan mengantri langsung pada kantor dispendukcapil. Pemohon dan keluarga yang tidak memiliki waktu dikarenakan harus bekerja dan tidak bisa izin bekerja serta harus mengurus akta secara langsung ke dispendukcapil sangat terbantu dengan adanya inovasi Dokter Drupadi. Keluarga atau pemohon dapat bisa langsung mengurus ketika berada dirumah sakit dan akta kelahiran bisa langsung jadi pasca melahirkan. Hal tersebut dapat menghemat waktu bagi suami yang sibuk bekerja.

Dampak inovasi ini yakni mendapatkan respon positif serta antusias dari masyarakat yang menggunakan inovasi Dokter Drupadi ini terus mengalami peningkatan tiap bulanya. Hal tersebut dikarenakan adanya kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan kartu keluarga secara langsung tanpa perlu bolak-balik atau mengantri pada Dispendukcapil.

4. Mudah Disebarkan

Salah satu bukti inovasi dapat berjalan dengan baik yaitu dapat ditiru oleh instansi atau organisasi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adanya inovasi baru maka perlu memperhatikan syarat-syarat penerapan pelayanan seperti, kebijakan dari atasan, tujuan atau sasaran inovasi, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Hal ini harus diperhatikan oleh instansi yang akan melaksanakan sebuah inovasi yang sama dengan Dokter Drupadi harus menyiapkan aplikasi dan juga jaringan khusus agar lebih aman.

Inovasi Dokter Drupadi mudah untuk ditiru atau direplikasikan oleh instansi lainnya. Mengaplikasikan dengan menggunakan nama atau desain yang berbeda namun seperti Inovasi Dokter Drupadi sudah dilaksanakan oleh instansi di luar daerah Jombang. Inovasi ini juga dapat memberikan contoh kepada instansi lainnya, salah satunya yakni Dispendukcapil Nganjuk yang menjalin kerjasama dengan Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk setelah menjalin kerjasama dengan Dispendukcapil Kabupaten Jombang.

Berdasarkan uraian diatas, kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti adalah Inovasi Dokter Drupadi terkait dengan indikator mudah disebarakan sudah berjalan dengan baik karena sudah diterapkan oleh instansi lain. Karena inovasi ini dapat mudah untuk ditiru dengan cara menggunakan nama lain namun hampir sama cara pelaksanaannya. Namun, apabila instansi lain mengadopsi atau menggunakan inovasi ini perlu memperhatikan tujuan, sasaran dan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Inovasi Dokter Drupadi ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

5. Berkelanjutan

Sebuah inovasi dibuat oleh organisasi atau penyelenggara publik lainnya diharapkan dapat bertahan lama dan terus dikembangkan seiring perkembangan teknologi dan informasi. Dukungan juga merupakan faktor utama agar suatu program inovasi dapat berjalan. inovasi Dokter Drupadi dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dikarenakan inovasi ini mendapatkan respon baik atau positif dari masyarakat (pemohon) dan rumah sakit yang bekerjasama atau yang belum bekerjasama. Dukungan terhadap inovasi Dokter Drupadi ini juga diberikan langsung oleh Diskominfo yaitu memfasilitasi jaringan khusus antara operator Dispendukcapil dengan operator rumah sakit, klinik dan puskesmas. Namun, pada pelaksanaan pengajuan VPN terdapat kendala yakni dalam pengajuan membutuhkan waktu yang lumayan lama sehingga pada rumah sakit yang akan bermitra tidak bisa langsung melaksanakan inovasi Dokter Drupadi karena terhambat oleh kendala VPN yang lama.

