

**INOVASI PROGRAM SAHAJA (SATU HARI JADI) KELILING DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KEDIRI**

Sulis Setyowati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
sulis.17040674064@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adanya permasalahan yang dikeluhkan masyarakat membuat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berupaya membuat inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan, yaitu program SaHaJa atau satu hari jadi Keliling. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan mengenai program sahaja(satu hari jadi) keliling dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kediri. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif menggunakan atribut inovasi oleh Rogers yaitu 1) *Relative advantage*, 2) *Compability*, 3) *Complexity*, 4) *Triability* dan 5) *Observability*. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan studi kepustakaan, wawancara dan observasi data. Sedangkan teknik analisis data menggunakan menggunakan tiga cara menurut Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang didapat pada aspek *Relative Advantage* menunjukkan bahwa keuntungan yang didapat yaitu sistem jemput bola dan dokumen yang langsung jadi. Atribut *Compability* yaitu pelayanan sahaja keliling sudah sesuai karena sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kediri. Atribut *Complexity* yaitu kendala jaringan pada wilayah pucuk gunung. Atribut *Triability* menunjukkan bahwa pelayanan Sahaja Keliling ini diterima masyarakat karena banyaknya masyarakat yang antusias akan pelayanan ini. Atribut *Observability* hasilnya yaitu masyarakat dapat melihat jelas bahwa waktu pelayanan lebih cepat dari yang di kantor dan juga dari segi dokumen yang dapat jadi tanpa harus menunggu lama. Optimalisasi pelayanan yang sudah berjalan dengan baik ini diharapkan hingga ke depannya tetap berjalan dengan baik.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Sahaja Keliling

Abstract

Population service is one of the public services needed by community. The existence of problems that community has complained has made Department of Population and Civil Registration strive to make innovations that aim to make it easier for the community to receive services, namely SaHaJa program. The research objective is to find out, analyze and describe the mobile sahaja program in an effort to improve the quality of services in the population and civil registration services of Kediri regency. method used is descriptive qualitative research using the attributes of innovation by Rogers, namely 1) *Relative advantage*, 2) *Compability*, 3) *Complexity*, 4) *Triability* and 5) *Observability*. Data collection techniques using library research, interviews and data observation, data analysis using three ways according to Miles and Huberman, namely data collection, data processing, data presentation. Results of *Relative Advantage* show, benefits obtained are the ball pick system and documents that are immediately finished. *Compatibility* attribute, mobile service is appropriate because in accordance with the problems and needs by community. Attribute *Complexity* is the network constraint in the top of the mountain. *Triability* attribute shows that Mobile Sahaja service is accepted by the community because many people are enthusiastic about this service. *Observability* attribute, that the public can see clearly that the service time is faster than the office and also in terms of documents that can be done without having to wait long. hoped that the optimization of services that have been going well will continue to run well in the future.

Keyword: Service Innovation, Demography Administration, Sahaja Mobile

PENDAHULUAN

Pelayanan publik selalu erat kaitannya dengan kualitas kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Kualitas pelayanan publik dianggap baik apabila mampu memberikan pelayanan yang baik yang ditandai dengan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi publik. Pelayanan publik merupakan wujud usaha pemerintah dalam membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009 terdapat penjelasan mengenai pelayanan publik yaitu dalam “Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif”. Pelayanan administratif salah satunya yaitu mengenai administrasi kependudukan. Menurut (Hidayat dkk., 2019) mengatakan bahwa

“Population Services is one of the public services required by the public which demands new innovations in population”

yang berarti bahwa pelayanan kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang menuntut adanya inovasi baru dalam kependudukan

Selama ini Indonesia masih dihadapkan dengan permasalahan dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan di bidang administrasi. Hal ini didasarkan pada laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman pada tahun 2019 Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman sepanjang tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Berdasarkan data Ombudsman, tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik yaitu sebanyak 41,03 persen. (Ombudsman, 2019) sedangkan maladministrasinya yaitu maladministrasi penundaan berlarut yang masih mendominasi di tahun 2019 yakni sebesar 33,62 % atau sebanyak 1.837 pengaduan.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan oleh ombudsman maka dapat disimpulkan bahwa masalah pelayanan publik paling banyak terjadi pada pemerintah daerah, dan juga selaku penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk maladministrasi yang paling banyak merujuk pada penundaan berlarut,

dalam pemerintah daerah hal ini merupakan permasalahan yang sering terjadi, karena banyaknya permintaan dokumen baru setiap harinya sedangkan sumber daya kurang memadai. Hal inilah yang dianggap masyarakat sebagai pelayanan yang lambat dan juga berbelit-belit yang menyebabkan citra pemerintah buruk mengenai kualitas pelayanannya.

Menurut (Oktariyanda, 2018) dalam (Pratiwi dan Oktariyanda, 2021) menjelaskan bahwa:

“Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat, dan terjadinya perubahan lingkungan yang terus berubah” (Oktariyanda, 2018).

Hal ini dapat menjelaskan bahwa seiring waktu yang berjalan dan dengan teknologi dan perkembangan zaman yang semakin maju, maka pelayanan publik pun dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya yang tentunya disesuaikan dengan perkembangan zaman agar pelayanan semakin baik mengingat apabila jumlah sumber daya manusia terbatas maka dapat memanfaatkan teknologi yang ada. Kualitas Pelayanan Publik menurut Lupiyoadi Fitzsimmons dalam (Masdar, 2009) sebagaimana dikutip oleh (Indarwati, 2019.) menjelaskan bahwa

“kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan/masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jadi, jika pelayanan yang mereka terima melebihi apa yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, akan tetapi jika hasil layanan kurang dari yang diharapkan maka sama dengan yang diharapkan sehingga layanan tersebut dapat dikatakan bermutu.” (Indarwati, 2018)

Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, walaupun tidak mudah bagi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai (Haqie dkk., 2020). Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Ibrahim dalam (Masdar, 2009) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Selain itu (Eva dan Fithriana, 2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi karena menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Untuk

mengetahui bagaimana kualitas pelayanan tersebut Zeithaml-Parasuman-Berry dalam (Rareş, 2014) mengatakan bahwa

“ there is ten component of service quality but they revised this scale and reduce it to five dimensions: 1)Reliability, 2)Tangible, 3)Assurance , 4)empathy, and 5)responsiveness.”(Rareş, 2014)

Kelima indikator tersebut dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada suatu organisasi.

Upaya yang harus dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan dalam kualitas pelayanan tersebut yaitu terobosan mengenai inovasi dalam pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, mudah serta terjangkau (Lokabora dan Fithriana, 2018). Akan tetapi kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika aparturnya tidak bekerja secara optimal dalam upaya optimalisasi dan harus dilakukan dengan konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari (Haqie dkk., 2020). Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008) yang dikutip oleh (Pratama dan Fanida, 2016) mengatakan

“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter.”(Pratama dan Fanida, 2016)

yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya. Selain itu rogers menyebutkan terdapat atribut inovasi yang terdiri dari 5 indikator yaitu *Relative advantage, compability, complexity, triability* dan *observability*. dengan adanya atribut inovasi menurut rogers maka dapat mengetahui apakah inovasi pelayanan tersebut dapat berjalan optimal atau tidaknya (Rochmah, 2019)

Menurut Osborne dan Brown yang dikutip oleh (Eprilianto dkk., 2018) mengusulkan bahwa inovasi adalah bentuk perubahan tertentu, di mana inovasi adalah perubahan bertitik . Sedangkan menurut Bloch (H. De Vries dkk., 2015) inovasi terdiri dari perubahan baru dan signifikan pada layanan dan barang, proses operasional, metode organisasi, atau cara organisasi berkomunikasi dengan pengguna. Sedangkan menurut LAN dalam (Utomo, 2014) yang dikutip oleh (Cahyaningrum dan Nugroho, 2019) mengemukakan bahwa inovasi merupakan pemikiran serta diimplementasikannya suatu ide yang memiliki unsur

kebaharuan dan manfaat. Tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik akan semakin mendesak mengingat bahwa kesadaran masyarakat semakin meningkat akan haknya untuk dilayani dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Maolana dkk., 2020) Inovasi pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan, adanya inovasi dalam tubuh pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik. (Rochmah, 2019)

