

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum. Pelayanan ini mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi, dan keamanan, yang bertujuan memberikan akses kepada masyarakat terhadap hak-hak dasar serta fasilitas yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.¹ Ciri-ciri pelayanan publik meliputi:

1. Diberikan oleh pemerintah atau pihak berwenang: Pelayanan publik umumnya disediakan oleh lembaga pemerintahan, baik di tingkat nasional, daerah, maupun lokal, meskipun bisa juga dilakukan oleh swasta yang ditunjuk oleh pemerintah.
2. Untuk kepentingan umum: Pelayanan publik bersifat kolektif dan dirancang untuk memberikan manfaat kepada seluruh lapisan masyarakat.
3. Transparan dan akuntabel: Proses pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

¹Sedarmayanti.(2017). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

4. Tidak diskriminatif: Pelayanan harus diberikan kepada seluruh warga negara tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau kelompok tertentu.

Contoh pelayanan publik:

- Pembuatan KTP dan administrasi kependudukan;
- Layanan kesehatan di puskesmas atau rumah sakit;
- Pelayanan transportasi umum;
- Pendidikan dasar dan menengah di sekolah negeri;
- Layanan keamanan dan penegakan hukum.

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang adil, efektif, dan merata. Menurut Ratminto dan Winarsih, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Keban mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi lain yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara efisien dan berkualitas.³ Definisi-definisi para ahli ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bagian

²Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Gadjah Mada

³ Keban, Y. T. (2019). *Manajemen Publik: Konsep, Strategi, dan Aplikasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

integral dari tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, penting bagi setiap negara untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepentingan bersama.⁴

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan atau jasa yang diberikan oleh pemerintah, lembaga publik, atau pihak swasta yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Layanan ini bisa berupa barang, jasa, atau administratif yang bertujuan untuk melayani kepentingan publik secara luas, tanpa diskriminasi. Pelayanan publik disediakan untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan hak-hak dasarnya, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, serta akses terhadap infrastruktur dan sumber daya vital lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia, pelayanan publik didefinisikan sebagai: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa komponen penting dalam pelayanan publik:⁵

⁴ Lesmono, ryan (2024) *definisi pelayanan public menurut para ahli*

⁵ Buku "*Public Service Management*" oleh R.A. C. Reiter dan C. J. H. W. van der Meer, yang membahas berbagai aspek manajemen pelayanan publik.

1. **Aksesibilitas:** Pelayanan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi. Ini termasuk lokasi yang strategis dan penggunaan teknologi informasi.
2. **Kualitas Pelayanan:** Pelayanan harus memenuhi standar tertentu, termasuk kecepatan, ketepatan, dan kehandalan.
3. **Transparansi:** Informasi mengenai proses dan prosedur pelayanan harus tersedia dan mudah dipahami oleh masyarakat.
4. **Akuntabilitas:** Pihak yang memberikan pelayanan harus bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk adanya mekanisme pengaduan.
5. **Partisipasi Masyarakat:** Masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.
6. **Inovasi:** Penggunaan teknologi dan pendekatan baru dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

2.1.2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi tentang penduduk, termasuk pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, dan perubahan status kependudukan lainnya. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memberikan akses yang mudah dan cepat kepada masyarakat dalam

mengurus dokumen-dokumen kependudukan, serta meningkatkan akurasi dan validitas data kependudukan yang diperlukan untuk perencanaan pembangunan.⁶ Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, definisi Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan public dan sector lainnya.