Upaya keberlanjutan inovasi Dokter Drupadi ini dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang dengan meningkatkan kualitas pelayanan yakni kedepanya akan tetap melaksanakan dan melanjutkan dengan menambah pelayanan bagi pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak) serta menambahkan informasi terkait inovasi Dokter Drupadi pada media sosial secara berkala. Sedangkan pada rumah sakit akan tetap melaksanakan dan menerapkan inovasi ini guna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menambah jumlah pasien yang melahirkan di rumah tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan oleh peneliti, yakni instansi baik dinas maupun mitra seperti rumah sakit, klinik dan puskesmas pada indikator berkelanjutan terlaksana dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan adanya dukungan dan upaya dari pegawai Dispendukcapil maupun instansi lain yang ikut serta memfasilitasi sarana dan prasarana serta adanya partisipasi dari masyarakat

terhadap penggunaan inovasi Dokter Drupadi. Instansi merencanakan tindakan yang akan dilaksanakan kedepannya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Upaya tersebut yakni menambah permohonan KIA (kartu Identitas Anak) dapat diajukan pada inovasi Dokter Drupadi dan persebaran informasi terkait inovasi Dokter Drupadi semakin meluas terutama pada *website* dinas. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Penutup

1. Memiliki kebaruan, inovasi Dokter Drupadi sudah berjalan dengan baik, meskipun inovasi ini termasuk dalam inovasi baru dan dirilis pada Mei 2023 berdasarkan ide dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Inovasi ini merupakan cara baru dalam pengajuan dokumen akta kelahiran dan kartu keluarga pada rumah sakit secara langsung pasca melahirkan. Pada proses pelaksanaannya sudah sesuai dengan SOP namun masih adanya kendala yakni kesalahan dalam persyaratan pemberian nama anak dan berkas yang kurang sesuai sehingga proses pengajuan tertunda. Selain itu pemohon tidak mengetahui inovasi dan mekanismenya dikarenakan minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi melalui akun media sosial instagram dan *website* @dispendukcapil serta *website* Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC) Jombang yang belum tersedia terkait inovasi Dokter Drupadi.
2. Efektif, adanya peningkatan jumlah pemohon setiap bulanya membuktikan bahwa inovasi ini bersifat efektif sebab dapat meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan sesuai dengan tujuan ketiga yakni memangkas prosedur pelayanan adminduk sehingga lebih efektif dan efisien. Namun, pada pelaksanaannya beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa inovasi ini kurang efektif dikarenakan tidak dapat mengajukan dokumen KIA secara langsung dalam pengajuan permohonan Inovasi Dokter Drupadi. Adanya inovasi ini dapat menambah nilai bagi dinas dan juga mitra dalam meningkatkan kualitas pelayanannya hal tersebut seduai dengan tujuan kedua inovasi Dokter Drupadi. Namun, tujuan utama yakni mendekatkan pelayanan kepada masyarakat belum terpenuhi dikarenakan masih terbatasnya mitra yang bekerjasama terkait dengan inovasi Dokter Drupadi. Namun, pada pelaksanaannya terdapat permasalahan yakni terdapat kekeliruan dokumen akta kelahiran baik nama, tanggal atau yang lain sebagainya.
3. Bermanfaat, Inovasi Dokter Drupadi dapat meningkatkan mutu layanan pada Dispendukcapil. Tidak hanya Dispendukcapil yang merasakan dampaknya, mitra yang sudah menjalin kerjasama seperti rumah sakit Pelengkap dapat menjadi unggulan bagi rumah sakitnya dibandingkan dengan rumah sakit yang belum bekerjasama serta dapat menarik dan meningkatkan jumlah pasien yang bersalin pada rumah sakit tersebut. Kebermanfaatannya juga dirasakan oleh publik dapat mengajukan dan mencetak akta kelahiran secara langsung pada rumah sakit pasca melahirkan. Sehingga inovasi ini sudah bersifat bermanfaat pada instansi, mitra dan juga masyarakat.
4. Mudah disebarkan, inovasi Dokter Drupadi ini sudah memberikan acuan atau pandangan terhadap instansi lainnya sehingga inovasi ini sudah dapat dikatakan memiliki sifat yang mudah disebarkan. Instansi yang akan mereplikasi inovasi ini perlu memperhatikan tujuan, sasaran, sarana dan prasarana pendukung seperti aplikasi dan jaringan khusus dalam

pelaksanaanya.