Pada Provinsi Jawa Timur beberapa daerah yang sudah menerapkan yaitu Kabupaten Malang dengan inovasi “ Jebol Anduk “ yang juga sudah diteliti oleh (Nurmalasari dkk., 2019) dengan judul “Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)” dan menunjukkan hasil bahwa program tersebut berhasil meningkatkan kualitas pelayanan karena mengurangi adanya penumpukan dokumen dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan. Kabupaten Gresik dengan program “KAKEKKU DATANG” juga sudah diteliti oleh (Indarwati, 2018), yang juga menunjukkan hasil adanya peningkatan kualitas pelayanan. Kota Surabaya dengan Pelayanan Keliling yang telah diteliti oleh (Oktaviana dan Meirinawati, 2017) dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukan bahwa program jemput bola yang diterapkan di Dispenduk Kota Surabaya telah berjalan dengan baik. Selain itu yaitu Kabupaten Kediri dengan program sahaja keliling yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kabupaten Kediri yang terdiri dari 26 kecamatan, 1 kelurahan, dan 343 desa (dari total 666 kecamatan, 777 kelurahan, dan 7.724 desa di Jawa Timur). Pada tahun 2017, jumlah penduduknya mencapai 1.571.555 jiwa dengan luas wilayah 1.386,05 km² dan sebaran penduduk 1.133 jiwa/km². Dengan pusat kota berada di Kecamatan Ngasem dan Pare, dengan berbatasan pada 4 kabupaten lainnya yaitu sebelah utara Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Jombang yaitu kecamatan Badas yang berjarak kurang lebih 25 km dari pusat pemerintahan, sebelah timur yaitu Kabupaten Malang yaitu kecamatan Kandangan yang berjarak 33Km , sebelah selatan Kabupaten Blitar yaitu kecamatan Wates dan Ngancar yang berjarak kurang lebih 27 km dan Kabupaten Tulungagung, serta Kabupaten Nganjuk di barat dan utara yaitu kecamatan Tarokan dan kecamatan Papar yang berjarak kurang lebih 16 km dari pusat pemerintahan. Kabupaten. (Kab, 2020)



Gambar 1: Peta Kabupaten Kediri

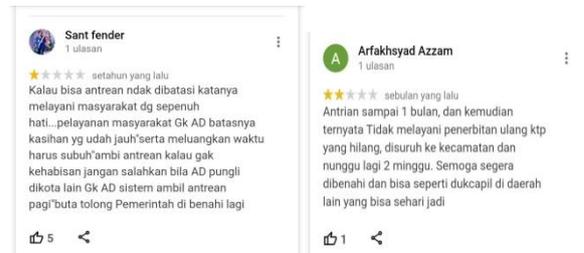
Sumber : Blog.Ub.ac.id

Adanya jarak yang sangat jauh untuk ditempuh apabila berada pada wilayah perbatasan membuat masyarakat merasa kesulitan untuk langsung datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Hal tersebut dikarenakan masyarakat harus berangkat pagi agar mendapat antrian awal agar segera dilayani. Namun pada kenyataannya belum tentu dokumen kependudukan tersebut dapat langsung jadi dalam hari itu juga dikarenakan antrian yang sangat banyak, apalagi jika mengenai permohonan KTP yang harus selalu menunggu blanko tersedia terlebih dahulu, karena jika tidak maka hanya mendapat surat keterangan. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pemohon yaitu Yulianti mengungkapkan bahwa

“ sebelumnya yang antri suami , karena yang mencari suami, dari jam 08.00 hingga pukul 13.00, tetapi belum juga dilayani, akhirnya menggantikan suami antri, dikarenakan suami harus bekerja”.(RadarKediri, 2017).

Sehingga ada beberapa pemohon yang mengharuskan untuk kembali keesokan harinya, sedangkan besar kemungkinan bahwa dokumen kependudukan tersebut sangat dibutuhkan segera terkadang masyarakat lebih memilih menitipkan pembuatan dokumen tersebut dan membayar lebih mahal daripada datang sendiri.

Pemerintah Kabupaten Kediri terutama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kemudian membuat inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Selain Pelayanan Keliling ini juga ada inovasi yaitu layanan antrian online tetapi hingga saat ini belum mampu mengatasi permasalahan, dikarenakan banyak masyarakat mengeluh mengenai kuota, yang hanya dibatasi 250 pemohon dalam antrian online dan 100 dalam antrian offline, tetapi apabila jadwal antrian sudah penuh maka harus mencari jadwal pada hari/bulan selanjutnya, serta masih adanya sistem yang belum baik. Berikut merupakan beberapa aduan pemohon pada ulasan di halaman google dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kediri



Gambar 2: Ulasan mengenai pelayanan di Dukcapil

Sumber : Ulasan Google

Selain itu permasalahan yang terjadi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kediri adalah kurangnya kesadaran masyarakat terutama yang berada pada wilayah yang jauh dari kantor, hal ini disampaikan oleh Bapak Kahfi selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Kependudukan yaitu bahwa

“ permasalahan yang ada pada kabupaten Kediri terkait pengurusan dokumen adalah karena pada saat itu dokumen yang terdata masih jauh dengan target yang seharusnya, bahwa Dispendukcapil mempunyai target untuk pengurusan dokumen warga kabupaten Kediri. Dan ada sejumlah wilayah yang warganya banyak yang tidak mengurus dokumen kependudukan tersebut, dan jarak lokasinya yang lumayan jauh dari kantor Dispendukcapil ini”(Wawancara, 21 Januari 2021)

sehingga inovasi pelayanan jemput bola ini diharapkan dapat mengatasi masalah yang ada. Program pelayanan yang dibuat yaitu program Sahaja atau satu hari jadi. Program tersebut merupakan bentuk inovasi pelayanan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang nantinya diharapkan dapat mengatasi permasalahan terkait pengurusan administrasi kependudukan. Program sahaja juga menerapkan program jemput bola.

Pelayanan Sahaja Keliling ini merupakan pelayanan dengan sistem jemput bola yang sudah berjalan selama 3 tahun. Pada awalnya pelayanan ini dilakukan setiap hari Senin-kamis dengan jumlah pemohon hingga seratus per desa. Tetapi pelayanan ini sempat terhenti pada awal maret 2020 dikarenakan adanya pandemi virus Corona yang melanda Indonesia. Sehingga pada saat itu baik pelayanan sahaja di kantor ataupun keliling juga mengalami pembatasan pemohon dalam melakukan pelayanan. Jumlah pelayanan pun dibatasi hanya 50 pemohon. Pada saat terjadi pandemi ini pelayanan sahaja dimulai lagi pada bulan Juni 2020. Petugas Dispendukcapil yang berjumlah 9 orang akan membuka layanan di kantor desa. Masyarakat bisa mengurus kebutuhan administrasi desa di sana, tanpa harus mendatangi Kantor Dispendukcapil asalkan domisili sesuai dengan desa yang dituju untuk dilakukan

pelayanan keliling dan juga sudah membawa persyaratan yang sudah ditentukan.

Menurut (Zulkifli, 2019) Pelayanan jemput bola merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan/Desa sekolah, rumah sakit, puskesmas dan memberikan pelayanan ditempat. Tujuannya yaitu agar pengurusan dalam administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, akta kematian, maupun dalam pembuatan KTP dapat terselesaikan dalam waktu cepat dan tidak memerlukan waktu lama ataupun biaya yang mahal, terkecuali untuk pembuatan KTP yang hanya menerima surat keterangan apabila blangko habis.