Administrasi Kependudukan adalah bentuk pelayanan negara kepada masyarakat. Ini terdiri dari rangkaian kegiatan untuk memastikan dan menjaga dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan mengelola informasi penduduk, serta memanfaatkan hasilnya untuk menyediakan layanan publik pada sektor lain. Maka dari itu, data kependudukan itu sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik tersebut.⁷ Bahasa Inggris Administrasi yaitu "*Administration*" dalam arti luas, yang berarti suatu proses partisipasi antara dua orang atau lebih agar mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit ialah sebuah kegiatan tata usaha dalam bahasa Inggris ialah "*Clerical Works*" yang berarti kegiatan tersebut seperti mencatat, mengetik, menyalin, dan lain – lain. kegiatan tata usaha termasuk tugas administrasi untuk merekam semua peristiwa yang terjadi didalam organisasi untuk memberikan indikasi kepada atasan.⁸

⁶Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). "*Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan*"

⁷ Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Sistem Informasi Statistik Penduduk.

⁸Saputra Romi. 2022. *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Purbalingga: hlm. 50

Setiap kejadian peristiwa Kependudukan yang dialami oleh masyarakat diharapkan segera melapor kepada instansi pemerintah bagian pelayanan administrasi kependudukan karena setiap hal peristiwa akan mempengaruhi pembuatan atau perubahan pada Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, dan/atau dokumen kependudukan lainnya.

- Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas yang menunjukkan identitas semua anggota keluarga serta nama, susunan dan hubungan keluarga.
- Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai tanda diri yang dikeluarkan oleh Instansi Pemerintahan.
- Akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang menjadi bukti sah status dan peristiwa kelahiran seseorang.

2.1.3. Tujuan Administrasi Kependudukan

Tujuan administrasi kependudukan adalah untuk mengelola data dan dokumen kependudukan guna menjamin hak-hak warga negara dalam berbagai aspek, seperti pelayanan publik, hukum, dan kesejahteraan sosial. Administrasi kependudukan mencakup pencatatan berbagai peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan,

dan perubahan alamat⁹. Berikut adalah beberapa tujuan utama administrasi kependudukan:

1. Memberikan Kepastian Hukum: Administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum mengenai status kependudukan dan identitas seseorang, yang diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pekerjaan, dan jaminan sosial.
2. Memfasilitasi Pelayanan Publik: setelah adanya administrasi kependudukan yang baik, pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih efektif, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta layanan perizinan.
3. Penyusunan Kebijakan Pemerintah: Data kependudukan yang akurat membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan pembangunan yang tepat sasaran, terutama dalam hal alokasi sumber daya, perencanaan wilayah, dan penyusunan anggaran.
4. Pengendalian Penduduk: Administrasi kependudukan membantu dalam mengawasi dan mengendalikan dinamika kependudukan, termasuk mobilitas penduduk, pertumbuhan penduduk, serta perencanaan keluarga.
5. Perlindungan Hak-Hak Warga Negara: Dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan kartu keluarga (KK), penting untuk melindungi hak-hak warga negara dalam berbagai sektor, termasuk hak untuk memilih dalam pemilu.

2.1.4. Prinsip Administrasi Kependudukan

⁹Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan* di Indonesia (diperbarui dengan UU No. 24 Tahun 2013).

Prinsip-prinsip administrasi kependudukan di Indonesia berfungsi sebagai pedoman dalam pengelolaan dan pelaksanaan layanan kependudukan yang adil, efisien, dan transparan. Prinsip-prinsip ini diatur dalam Undang-Undang Nomor.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Berikut adalah prinsip-prinsip utama administrasi kependudukan:

1. **Kebenaran:** Data kependudukan yang dicatat harus akurat, benar, dan sesuai dengan fakta. Hal ini penting untuk memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.
2. **Kesamaan Kedudukan:** Setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan, tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, atau status sosial.
3. **Keamanan dan Kerahasiaan:** Data pribadi yang dikelola dalam administrasi kependudukan harus dijamin keamanannya dan kerahasiaannya, agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang.
4. **Keterbukaan:** Proses administrasi kependudukan harus dilakukan secara transparan, sehingga masyarakat dapat mengetahui tata cara, persyaratan, dan prosedur yang harus ditempuh dalam mengurus dokumen kependudukan.
5. **Akuntabilitas:** Setiap proses dan hasil administrasi kependudukan harus dapat dipertanggungjawabkan, baik oleh pemerintah maupun oleh petugas yang menjalankan tugas tersebut.