5. Berkelanjutan, menunjukkan bahwa inovasi Dokter Drupadi mendapat dukungan dari masyarakat, mitra dan instansi dinas lainnya. Pada masyarakat dibuktikan dengan antusias pengajuan permohonan yang dilakukan di rumah sakit, pada mitra dibuktikan dengan banyaknya mitra yang mengajukan MOU (perjanjian kerjasama) dengan dinas. Serta adanya dukungan sarana dari Dinas Komunikasi dan Informasi berupa fasilitas jaringan khusus (VPN), namun dalam pelaksanaan terdapat kendala terkait permohonan jaringan yang memerlukan waktu lumayan lama. Tindakan dan upaya dispendukcapil dalam mempertahankan inovasi ini yakni dengan meningkatkan kualitas dengan mengatasi permasalahan selama pelaksanaan dan menambah pengajuan KIA serta meningkatkan persebaran informasi inovasi Dokter Drupadi pada media sosial secara berkala. Sedangkan Tindakan dari mitra yakni menyebarluaskan informasi terkait inovasi Dokter Drupadi pada media sosial.

Berdasarkan Kesimpulan dan implikasi diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran terkait Inovasi Dokter Drupadi (Dokumen Kependudukan Terbit di Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik) pada Dispendukcapil Kabupaten Jombang, sebagai berikut :

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang hendaknya menambahkan informasi terkait inovasi Dokter Drupadi pada *website* dinas agar masyarakat bisa mengetahui inovasi Dokter Drupadi ini.
2. Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC) hendaknya menambahkan informasi terkait inovasi Dokter Drupadi pada *website* rumah sakit agar masyarakat atau pemohon dapat mengetahui inovasi Dokter Drupadi.
3. Diharapkan Operator Rumah Sakit Pelengkap Medical Center (PMC) dapat memahami dan mengetahui terkait aturan pengajuan nama pada akta kelahiran yang diterima agar bisa diterima oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
4. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dapat meningkatkan inovasi Dokter Drupadi ini dengan menambahkan pengajuan Kartu Identitas Anak agar lebih efisien dalam pelaksanaanya.
5. Kantor Dispendukcapil sebaiknya menambah operator Inovasi Dokter Drupadi dikarenakan adanya peningkatan pengajuan, sehingga apabila SDM ditambah kemungkinan untuk berkas pending atau proses lama tidak akan terjadi.
6. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang hendaknya dapat menjalin kerjasama dengan seluruh rumah sakit, klinik dan puskesmas yang ada di Kabupaten Jombang terutama daerah yang jauh dari pusat kota.

Referensi

- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Aitqi, N., & Zulfikar. (2023). Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Administrasi Dan Sosial Sains*, 103–113.
- Arsa Wafa Shidiqoh, & Putri, N. A. (2023). Pelayanan Akta Kematian Melalui Inovasi Peti Megatruh Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. *Jurnal Registrarie*, 5(2), 104–119.
- Br Sagala, R., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor

- BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14–23. <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Danar, O. R., Rohmasari, A., & Novita, A. A. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 376–383. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.15>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., & Wahyuni, S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Yuliatr N).
- Hanandha Larasati, Maesaroh, N. W. (2021). Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 1–17.
- Inka Sari, N. R. D., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 2013, 909–922. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 14 (2014).
- Nugroho, P., Mulyani, T., Sihotang, A. P., Hukum, F., Semarang, U., & Kependudukan, A. (2022). *Pelayanan administrasi kependudukan pada akhir pekan dan malam hari oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang*. 3(25), 37–50.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Triwulan II 2023 Ombudsman Republik Indonesia*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi kependudukan, 1 (2018).
- Purnamasari, D. M. (2021). *Kementerian PPPA Ungkap Risiko Anak yang Tak Punya Akta Kelahiran*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2021/02/09/12295861/kementerian-pppa-ungkap-risiko-anak-yang-tak-punya-akta-kelahiran>
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2019). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256>
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. In *Lembaga Administrasi Negara* (Vol. 53, Issue 9).
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarata (ed.); Issue January). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., & Refelino, J. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, I., Haryadi, W., & Alandari, S. (2021). Indeks Inovasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Sumbawa. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 9(1), 40–49. <https://doi.org/10.58406/jeb.v9i1.485>
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009). 5(3), 1–8. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>