Gambar 3: Mobil Pelayanan Keliling
Sumber : Dokumen Dispendukcapil

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh bapak Randy selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dispendukcapil saat ditanyai oleh redaksi satukanal (Redaksi Satukanal, 2020) yaitu mengatakan bahwa

“ prinsip pelayanan keliling ini memang memudahkan, sehingga masyarakat terutama yang dipelosok dan aksesnya jauh tak perlu datang ke kantor dinas, karena kami jemput bola”. ((Redaksi Satukanal, 2020)

Selain itu Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bapak Supangkat, SH juga mengatakan bahwa

“kantor Capil selama Program Sahaja ini, Jumlah Pemohon satu hari berjumlah 350 sampai 400 pemohon, dengan data yang masuk sekitar 700 dokumen, semua pelayanan bisa diselesaikan dalam satu hari, meliputi mengurus KK, akta Kelahiran, Akta Kematian, surat pindah/datang dan KTP”(Jatimtimes, 2019)

Lanjut beliau juga menambahkan

“Dikarenakan Program sahaja ini dikhawatirkan akan digunakan oleh orang lain, hal ini jangan sampai terjadi, aturan ini untuk meminimalisir warga yang titip ke orang lain untuk mengurus surat.” (Jatimtimes, 2019)

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis bertujuan dan tertarik untuk mengetahui, menganalisis dan mendiskripsikan mengenai program sahaja keliling yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Kediri dengan judul “Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) dalam (Sonjaya 2017) menjelaskan bahwa Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan fakta yang ada pada objek yang diteliti” sedangkan penelitian kualitatif menurut (Saryono, 2010) merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. penelitian ini berada di kabupaten Kediri, yaitu di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kediri yang beralamatkan di Jl. Pamenang No.1, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur. selaku penyelenggara pelayanan administrasi. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi layanan program sahaja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kediri.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, wawancara dan observasi data. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan menggunakan tiga cara menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Oktaviana dan Meirinawati, 2017). Analisis dilakukan dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers. Menurut Rogers (2003) dalam Yogi Suwarno, atribut inovasi diantaranya sebagai berikut:

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif, dalam hal ini diharapkan inovasi ini mampu membawa manfaat yang lebih baik daripada inovasi yang ada sebelumnya, bahwa inovasi program sahaja keliling ini memberikan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen
2. *Compability* atau kesesuaian Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan keadaan yang ada. Dalam hal ini membuktikan bahwa inovasi program sahaja keliling yang dibuat telah sesuai dengan

- permasalahan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Kediri serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Kediri
3. *Complexity* atau kerumitan Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dimana dalam hal ini mengenai kendala dan hambatan dalam menjalankan inovasi program sahaja keliling dalam proses pelayanan baik dari segi pihak penyedia layanan ataupun masyarakatnya
 4. *Triability* atau kemungkinan dicoba bahwa sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Kemungkinan coba Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Dalam hal ini mengenai program sahaja keliling yang mampu diterima masyarakat dan diterapkan secara terus menerus karena keunggulan yang diberikan.
 5. *Observability* atau kemudahan diamati, Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sehingga inovasi yang dijalankan mampu membawa perubahan daripada inovasi sebelumnya, dalam hal ini ada hasil nyata yang dapat dilihat oleh masyarakat mengenai program sahaja keliling yang dijalankan tersebut, baik dari segi waktu ataupun kemudahan pelayanan yang diterima. (Indarwati, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Program Sahaja Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Pelaksanaan Program Sahaja Keliling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat terutama yang berada pada wilayah perbatasan dapat dikatakan sebagai usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Permasalahan yang selama ini terjadi seperti lamanya proses pelayanan yang dilakukan, tidak adanya kejelasan waktu dalam penyelesaian hingga proses pengurusan dokumen yang berbelit-belit yang menyebabkan maraknya calo dengan sistem titip dapat diatasi dengan adanya pelayanan keliling ini selain itu dengan pelayanan sahaja keliling ini masyarakat dipermudah karena pelayanan dilakukan di desa dan

tidak perlu mendatangi kantor dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

Program sahaja keliling juga merupakan usaha lain dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai target kerja. Akibat kurangnya kesadaran masyarakat, masih banyak data penduduk yang diklaim belum melakukan pengurusan dokumen kependudukan, alhasil target kerja yang dicapai oleh dinas belum terpenuhi. Target yang diharapkan yaitu bahwa masyarakat kabupaten Kediri sudah memiliki identitas resmi sebagai masyarakat kabupaten Kediri yang dibuktikan dengan adanya dokumen kependudukan seperti KK, akta kelahiran maupun KTP elektronik.

Teknik analisis mengenai keberhasilan program sahaja keliling dalam penelitian ini menggunakan atribut inovasi milik Rogers yang terdiri dari 5 atribut yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan juga *observability* yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)

Inovasi Program sahaja keliling dapat dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut dapat memberikan manfaat atau keuntungan lebih bagi pengguna jasa tersebut. Pada analisis ini menunjukkan hasil bahwa Program sahaja keliling yang sudah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri ini memberikan keuntungan bagi masyarakat yang dilayani yaitu dengan sistem jemput bola, artinya dimana masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dikarenakan pelayanan ini berada di Desa. Masyarakat akan sangat diuntungkan terutama bagi warga yang berlokasi di wilayah perbatasan atau pucuk gunung. Masyarakat tidak perlu berangkat pagi buta untuk mendapat nomor antrian. Dikarenakan pelayanan ini hanya dibatasi sejumlah 100 pemohon pada saat sebelum adanya covid serta 50 pemohon per dokumen pada saat pandemi virus covid 19 ini hanya untuk 1 desa, sedangkan apabila dikantor maka pemohon sebanyak 350 dalam sehari tetapi harus berebut antrian dengan seluruh masyarakat Kabupaten Kediri yang akan melakukan pengurusan dokumen agar dapat dilayani dan belum lagi apabila layanan online sudah menunjukkan kuota penuh maka harus menunggu untuk antrian selanjutnya, dimana bisa menunggu hingga satu bulan lamanya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kahfi Selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Kependudukan di Dinas, beliau mengatakan bahwa :

“ kuota kita setiap harinya hanya 350 pemohon itu menurut kami sudah batas maksimal kami, ya bisanya sehari hanya itu, dan ya kami menggunakan layanan antrian online untuk dapat dilayani di Kantor Dispendukcapil ini. Jadi kalau

misal dalam sehari kuota sudah penuh ya harus menunggu jadwal selanjutnya, karena bagaimanapun itu juga bentuk usaha kami agar masyarakat tertib dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Jadi Pelayanan Sahaja Keliling ini kami berharap dapat membantu masyarakat karena bisa memanfaatkan pelayanan ini ketika ada pelayanan di Desanya”(Wawancara, 22 Januari 2021)

Kemudahan yang di dapat lainnya yaitu apabila pada sebelumnya ketika masyarakat ingin melakukan kepengurusan maka harus daftar antrian online yang mana antrian tersebut dapat dilakukan melalui website dan juga SMS, dimana tidak semua orang bisa melakukan terutama bagi lansia yang tidak begitu bisa menggunakan telepon seluler, dengan adanya pelayanan ini maka warga hanya tinggal mendaftarkan diri ke Kantor Desa saja. Dengan ini maka masyarakat akan lebih efisien ketika melakukan kepengurusan dokumen. Keuntungan yang didapat masyarakat selanjutnya yaitu bahwa pengurusan dokumen ini akan jadi dalam hari itu juga dan dipastikan akan langsung bisa dibawa pulang dan akan diselesaikan hingga semua warga yang mengurus sudah mendapatkan dokumen kependudukan tersebut. Sesuai yang dikatakan oleh Bapak Randy Agatha selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dispendukcapil kabupaten Kediri bahwa

“Program Sahaja Keliling ini dalam rangka mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Barang kali ada yang tidak bisa pergi ke Kantor Dispendukcapil karena suatu hal, atau kondisi kesehatannya sedang tidak memungkinkan, bisa mendapatkan pelayanan di desanya,” (JatimSmart, 2020)