6. Efisiensi dan Efektivitas: Administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan efisien untuk meminimalkan waktu dan biaya bagi masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pelayanan.
7. Non-diskriminasi: Semua warga negara berhak atas layanan administrasi kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif atau pengutamaan golongan tertentu.

2.1.5. Kegunaan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memiliki berbagai kegunaan penting bagi pemerintah dan masyarakat. Pengelolaan data kependudukan yang baik tidak hanya mempermudah berbagai layanan publik, tetapi juga mendukung berbagai aspek pembangunan nasional. Berikut adalah beberapa kegunaan utama administrasi kependudukan:

1. Dasar Penentuan Kebijakan Publik: Data kependudukan yang akurat menjadi dasar untuk perencanaan dan penentuan kebijakan pemerintah, seperti program pembangunan ekonomi, kesehatan, pendidikan, serta penanggulangan kemiskinan. Misalnya, pemerintah menggunakan data ini untuk menentukan alokasi anggaran dan sumber daya.
2. Pelayanan Publik yang Efisien: Administrasi kependudukan memungkinkan pemerintah memberikan layanan publik dengan lebih cepat dan tepat sasaran, seperti layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan perizinan. Data yang terstruktur memudahkan pemberian layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

3. **Perlindungan Hak Warga Negara:** Dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga (KK) diperlukan untuk mengakses hak-hak dasar warga negara, termasuk hak untuk berpartisipasi dalam pemilihan umum, hak atas pendidikan, dan layanan kesehatan.
4. **Pencegahan Kejahatan dan Keamanan:** Data kependudukan yang terorganisir membantu dalam pengawasan dan pengendalian terhadap potensi kejahatan, seperti penyalahgunaan identitas, kejahatan terkait kewarganegaraan, dan pencatatan penduduk asing.
5. **Pendataan Mobilitas dan Dinamika Penduduk:** Administrasi kependudukan berguna untuk memantau mobilitas dan dinamika penduduk, seperti migrasi, urbanisasi, dan pertumbuhan penduduk. Informasi ini penting untuk perencanaan tata kota, infrastruktur, dan pelayanan publik di daerah yang mengalami perubahan populasi.
6. **Pendataan Keluarga dan Silsilah:** Administrasi kependudukan juga mencakup pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Data ini berguna untuk keperluan hukum, seperti pewarisan, dan pencatatan silsilah keluarga.
7. **Penyusunan Statistik Penduduk:** Administrasi kependudukan menyediakan data statistik yang akurat tentang jumlah penduduk, demografi, dan distribusi penduduk di suatu wilayah. Data ini penting untuk berbagai penelitian, evaluasi kebijakan, dan perencanaan jangka panjang.

2.2. Konsep Inovasi

2.2.1. Definisi Inovasi

Inovasi adalah proses menciptakan, memperkenalkan, atau mengimplementasikan ide, produk, proses, atau metode baru yang memberikan nilai tambah atau perbaikan signifikan terhadap apa yang sudah ada sebelumnya.¹⁰ Inovasi bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih efisien, efektif, atau bermanfaat, baik dalam konteks bisnis, teknologi, pendidikan, maupun kehidupan sehari-hari. Inovasi tidak hanya berkaitan dengan penemuan teknologi baru, tetapi juga mencakup pendekatan kreatif dan pemikiran baru dalam berbagai bidang, seperti manajemen, bisnis, pendidikan, dan pelayanan publik.¹¹ Beberapa karakteristik inovasi mencakup:

1. Kebaruan: Ide atau produk yang belum ada sebelumnya atau perubahan signifikan dari yang sudah ada.
2. Manfaat: Memberikan solusi atau meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kepuasan pengguna.
3. Penerapan: Ide inovatif harus diimplementasikan secara nyata, bukan hanya sebuah gagasan.

Inovasi adalah motor penggerak utama dalam perkembangan ekonomi. Inovasi meliputi tidak hanya produk atau teknologi baru, tetapi juga perubahan dalam proses bisnis, metode produksi, serta penemuan pasar baru.

Menurut OECD, inovasi dibagi menjadi dua kategori utama:¹²

¹⁰Schilling, M. A. (2019). *Strategic Management of Technological Innovation*. McGraw-Hill Education.

¹¹OECD (2015). *The Innovation Imperative: Contributing to Productivity, Growth and Well-Being*. OECD Publishing.

¹²OECD (2018). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation*. OECD Publishing.

- Inovasi produk: Pengenalan produk atau jasa baru atau yang sudah ditingkatkan secara signifikan.
- Inovasi proses: Penerapan metode produksi atau pengiriman yang baru atau yang sudah ditingkatkan secara signifikan.

2.2.2. Indikator Inovasi

Secara umum, indikator inovasi adalah tolok ukur atau variabel yang digunakan untuk menilai dan mengukur tingkat inovasi dalam suatu organisasi, produk, atau proses. Indikator ini membantu kita memahami seberapa besar perubahan dan perbaikan yang telah dilakukan, serta dampaknya terhadap efisiensi, efektivitas, dan daya saing. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan baru yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi ini dapat diukur dengan beberapa keberhasilan, di antaranya:¹³

- Manfaat yang dihasilkan;
- Kemudahan yang diberikan;
- Kualitas pelayanan yang meningkat;
- Efektifitas dan efisiensi;
- Ketepatan sasaran;
- Ketepatan guna.

Indikator inovasi sangat beragam dan bergantung pada konteksnya. Penting untuk memilih indikator yang relevan dengan bidang atau organisasi yang ingin diukur inovasinya. Memahami dan mengukur indikator-indikator ini, kita

¹³PermenPANRB Nomor 3 Tahun 2018 “*Inovasi Pelayanan Publik*”

dapat lebih efektif dalam mendorong dan mengelola inovasi. Salah satunya menurut Rogers dalam Hutagulung, indikator inovasi adalah kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu inovasi akan diadopsi oleh individu atau organisasi. Berikut adalah lima indikator inovasi yang diuraikan.¹⁴ Indikator Inovasi menurut Rogers:

1. *Relative Advantage*: Keunggulan relatif mengacu pada seberapa besar manfaat atau keunggulan yang dirasakan oleh individu atau kelompok ketika mereka mengadopsi suatu inovasi atau cara baru. Konteks kolaborasi pemerintahan, teori ini dapat diartikan sebagai sejauh mana kolaborasi atau model pemerintahan bersama (multi-stakeholder) dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan pendekatan tradisional yang lebih bersifat hierarkis atau terisolasi. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi dapat dilihat keuntungan relatifnya bagi para penggunanya, ini dapat dipersepsikan memiliki keuntungan relatif tinggi jika inovasi tersebut dinilai oleh pengguna sebagai inovasi yang dapat meningkatkan keuntungan ekonomis. Keuntungan relatif suatu inovasi dapat diketahui setelah inovasi tersebut dibandingkan dengan inovasi sebelumnya
2. *Compatibility*: Kesesuaian mengacu pada sejauh mana suatu inovasi atau pendekatan baru sesuai dengan nilai-nilai, keyakinan, serta praktek yang sudah ada dalam suatu komunitas atau sistem. Konteks kolaborasi pemerintahan, kesesuaian berarti sejauh mana berbagai pihak yang terlibat dapat menyelaraskan tujuan, nilai, dan cara kerja mereka dalam upaya

¹⁴Hutagulung, D. (2018). *Inovasi dan Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

untuk mencapai tujuan bersama. agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