Gambar 4: Bukti Keuntungan yang di dapat oleh Warga dengan Sahaja Keliling
Sumber : Instagram Dispendukcapil

Pada masa pandemi COVID 19 ini pelayanan sahaja keliling juga sangat bermanfaat. Dikarenakan adanya

pembatasan kuota yang tidak sedikit maka pelayanan di kantor hanya dilakukan dengan jumlah 100 pemohon, tentunya hal ini akan menyulitkan warga yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Dengan begitu maka pelayanan Sahaja Keliling yang sempat terhenti karena COVID 19 ini akhirnya dijalankan kembali dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. masyarakat tidak perlu antri datang ke kantor Dispendukcapil dan menyebabkan kerumunan, sehingga dapat mengurangi penyebaran virus tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Wirawan, S.E., M.M. Ak. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

” Selama Pandemi Covid 19, Dispendukcapil Kabupaten Kediri memaksimalkan layanan ke desa desa di seluruh desa di Kabupaten Kediri. hal ini penting untuk administrasi kependudukan warga dan tentunya petugas kami tetap mengikuti aturan yang ada termasuk warga yang sedang mengurus”(BeritaJatim, 2020)



Gambar 5: Pelayanan Sahaja Keliling dengan tetap memperhatikan Protokol Kesehatan
Sumber : dokumen Dispendukcapil

Adanya kemudahan dalam melakukan kepengurusan dokumen juga memberikan dampak yang baik yaitu dengan adanya identitas kependudukan akan memudahkan untuk melakukan kepengurusan hal hal lainnya dengan pihak instansi lain yang dimana salah satu syarat yaitu wajib menunjukkan KTP, apabila bagi masyarakat yang kurang mampu, maka dengan adanya data kependudukan yang telah dimiliki dapat dijadikan sebagai alat/bukti untuk mengajukan/menerima bantuan pemerintah, karena pemerintah akan melihat dari data kependudukan yang telah ada tersebut. Sedangkan bagi Pemerintah Desa akan memudahkan dalam hal Monografi desa, karena adanya kevalidan data.

Hal ini membuktikan bahwa program sahaja keliling ini terbukti memberikan manfaat bagi masyarakat serta bagi Instansi sendiri dan juga Pihak terkait seperti Pemerintah Desa maupun Kecamatan. Karena dengan adanya program sahaja keliling ini masyarakat semakin mudah dan cepat dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan demikian dalam *atribut relative advantage* maka program sahaja keliling ini sudah memenuhi karena sudah menunjukkan

keuntungan yang didapatkan pada inovasi program Sahaja Keliling ini.

2. *Compability*(kesesuaian Inovasi)

Inovasi yang diciptakan haruslah sesuai dengan permasalahan masyarakatnya, dalam hal ini berarti inovasi tersebut haruslah dapat menyelesaikan permasalahan yang ada namun dengan tidak meninggalkan inovasi yang ada sebelumnya. Pada analisis ini fokus peneliti adalah pada tujuan dari melaksanakan program sahaja untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat maupun instansi sendiri. Berdasarkan analisis ini maka hasil yang didapat yaitu bahwa inovasi Program Sahaja keliling ini merupakan program yang pada awalnya dibuat untuk memenuhi capaian target kepemilikan dokumen kependudukan dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat, dengan menganalisis terlebih dahulu desa / kecamatan mana yang harus dilakukan pelayanan sahaja keliling ini, karena kurangnya kesadaran masyarakat di desa tersebut.. Hal ini sesuai yang sudah dikatakan oleh Bapak Kahfi Selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Kependudukan di Dinas tersebut, beliau mengatakan bahwa

“ alasan kami dalam melakukan pelayanan sahaja keliling ini awalnya dikarenakan masyarakat yang masih mempunyai kesadaran yang rendah terdapat kepemilikan dokumen kependudukan, sedangkan kami juga memiliki target capaian yang harus diselesaikan yaitu pada KTP elektronik target kami sebesar 99 persen, akta kelahiran usia 0-18 tahun sebesar 98 persen dan juga KK target kami 100 persen, jadi usaha yang dilakukan yaitu dengan mendatangi desa yang memiliki cakupan rendah terhadap kepemilikan dokumen” (wawancara, 22 Januari 2021)

Seiring waktu yang berjalan dan capaian target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah hampir terpenuhi maka pada akhir tahun 2019 pelayanan ini dialihkan untuk pelayanan dengan mengutamakan jarak tempuh, sehingga pelayanan dilakukan di daerah daerah perbatasan ataupun daerah yang berada di pucuk gunung. Sehingga bagi masyarakat Kediri yang rumahnya berada jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka dapat melakukan pelayanan saat ada pelayanan sahaja keliling di Desanya. Pelayanan ini juga menjawab permasalahan yang sering kali dihadapi masyarakat yaitu mengenai antrian yang lama dan mengharuskan berangkat pagi buta agar mendapat nomor antrian serta pelayanan yang terkesan berbelit belit karena ketidakjelasan waktu kapan dokumen tersebut dapat jadi, Dengan adanya program sahaja keliling ini

akan dapat mematahkan asumsi tersebut karena dalam pelayanan ini masyarakat akan dapat langsung melihat kinerja seluruh pegawainya dan akan langsung mendapatkan dokumen tersebut dalam hari itu juga tanpa butuh waktu yang lama. Lagi Penjelasan ini diberikan oleh Bapak Kahfi dalam wawancara. Beliau mengatakan bahwa

“Untuk tahun ini agak menarik ya, karena kalau dulu sebelum covid kita cari yang kepemilikan dokumennya sangat sedikit, kalau sekarang kan kita tetapkan berdasarkan wilayah yang paling jauh dari kantor dinas, untuk saat ini prioritasnya itu ”(Wawancara, 22 Januari 2021)

Selain itu Bapak Ilham selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk berkata bahwa

“Pelayanan ini dibuka di kecamatan atau di desa, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan perubahan bisa melakukannya di tempat yang telah ditunjuk. Hasilnya juga sama, jadi tidak usah antri lama di kantor Dispendukcapil”(BeritaJatim, 2020b)

Apabila masyarakat menginginkan pelayanan tersebut dilakukan di desanya karena desa tersebut tidak dijadwalkan oleh pihak dinas maka, masyarakat hanya tinggal mengajukan ke desa tempat tinggalnya, kemudian desa akan memberikan surat permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk kemudian ditindaklanjuti dengan memperhatikan segala pertimbangan. Apabila sudah maka dinas akan mengirimkan hasil pertimbangan tersebut berupa surat perintah untuk diadakannya pelayanan Sahaja Keliling dan beberapa berkas yang harus diisi dan dilengkapi oleh pemerintah desa dengan begitu maka pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan syarat pelayanan dilakukan diluar hari penjadwalan oleh dinas dan yang bersangkutan wajib datang sendiri saat melakukan kepengurusan dokumen. Hal ini membuktikan bahwasanya Dispendukcapil selaku penyelenggara pelayanan berusaha untuk tetap memenuhi kebutuhan masyarakatnya bukan hanya untuk kepentingan instansi. Selain itu bagi warga yang kesehatannya kurang baik atau bagi warga penyandang disabilitas maka pelayanan ini akan sangat berguna. Dispendukcapil dalam melakukan pelayanan bagi ODGJ (Orang dengan Gangguan Jiwa) dan juga bagi penyandang disabilitas juga akan menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan, dimana dalam hal ini pelayanan bagi penyandang disabilitas dan juga ODGJ maka pelayanan akan lebih diperhatikan lagi mengingat kondisinya yaitu apabila tidak mampu datang ke Kantor Desa maka petugas lah yang akan datang ke Rumahnya.



Gambar 6: Penyandang Disabilitas yang sedang melakukan perekaman KTP EL
Sumber : Dokumen Dispendukcapil

Kemudahan dalam pelayanan ini tidak lepas dari teknologi dan zaman yang semakin berkembang. Pada era saat ini, birokrasi tidak lagi berpacu pada pelayanan yang dilakukan di kantor tetapi dapat dilakukan dimana saja. Tentunya untuk menunjang hal tersebut diperlukan fasilitas dan teknologi yang mendukung. Pelayanan sahaja keliling ini dilengkapi dengan alat yang dapat menunjang lancarnya proses pelayanan seperti Komputer yang akan langsung terhubung dengan server kantor Dispendukcapil secara online dengan memanfaatkan jaringan telkomsel. Printer dan juga alat perekaman KTP elektronik dan tidak lupa dilengkapi dengan Genset untuk berjaga-jaga apabila terjadi pemadaman listrik. Dimana keseluruhan alat tersebut tidak hanya terdiri dari 1 unit saja. Maka dengan begitu akan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan waktu pelayanan yang lebih singkat dan cepat.



Gambar 7: proses pelayanan sahaja keliling
Sumber : Dokumen Dispendukcapil

Berdasarkan pemaparan tersebut menunjukkan hasil bahwa inovasi Program Sahaja Keliling ini dibuat sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu mengenai antrian yang banyak dan lama, waktu pelayanan yang lama hingga jarak tempuh yang harus dilalui untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dapat diatasi. dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa inovasi program sahaja keliling dalam atribut *compatibility* telah memenuhi karena mampu menyesuaikan dengan permasalahan dan keadaan masyarakatnya.

3. *Complexity*(kerumitan)

Tingkat kerumitan pada sebuah program yang dijalankan bukanlah suatu perkara yang asing lagi. Pada setiap hal baru yang diciptakan tentunya akan menemui sebuah hambatan atau kendala, dikarenakan proses yang baru sehingga membutuhkan adaptasi. Sehingga sebelum membuat inovasi maka sudah dibuat analisis resiko untuk membantu pada saat hambatan atau kendala tersebut ditemui dengan begitu maka hambatan tersebut bukan menjadi suatu masalah yang besar bagi para petugas pelaksana pelayanan tersebut. Pada analisis ini hasil yang didapat oleh peneliti mengenai Program Sahaja Keliling ini yaitu bahwasanya program ini tidak begitu memiliki hambatan atau kendala yang cukup signifikan, dikarenakan pada saat sebelum program ini ditetapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki persiapan yang cukup matang.

Hambatan yang terjadi pada saat pelayanan Sahaja Keliling ini adalah apabila berada di daerah yang berada pada pucuk gunung, dimana sinyal telkomsel yang digunakan pihak Dinas tidak dapat dijangkau, sehingga mengharuskan menggunakan data seluler yang tentunya akan memakan waktu yang cukup lama untuk melakukan pelayanan. Selain itu Pelayanan Sahaja Keliling ini biasanya dilakukan di Gedung pertemuan di Balai Desa karena dengan adanya gedung tersebut maka akan mempermudah dalam pengaturan tempat sehingga akan mempermudah saat proses pelayanan, apabila suatu desa tersebut tidak memiliki gedung pertemuan, maka dapat dilakukan dengan meminjam gedung desa lain yang masih dalam satu kecamatan. Selain itu dengan banyaknya jumlah desa dalam kabupaten Kediri yaitu terdiri dari 343 desa dan 1 kelurahan dengan berbagai perbedaan keadaan geografis tentunya akan menyulitkan dalam pembagian penjadwalan pelayanan Keliling mengingat keterbatasan sumber daya manusianya, namun hal tersebut bukan menjadi masalah utama karena prinsipnya yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mempermudah pelayanan bagi masyarakat maka sebisa mungkin akan menjangkau seluruh desa. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kahfi dalam wawancara peneliti, Beliau mengatakan bahwa

“kendala yang paling utama itu ya jaringan, karena kalau lagi di daerah atas pucuk gunung itu sinyal telkomel tidak ada, sehingga menggunakan jaringan data seluler dan itu jelas menghambat Karena membutuhkan waktu yang agak lama. Selain itu tidak ada masalah yang signifikan. Kalau missal mengenai lokasi buat pelayanan, kita juga sudah koordinasi dengan desa sebelumnya”(Wawancara,22 Januari 2021)

beliau menjelaskan kembali bahwa

“ Kabupaten Kediri itu luas, dengan 343 desa dan 1 kelurahan dan dengan keadaan geografis yang berbeda beda bukan hal yang mudah ya mengingat sumber daya manusianya kita yang juga terbatas ini” (Wawancara,22 Januari 2021)

Kendala yang terjadi selanjutnya yaitu dari masyarakat sendiri. Banyak masyarakat yang belum memahami mengenai berkas yang harus dibawa pada saat pengurusan dokumen. Sehingga pada saat pelayanan dilakukan terdapat berkas yang belum memenuhi persyaratan, sebagaimana diungkapkan dalam sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yaitu pada Instagram *Story*. Pada saat pelayanan Keliling yang pada saat itu sedang melakukan perekaman KTP khusus pemula dikarenakan menjelang Pilkada 2021,dikatakan bahwa sebelum pelaksanaan perekaman dilakukan di desa/kecamatan sudah dilakukan sosialisasi terlebih dahulu, namun pada kenyataannya masih banyak yang belum paham mengenai persyaratannya. Sebagaimana harusnya bahwa persyaratan yang wajib dibawa pada saat Pembuatan KTP-El yaitu membawa Formulir -21 dimana formulir ini didapatkan dari Desa, KK, dan juga Akta Kelahiran dan biasanya dilengkapi dengan Bukti Pembayaran Pajak PBB. Selain itu ketelitian masyarakat akan berkas berkasnya, seringkali masyarakat tidak teliti dengan isi berkas pendukung, seperti misalnya antara nama di ijasah dengan nama yang diberkas permohonan yang ingin diajukan ternyata berbeda, hal inilah yang sering terjadi. Sehingga setelah dokumen berhasil dicetak terdapat kekeliruan.

Bagi pihak Pemerintahan Desa pelayanan Sahaja Keliling ini dirasa sangat membantu tetapi pihak desa mengalami kesulitan dengan adanya pembatasan jumlah Kuota yang dapat dilayani, dikarenakan antusias masyarakat yang banyak sedangkan jumlah kuota sangat terbatas, sehingga harus menunggu lagi untuk selanjutnya yang dimana harus menunggu persetujuan dari Dispendukcapil untuk diadakan lagi di desa tersebut. Hal tersebutlah yang menjadi kendala bagi masyarakat. Banyak masyarakat yang protes dan selalu bertanya secara terus menerus kepada Pihak Pemerintah Desa dikarenakan menunggu kapan adanya pelayanan ini. Sedangkan besar kemungkinan dokumen tersebut juga dibutuhkan segera. Namun pihak Desa selalu meenegaskan bahwa apabila masyarakat segera membutuhkan dokumen tersebut maka dapat melakukan pelayanan sendiri dengan mendatangi Kantor Dispendukcapil, dan apabila masyarakat tidak mengetahui alur antrian maka dapat datang ke Kantor Desa untuk dibantu dalam mendaftarkan nomor antrian. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Erna selaku

Perangkat Desa Desa Manggis Kecamatan Puncu saat wawancara, beliau berkata bahwa :

“Antusiasme masyarakat desa manggis itu Alhamdulillah besar sekali bahkan sampai melebihi kuota yang diberikan selama ada pelayanan keliling yang dijadwalkan oleh Pihak Dinas, dan inilah yang menjadi kendala kami ya, karena harus mengajukan untuk agar bisa dilayani bagi yang belum mendapat kuota yang telah terjadwal dan itu tidak langsung ada respond dari pihak Dinas, kami harus menunggu, dan ini berkas berkasnya sudah menumpuk mbak di Kantor Desa”