3. *Complexity*: Tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Semakin kompleks suatu inovasi, semakin kecil kemungkinan orang untuk mengadopsinya. Calon pengguna akan menilai apakah suatu inovasi itu dianggap rumit atau simple dalam hal penggunaannya.
4. *Trialability*: Kemungkinan untuk menguji coba inovasi dalam skala kecil sebelum mengadopsinya secara penuh. Inovasi yang dapat dicoba tanpa risiko besar akan lebih menarik bagi pengguna. Suatu inovasi akan dinilai oleh calon penggunanya dalam hal kemungkinannya untuk dicoba. Apabila suatu inovasi memiliki sifat mudah dicoba maka tingkat potensi untuk menyebar luas dalam masyarakat.
5. *Observability*: Sejauh mana hasil dari inovasi dapat diamati dan diukur oleh orang lain. Jika manfaat dari inovasi dapat terlihat jelas, adopsi oleh orang lain cenderung lebih cepat.

Berdasarkan pandangan diatas bahwa inovasi berarti pemanfaatan suatu peluang yang dirubah menjadi ide-ide, hal-hal, dan penemuan baru dengan melalui proses kreatifitas yang tinggi. Penemuan ide baru ini disesuaikan dengan ide-ide yang sudah ada sebelumnya. Sebuah inovasi bisa dikatakan juga sebuah pengembangan atau pembaharuan dari nilai-nilai yang sudah ada sebelumnya. Lima indikator menurut rogers tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap indikator mempunyai peranya masing-masing terhadap inovasi sendiri terutama pada indicator *relative advantage* dan *compability* mereka bisa

menjadi suatu *collaborative governance* dengan mengembangkan prinsip-prinsip:

1. Partisipasi inklusif: semua pihak yang terlibat dalam masalah yang dihadapi harus memiliki suara dalam proses pengambilan keputusan.
2. Transparansi dan akuntabilitas: keputusan yang diambil harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
3. Peningkatan kapasitas bersama: setiap actor dalam kolaborasi harus diberi kesempatan untuk memperkuat kapasitasnya, baik dari segi pengetahuan keterampilan maupun sumber daya.
4. Pengelolaan konflik yang efektif: karena terdapat banyak pihak dengan kepentingan yang beragam, kemampuan untuk mengelola konflik dengan cara yang konstruktif sangat penting.
5. Penyusunan rencana yang koheren dan terintegrasi: rencana yang disusun harus mengintegrasikan kepentingan dan sumber daya dari semua actor untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.

Teori *relative advantage* dan *compability* memberikan landasan yang penting untuk menciptakan kolaborasi yang efektif dalam pemerintahan. Keunggulan relatif memotivasi berbagai aktor untuk berpartisipasi dalam kolaborasi karena mereka merasakan manfaat yang lebih besar, sementara kompatibilitas memastikan bahwa kolaborasi tersebut dapat berfungsi dengan baik dalam jangka panjang. Dengan memahami kedua teori

ini, kolaborasi dalam pemerintahan dapat lebih mudah dibentuk dan lebih berhasil dalam mencapai tujuan bersama yang kompleks.¹⁵

2.2.3. Pelayanan Publik dengan Inovasi

Inovasi dalam layanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pemerintahan dan mendorong perkembangan sosial-ekonomi yang berkelanjutan. Pelayanan publik yang inovatif dapat membantu meningkatkan efisiensi, memperbaiki kualitas layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, inovasi tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada pendekatan baru dalam manajemen, kebijakan, dan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat.