Lebih lanjut beliau menjelaskan bahwa

“ kendala yang dihadapi masyarakat itu ya ada di lamanya kepastian pelayanan ini mbak, kan kalau pengajuan syaratnya berkasnya dari masyarakat harus lengkap dulu apalagi kalau KK kan harus verivikasi ke Kecamatan, nah itu yang mengurus Desa, jadi masyarakat hanya tinggal datang pada Hari H. tetapi kalau pelayanan Desa yang mengajukan harus menunggu respon dari Pihak Dinas kapan disetujui dan dilakukan pelayanan keliling lagi, protes dan terus menerus bertanya itu jelas banyak warga kami yang seperti itu, Cuma kami kembalikan lagi bahwa kami tidak mempersulit pelayanan, jadi kami jawab kalau mau mandiri ya kami persilahkan nanti bisa ambil berkasnya lagi”(Wawancara,5 Maret 2021)

Berdasarkan hal tersebut maka dalam atribut Complexity, Pelayanan sahaja keliling ini tidak menemui masalah yang cukup rumit, tetapi hanya pada kendala jaringan yang dimana tidak semua wilayah desa di Kabupaten Kediri dijangkau sinyal tersebut, dan juga dengan adanya pembatasan kuota yang diberikan sedikit menyulitkan Pihak Desa, namun tentunya masalah tersebut dapat diatasi walaupun dengan pelayanan yang mana akan memakan waktu yang lama dan juga kendala pada masyarakatnya sendiri.

4. *Triability*(kemungkinan dicoba)

Inovasi pada dasarnya dibuat untuk mengatasi permasalahan yang ada, inovasi tersebut dapat dikatakan berhasil apabila telah melewati uji publik penggunaannya, dalam hal ini adalah masyarakat yang berhak menilai. Sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi tersebut berhasil mengatasi permasalahan yang ada pada saat itu, dimana dalam hal ini masyarakat dapat menerima sebuah inovasi tersebut, karena masyarakat menemukan keunggulan dari inovasi yang dijalankan. Pada analisis kemungkinan coba, hasil

yang di dapat yaitu bahwa Program sahaja keliling ini pada awalnya langsung melakukan pelayanan dengan persiapan yang sangat matang, yaitu 3 bulan sebelum pelaksanaan pelayanan di desa yang pertama kali dituju dilakukan sosialisasi terlebih dahulu dari pihak pemerintah desa hingga ke masyarakatnya. Dengan adanya program sahaja keliling Dispendukcapil Kabupaten Kediri dimana pelayanan dilakukan dengan upaya lebih di dekatkan ke masyarakat maka Dispendukcapil berharap bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, jadi diharapkan tidak ada alasan lagi apabila terdapat keluhan mengenai lamanya antrian atau kerumitan dalam pendaftaran nomor antrian online atau waktu pelayanan di Kantor yang mengarah kepada calo karena kini masyarakat sudah dipermudah dalam kepengurusan dokumen. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Kahfi, Beliau mengatakan bahwa

“ program sahaja keliling ini salah satu upaya kami ya, kan pelayanan ini ada 2 jenis, yang satu stelsel aktif dan satunya stelsel pasif, nah kalau biasanya kita nunggu masyarakat, kali ini dari pihak kita yang berupaya untuk terjun ke masyarakatnya langsung dengan harapan banyak masyarakat yang nantinya semakin sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Awal pelaksanaan rame banget yang datang, dan selama ini tidak pernah sepi ya, selalu rame, kecuali pada saat adanya virus ini jadi ada pembatasan kan tidak mungkin dilanggar, dan hasil yang di dapat sudah sekitar 98 persen target capaian kami akan selesai ”(wawancara, 22 Januari 2021)



Gambar 8 : masyarakat yang antri dalam pelayanan sahaja keliling di desa Ploso Kecamatan Mojo
Sumber : Dokumen Dispendukcapil

Pelaksanaan program sahaja keliling ini tidak melakukan kepengurusan semua dokumen kependudukan dimana terdapat kurang lebih 23 jenis dokumen, namun hanya melakukan kepengurusan 6 jenis dokumen yaitu

1. Akta Kelahiran

2. KK(Kartu Keluarga)
3. Akta Kematian
4. Surat pindah keluar/datang
5. KIA(Kartu Identitas Anak)
6. KTP elektronik

Alasan dilakukan pemilihan ini dikarenakan jenis dokumen inilah yang sering banyak warga yang mengurusnya. Dalam pelayanan ini, Persyaratan dan prosedur yang dilakukan masih sama sesuai dengan yang ada pada kantor dispendukcapil namun yang membedakan hanya pada lokasinya saja. Program Sahaja Keliling ini disambut dengan antusias oleh warga yang desanya dilakukan pelayanan sahaja keliling ini. Karena warga merasa sangat diuntungkan dengan adanya pelayanan ini, tidak perlu jauh datang ke kantor dan dapat menghemat biaya transportasi dan diuntungkan dengan dokumen yang dapat jadi dalam hari itu juga.. Selain itu bagi warga yang sudah lanjut usia maka akan diutamakan pada saat melakukan kepengurusan dokumen. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sawirudin warga Kecamatan Wates pada saat pertama kali melakukan kepengurusan di pelayanan Sahaja Keliling di desanya pada saat diwawancarai oleh salah satu reporter media, beliau mengatakan bahwa

“ ya, jadi dekat tidak perlu jauh jauh, karena hanya datang ke Balai Desa saja. Alhamdulillah. Ini saya ngurus KK sekaligus surat Kematian. Ya KK nya sudah langsung jadi ini” (BeritaJatim, 2020a)

Berdasarkan hasil analisis di atas maka program sahaja keliling dalam segi *Triability* sudah sesuai karena pada pelaksanaannya telah diuji sendiri oleh masyarakat dan mendapat hasil bahwa terdapat keunggulan lebih yaitu pelayanan yang lebih dekat dan juga dokumen yang langsung jadi tanpa antri lama. Dengan masyarakat yang memberikan nilai positif yang berarti masyarakat telah membantu pihak Dispendukcapil dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena adanya nilai positif maka program tersebut dianggap berhasil dan mampu bertahan sehingga dapat dijalankan secara terus menerus.

5. *Observability*(kemudahan diamati)

Inovasi pada analisis *observability* atau kemudahan diamati dapat ditunjukkan dengan adanya hasil nyata yang diterima masyarakat, hasil tersebut yaitu berupa perbedaan yang ada pada inovasi pelayanan sebelumnya, karena dengan begitu dapat dikatakan bahwa inovasi adalah cara baru menggantikan cara yang ada sebelumnya dimana perbedaan terlihat jelas dari cara pelayanan yang dilakukan di kantor desa. Pada analisis ini hasil yang di dapat adalah bahwa program sahaja keliling ini adalah pelayanan dengan sistem pendekatan kepada masyarakat, dengan adanya pelayanan ini

masyarakat dapat melihat bahwasanya pihak Dispendukcapil Kabupaten Kediri juga berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayannya agar sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang cepat tanggap mudah dan murah. Proses pelayanan yang dilakukan juga tidak jauh berbeda yaitu tahap verifikasi data, input data dan kemudian baru cetak data.

Pelayanan sahaja keliling ini dilakukan dengan sistem satu hari sesuai dengan jargonnya yaitu “satu hari saja” maka pelayanan dimaksimalkan. Dengan melayani semua masyarakat yang sedang mengurus hingga dokumen tersebut benar benar jadi hari itu juga dan langsung diterima. Dalam hal ini pelayanan ini mengacu pada waktu, kecepatan waktu pada pelayanan ini dapat dikatakan lebih efektif daripada pelayanan di kantor ataupun layanan online, dikarenakan masyarakat akan mendapat kepastian bahwa dokumen tersebut akan langsung jadi tanpa harus menunggu lama atau berhari-hari serta tidak perlu datang ke kantor. Hal ini sesuai yang diungkap Bapak Ilham yaitu

“Pelayanan administrasi kependudukan seperti ini tidak membutuhkan waktu yang lama. Ketika data sudah lengkap dan jaringan ada, hanya 15 menit dokumen sudah bisa dibawa pulang,” (Kedirikab, 2020)



Gambar 9: Penyerahan KTP EL kepada warga yang mengurus.

Sumber : Dokumen Dispendukcapil

Pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri ini mendapat apresiasi dari Kemenpan RB, dimana mendapat penghargaan karena telah melakukan pelayanan yang dilakukan dalam satu hari tanpa batas waktu kerja dan juga pelayanan keliling yang dilakukan dalam satu bulan penuh bahkan hingga hari libur kerja.

Selain itu masyarakat juga diberikan informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelayanan keliling yang akan dilaksanakan. Baik melalui desa ataupun sosial media seperti instagram milik Dispendukcapil. Sehingga apabila masyarakat kesulitan datang ke Dispendukcapil dikarenakan kesibukan atau halangan lainnya maka dapat menunggu pada pelayanan keliling di desanya dan dipastikan dokumen tersebut langsung jadi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Watin selaku narasumber yang pada

saat itu mengantar anaknya melakukan pengurusan KTP Elektronik untuk pertama kalinya, beliau mengatakan “dulu itu diberi tahu kalau ada pelayanan keliling di kecamatan, perekaman KTP Elektronik buat pemula dan katanya langsung jadi, terus langsung minta surat pengantar ke desa dan langsung berangkat jam 09.00, Alhamdulillah jam 11.30 sudah dapat KTP EL nya, cepat nggak antri lama dan nggak nunggu lama buat jadi, kan kalau dulu sampai berbulan-bulan nggak jadi jadi Cuma dikasih surat keterangan dan nggak perlu jauh-jauh ke Ngasem (lokasi kantor Dispendukcapil)”(wawancara, 22 Januari 2021)

Berdasarkan hal tersebut dalam analisis *Observability* maka dapat dikatakan bahwa pelayanan sahaja keliling ini sesuai dan memenuhi karena masyarakat melihat adanya perbedaan yaitu bahwa pelayanan sahaja keliling ini mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat daripada pelayanan di kantor dan juga dari segi kemudahan yang diberikan yaitu pelayanan yang dilakukan di desa.

PENUTUP SIMPULAN

Pada Pembahasan yang telah dijabarkan di atas mengenai inovasi Program Sahaja Keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri dalam upaya peningkatan kualitas pelayannya maka dapat disimpulkan yaitu bahwa program sahaja keliling yang diterapkan sudah sesuai dengan permasalahan yang ada dimana program ini juga telah terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Karena program ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terbukti dari hasil target capaian Dispendukcapil dalam kepemilikan dokumen kependudukan yang meningkat. Serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan mudah dan cepatnya pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dijabarkan dalam analisis Atribut Inovasi menurut Rogers sebagai berikut ini:

Relative Advantage atau keuntungan relative Dalam hal ini adalah bahwa inovasi program sahaja keliling ini memberikan pelayanan yang lebih baik dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen. Keuntungan yang di dapat masyarakat yaitu adanya layanan jemput bola ke desa atau kecamatan. Sehingga masyarakat yang berlokasi jauh dari Kantor Dinas maka dapat memanfaatkan Pelayanan ini. Selain itu yaitu dengan dokumen yang dapat langsung jadi pada hari itu juga dan tidak perlu berebut antrian dan harus antri lama hingga berjam-jam seperti pada saat melakukan

kepengurusan dokumen di Dinas Kependudukan. Dalam hal ini menandakan bahwa program Sahaja Keliling telah memenuhi atribut *Relative advantage* karena dapat memberikan keuntungan lebih daripada sebelumnya.

Compability atau kesesuaian dalam hal ini membuktikan bahwa inovasi program sahaja keliling yang dibuat telah sesuai dengan permasalahan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Kediri serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Kediri. Hasil yang didapat yaitu bahwasanya pada awal pelaksanaan ditujukan untuk mengatasi capaian target Dispendukcapil karena kurangnya kesadaran masyarakat, namun seiring waktu berjalan program Sahaja Keliling ini dilakukan untuk masyarakat yang berlokasi jauh dari Kantor Dispendukcapil Kabupaten Kediri, dan juga pelayanan juga dilakukan untuk masyarakat yang menginginkan adanya pelayanan keliling di desanya. Selain itu pelayanan sahaja keliling ini juga sangat berguna bagi penyandang disabilitas dan juga ODGJ. Dengan adanya pelayanan ini maka bagi warga yang tidak bisa datang ke kantor Dispendukcapil karena sakit atau halangan lainnya maka bisa melakukan kepengurusan dokumen di desanya masing masing tanpa harus menunggu lama untuk antri ataupun dalam menerima dokumen karena prosesnya yang terbilang cepat. Dengan ini maka pelayanan ini dapat menjawab permasalahan masyarakat mengenai lamanya proses pelayanan dan juga pelayanan yang berbelit belit serta dapat mengatasi mengenai antrian yang sangat lama apabila melakukan kepengurusan di Kantor, hal ini menunjukkan bahwa inovasi program Sahaja Keliling telah memenuhi atribut inovasi *Compability*.

Complexity atau tingkat kerumitan, dalam hal ini mengenai kendala dan hambatan dalam menjalankan inovasi program sahaja keliling dalam proses pelayanan baik dari segi pihak penyedia layanan ataupun masyarakatnya. Hasil yang didapat yaitu bahwa tidak ada kendala yang signifikan, kendala yang dihadapi yaitu mengenai jaringan yang tidak ada apabila berada pada wilayah pucuk gunung karena tidak dijangkau hal ini akan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan terutama dalam aspek waktu, dikarenakan harus menggunakan jaringan dari telepon seluler yang jaringannya dijangkau tempat tersebut. Selain itu permasalahan yang terjadi yaitu dari pihak masyarakatnya, karena kurang telitnya masyarakat dalam mengisi berkas permohonan dan melihat dokumen pendukung lainnya pada saat kepengurusan dokumen, sehingga terjadi adanya kekeliruan, dalam hal ini biasanya nama yang tidak sesuai dengan berkas pendukungnya, contohnya antara nama di Ijasah tidak sesuai dengan nama di KTP, dalam hal ini merupakan hal yang sangat penting untuk keperluan lainnya sehingga mengharuskan untuk melakukan perubahan lagi. Selain itu kendala bagi Pihak Pemerintah Desa

kendala yang dihadapi yaitu dengan adanya pembatasan Kuota dalam jumlah pelayanannya sehingga membuat masyarakat yang tidak mendapat kuota harus menunggu untuk pelayanan yang dimana disini Desa harus mengajukan terlebih dahulu agar dapat dilayani, sehingga masyarakat harus menunggu apabila tetap menginginkan pelayanan keliling ini. Dalam atribut *Complexity* ini program Pelayanan Sahaja Keliling dapat dikatakan memenuhi karena kerumitan tersebut dapat diatasi dan juga dipahami.

Triability atau kemungkinan dicoba dalam hal ini mengenai inovasi program sahaja keliling yang mampu diterima masyarakat dan diterapkan secara terus menerus karena keunggulan yang diberikan. Hasil yang di dapat pada analisis ini yaitu bahwasanya program pelayanan sahaja keliling ini pada awal pelaksanaannya mendapat antusias dari masyarakat, hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen pada saat adanya pelayanan Sahaja keliling. Jenis pelayanan yang dilakukan tidak semua dokumen, melainkan hanya melakukan kepengurusan 6 dokumen kependudukan yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Keluar, Kartu Identitas Anak dan juga KTP Elektronik yang dimana ke enam dokumen tersebut yang seringkali warga mengurusnya. Pelayanan sahaja keliling ini memberikan keuntungan yaitu kemudahan yang diterima masyarakat karena tidak perlu jauh jauh ke kantor Dispendukcapil dan selain itu adanya kepastian bahwa dokumen tersebut dapat jadi dalam hari itu juga dengan waktu pelayanan yang terbilang singkat. Dengan respon positif masyarakat dalam merasakan adanya pelayanan ini maka dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil yang dimana dapat dikatakan bahwa pelayanan ini terbukti dapat diterima masyarakat karena masyarakat merasakan kelebihan pelayanan sahaja keliling ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam atribut inovasi *Triability*, pelayanan Sahaja keliling ini sudah memenuhi.