Inovasi layanan publik memainkan peran kunci dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan efisiensi kerja pemerintahan. memanfaatkan teknologi, merampingkan proses birokrasi, dan mengelola sumber daya secara lebih baik, inovasi dapat mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, menghasilkan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih responsif. Inovasi ini berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Kepercayaan yang dibangun melalui inovasi layanan publik tidak hanya meningkatkan citra pemerintah, tetapi juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses-proses pemerintahan. Terdapat juga beberapa dampak dari inovasi antara lain:

¹⁵Emerson, K., & Nabatchi, T. (2015). Collaborative Governance Regimes. *Georgetown*

- a. **Pertumbuhan Produktivitas:** Inovasi sering dikaitkan dengan peningkatan produktivitas. Indikator ini mengukur bagaimana inovasi berdampak pada efisiensi kerja atau produksi.
- b. **Peningkatan Daya Saing:** Kemampuan suatu negara atau perusahaan untuk bersaing di pasar global sebagai hasil dari inovasi. Daya saing dapat dilihat melalui pangsa pasar, peningkatan ekspor, atau performa dalam indeks global.
- c. **Pengaruh Sosial dan Lingkungan:** Inovasi tidak hanya diukur dari sudut pandang ekonomi, tetapi juga dari kontribusinya dalam menyelesaikan masalah sosial dan lingkungan, seperti pengurangan emisi karbon, penciptaan lapangan kerja, atau peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2.2.4. Inovasi pada Pelayanan Klinik Konsultasi

Klinik konsultasi merupakan layanan yang disediakan oleh berbagai instansi salah satunya ialah pada kecamatan madang suku III. Klinik konsultasi ini berkaitan dengan upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Klinik ini dibentuk untuk memberikan bimbingan dan pengawasan yang lebih efektif kepada pemerintah desa dalam pengelolaan pelayanan publik. Layanan ini bertujuan untuk memberikan bantuan dan informasi terkait berbagai masalah, baik dalam bidang hukum, perencanaan, maupun pengawasan. Klinik konsultasi memiliki beberapa fungsi dan manfaat yang penting, antara lain:

- a) **Media Konsultasi:** menjadi wadah bagi masyarakat untuk berkonsultasi mengenai berbagai keluhan atau isu yang dihadapi.

- b) Pelayanan preventif: memberikan layanan konsultasi sebagai upaya pencegahan terhadap masalah yang mungkin timbul.
- c) Tindak lanjut: menyediakan konsultasi untuk tindak lanjut dari permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya.
- d) Pengawasan: menyediakan informasi dan bantuan terkait pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah.

Manfaat adanya klinik konsultasi:

- a) Peningkatan kualitas layanan: dengan adanya klinik konsultasi, kualitas layanan public di desa diharapkan dapat meningkatkan.
- b) Pemberdayaan masyarakat: masyarakat desa dapat lebih terlibat dalam proses pengawasan pengelolaan pemerintahan.
- c) Peningkatan akuntabilitas: klinik ini berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pemerintah desa terhadap masyarakat.