Observability atau kemudahan diamati dalam hal ini ada hasil nyata yang dapat dilihat oleh masyarakat mengenai program sahaja keliling yang dijalankan tersebut, baik dari segi waktu ataupun kemudahan pelayanan yang diterima. Masyarakat dapat merasakan perbedaan yang sangat terlihat dari adanya pelayanan ini daripada pelayanan sebelumnya. Pada pelayanan sahaja keliling ini perbedaan yang terlihat adalah bahwasanya pelayanan ini dilakukan di Desa bukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Selain dari segi pelayanan jemput bola, masyarakat juga merasakan adanya perbedaan waktu pelayanan yang jauh lebih baik daripada pelayanan yang ada pada Kantor Dinas. Dalam pelayanan Sahaja keliling dokumen kependudukan yang telah diurus akan dapat langsung jadi dalam waktu satu hari itu, tanpa menunggu lama

dokumen tersebut akan dapat langsung dibawa pulang. Dalam atribut *Observability* pelayanan sahaja keliling ini telah sesuai karena dapat memberikan hasil nyata yaitu waktu pelayanan yang relative lebih cepat dan juga dokumen yang langsung jadi tanpa harus menunggu berhari-hari, sehingga pelayanan ini mendapat nilai positif dari masyarakat yang akan memperbaiki citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimata masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yaitu mengenai program Sahaja Keliling. Maka peneliti memberikan rekomendasi saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanannya, sebagai berikut :

1. Pada pelaksanaan pelayanan Sahaja Keliling ketika sosialisasi dilakukan alangkah lebih baik apabila dibagikan selebaran yang berisikan persyaratan dan juga mekanisme dalam melakukan kepengurusan dokumen. dan juga menginformasikan di sosial media Dispendukcapil dan ketika pelaksanaan pelayanan dapat menampilkan persyaratan dalam bentuk stand banner agar memudahkan masyarakat dalam memeriksa kelengkapan berkas
2. Optimalisasi pelayanan yang sudah berjalan dengan baik ini diharapkan hingga ke depannya tetap berjalan dengan baik dan semua desa dapat merasakan manfaat pelayanan sahaja keliling.
3. Pemerintah Kabupaten Kediri diharapkan selalu mendukung kebebasan berinovasi instansi penyelenggara layanan publik dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri agar mempertahankan dan terus mengembangkan inovasi mengingat manfaat yang dapat dirasakan bagi pihak internal (pemerintah) maupun pihak eksternal (masyarakat).
4. Berdasarkan permasalahan pada kendala jaringan di wilayah tertentu, peneliti memberikan rekomendasi untuk menggunakan Modem 4G semua Jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

- BeritaJatim. (2020a). *Dispendukcapil Kabupaten Kediri Luncurkan Program Pelayanan Sahaja Keliling*. Beritajatim.Com. <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/dispendukcapil-kabupaten-kediri-luncurkan-program-pelayanan-sahaja-keliling/>, diakses pada 17 Maret 2020
- BeritaJatim. (2020b). *Pandemi Covid-19, Dispendukcapil Kabupaten Kediri Beri Layanan Jemput Bola Sehari Jadi*. Beritajatim.Com. <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/pandemi-covid-19-dispendukcapil-kabupaten-kediri-beri-layanan-jemput-bola-sehari-jadi/>, diakses pada 15 Desember 2020
- Cahyaningrum, A., dan Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “ Dukcapil Dalam Genggaman ” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta laporan Ombudsman Republik Indonesia Pencatatan Sipil Kota Surakarta dimana hijau, namun hanya menempati peringkat salah satunya m. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 103–115. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Eprilianto, D. F., Niswah, F., dan Meirinawati. (2018). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 226(Icss), 156–162.
- Eva, V., dan Fithriana, N. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Ilmu Sosial Dan Politik*, 8(3), 83–87.
- H. De Vries, V., B., dan L., T. (2015). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Adm*, 94(1).
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., dan Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hidayat, A., dan Kurniawati, L. (2019). Innovation In Population Service At The Population And Civil Registration Office Of North Lombok Regency. *International Journal of Kybernology*, 4(2), 100–107. <https://doi.org/DOI:10.33701/ijok.v4i2.788>
- Indarwati, Y. (2018). Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Perpustakaan UNAIR*. http://repository.unair.ac.id/67629/13/JURNAL_SEC.pdf
- JatimSmart. (2020). *Sahaja Keliling, Permudah Warga Kediri Urus Administrasi Kependudukan*. Jatimsmart.Id. <https://jatimsmart.id/2020/01/16/sahaja-keliling-permudah-warga-kediri-urus-administrasi-kependudukan/>, diakses pada 18 Maret 2020

- Jatimtimes. (2019). *Mempercepat Pelayanan Administrasi, Dispendukcapil Kabupaten Kediri adakan program Sahaja*. Jatimtimes.Com. <http://www.google.com/amp/sjatimtimes.com/amp/baca/186493/20190121/164800/mempercepat-pelayanan-administrasi-dispendukcapil-kabupaten-kediri-adakan-program-sahaja> , diakses pada 6 April 2020
- Kab, B. K. (2020). *Kabupaten Kediri dalam angka 2020*. BPS Kabupaten Kediri. kedirikab.bps.go.id/publication/2020/05/20/a6e05397d0a85e84e369289f/kabupaten-kediri-dalam-angka-2020.html, diakses pada 6 April 2020
- Kedirikab. (2020). *Pelayanan Keliling Satu Hari Jadi*. Kedirikab.Go.Id. https://arsip.kedirikab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=6007:pelayanan-keliling-satu-hari-jadi&catid=13:pemerintahan&Itemid=853 , diakses pada 25 Januari 2021
- Lokabora, M. Y., dan Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69. www.publikasi.unitri.ac.id%0A64
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., dan Ardiansyah, F. (2020). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22–28. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v2i1.8022>
- Nurmalasari, I., Afifuddin, dan Abidin, Z. A. (2019). *Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. 13(4), 99–103.
- Oktariyanda, T. A. dan Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Oktaviana, L., dan Meirinawati. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Perekaman E-KTP Melalui Pelayanan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*.
- Ombudsman. (2019). *Laporan Tahunan 2019 Ombudsman*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Pratama, M. Y., dan Fanida, E. H. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(11).
- Pratiwi, D. E., dan Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 9(1), 77–92.
- Radarkediri. (2017). *Permohonan KTP di Kediri Membludak, Ini Sebabnya*. Radar Kediri Jawa Pos.Com. <http://radarkediri.jawapos.com/read/2017/11/07/25110/pemohon-ktp-di-kediri-membludak-ini-sebabnya>, diakses pada 18 Maret 2020
- Rareş, O. D. (2014). Measuring Perceived Service Quality Offline vs. Online: A New PeSQ Conceptual Model. *Procedia Economics and Finance*, 15(14), 538–551. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00505-x](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00505-x)
- Redaksi Satukanal. (2020). *Layanan Keliling Satu Hari Jadi, Cara Dispendukcapil Mudahkan Pelayanan*. Satukanal.Com. <https://www.google.com/amp/s/www.satukanal.com/layanan-satu-hari-jadi-cara-dispendukcapil-mudahan-pelayanan/amp/> , diakses pada 19 Maret 2020
- Rochmah, A. V. E. (2019). *Inovasi Program Gone-Des Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Garung Kabupaten Wonosobo*. 1–17.
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT.Alfabeta.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. (2009).
- Zulkifli, A. P. (2019). Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. *PUBLIKA*, 5(2), 233–243.