2.2.5. Kerangka Pikir

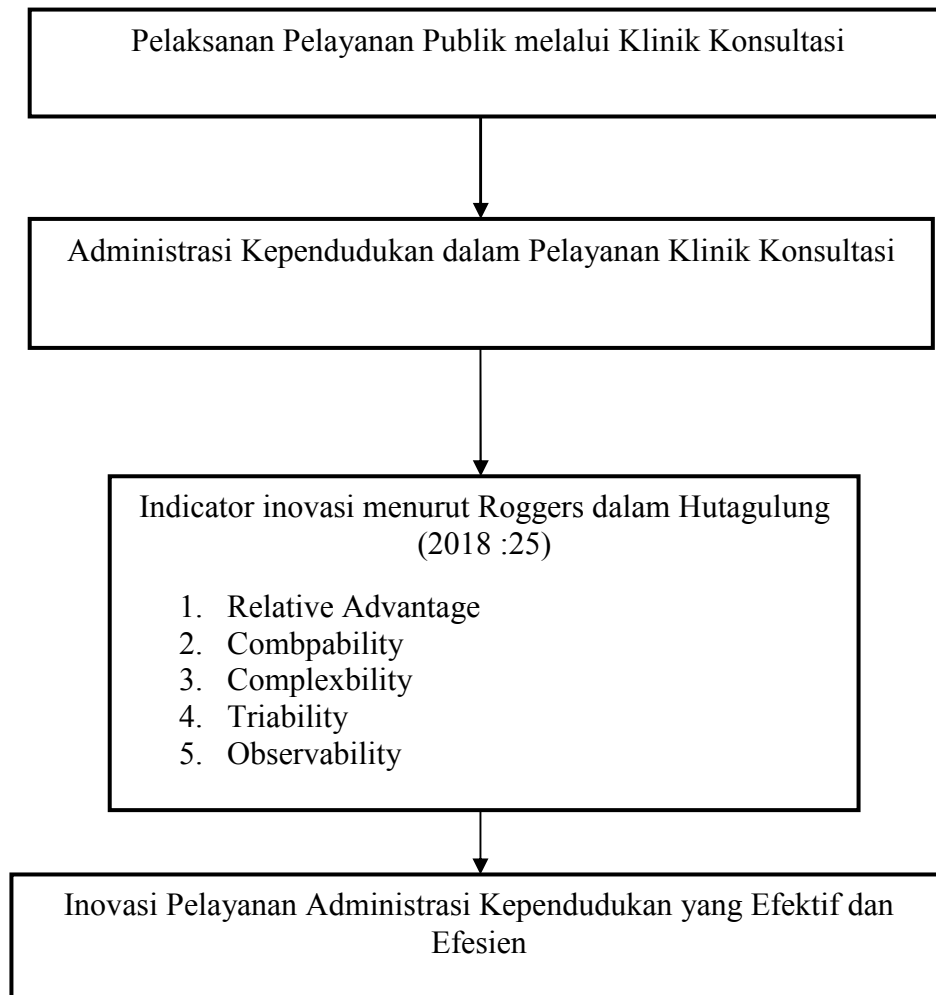
Kerangka pikir adalah struktur atau sistem yang digunakan untuk memandu pemikiran, analisis, dan pengambilan keputusan. Ini mencakup asumsi, keyakinan, dan nilai-nilai yang mendasari cara seseorang atau kelompok memahami dan merespons situasi tertentu. Kerangka pikir sering digunakan dalam konteks penelitian, pengembangan kebijakan, dan manajemen untuk membantu menyusun strategi dan solusi yang tepat.¹⁶

Pelayanan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi tentang penduduk, termasuk

¹⁶Creswell, J. W. (2014). buku “*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*”. SAGE Publications”.

pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, dan perubahan status kependudukan lainnya. Keterbatasan administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap masyarakat karena dari waktu ke waktu peningkatan jumlah penduduk sangat pesat menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu hal ini bias dilaksanakan dengan melalui klinik konsultasi sebagai inovasi yang akan membantu masyarakat yang mendapatkan masalah terhadap pengurusan dokumen dan dengan menggunakan indikator dari Rogers Hutagulung, indikator tersebut antara lain, *Relative Advantage* (Keuntungan), *Compability* (Kesesuaian), *Complexbility* (Pemahaman), *Triability* (Dapat dicoba), *Observability* (Mengamati). Pelayanan publik terhadap administrasi kependudukan melalui klinik konsultasi yang efektif dan efisien. Tujuan administrasi kependudukan adalah untuk mengelola data dan dokumen kependudukan guna menjamin hak-hak warga negara dalam berbagai aspek, seperti pelayanan publik, hukum, dan kesejahteraan sosial.

Oleh karena itu, diberikannya inovasi pelayanan administrai kependudukan diharapkan dapat membantu menangani kesulitan yang terjadi dilingkup masyarakat dan dapat membantu masyarakat dalam mengurs adiminstrasi kependudukan. Berikut kerangka pikir yang merupakan pola pikir untuk mendapatkan gambaran fokus perhatian pada penelitian.



Bagan 2.1 Kerangka Pikir