

## INOVASI PELAYANAN “SI JARAN IJO” (JEMPUT BOLA RENTAN ADMINDUK ISO JUJUK OMAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR

**Niza Rika Dwi Inka Sari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[nizarika3@gmail.com](mailto:nizarika3@gmail.com)

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

### Abstrak

Inovasi pelayanan Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan khususnya perekaman e-KTP bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan, seperti penduduk terlantar, terpencil, orang dalam gangguan jiwa, disabilitas, dan penduduk lanjut usia. Inovasi Si Jaran Ijo muncul karena masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki e-KTP yang disebabkan adanya keterbatasan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan inovasi *public service* menurut Bloch (2010), diantaranya yaitu *Product, Process, Organizational, Communication*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Teknik analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, yaitu: 1) Produk, pihak Dispendukcapil telah menghasilkan produk berupa e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo. 2) Proses, pelayanan Inovasi Si Jaran Ijo dilakukan dengan sistem jemput bola sesuai dengan pengajuan dari desa dan kelurahan. 3) Organisasi, dalam menjalankan inovasi Si Jaran Ijo pihak Dispendukcapil membentuk tim yang beranggotakan empat orang yang ditempatkan pada masing-masing TLA (Tempat Layanan Adminduk) serta melakukan kerja sama dengan RT, RW dan Desa. 4) Komunikasi, untuk memperkenalkan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo pihak Dispendukcapil melakukan sosialisasi sebelum inovasi diluncurkan dengan menggunakan media massa dan juga media sosial.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Si Jaran Ijo

### Abstract

The service innovation of Si Jaran Ijo (Pick Bola Vulnerable Adminduk Iso Jujuk Omah) is an innovation created by the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency to provide convenience for population administration services, especially the recording of e-KTP for people who are included in the population category vulnerable, such as neglected, remote, people with mental disorders, people with disabilities, and elderly people. Si Jaran Ijo's innovation arose because there were still many people who did not have an e-KTP due to limitations in accessing population administration services at the Dispendukcapil. The purpose of this study is to describe the service innovation of Si Jaran Ijo in the Dispendukcapil Blitar Regency. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The focus of his research is using public service innovations according to Bloch (2010), including Product, Process, Organizational, Communication. Data collection techniques through interviews, observation, and also documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of Si Jaran Ijo's service innovation research, namely: 1) Product, the Dispendukcapil has produced a product in the form of an e-KTP through Si Jaran Ijo's innovation. 2) The process, the innovation service of Si Jaran Ijo is carried out with a ball pick-up system in accordance with submissions from villages and sub-districts. 3) Organization, in carrying out Si Jaran Ijo's innovation, the Dispendukcapil party formed a team of four people who were placed in each TLA (Adminduk Service Place) and collaborated with RT, RW and Village. 4) Communication, to introduce the innovation of Si Jaran Ijo's services, the Dispendukcapil socializes before the innovation is launched using mass media and also social media.

**Keywords:** Public Service, Service Innovation, Si Jaran Ijo

### PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem

pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara. Menurut Zauhar (2013) birokrasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya memiliki 3 fungsi utama yaitu fungsi pembangunan,

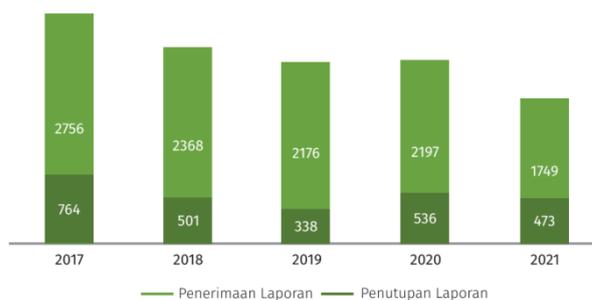
fungsi pelayanan, dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi- fungsi tersebut sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk dipenuhi dengan baik sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah terhadap warga negaranya.

Salah satu fungsi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan. Pemerintah bertugas untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

“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.”

Seiring dengan berkembangnya zaman, masyarakat semakin menuntut kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan seluruh masyarakat, yakni sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 dan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana keduanya mengatur terkait prinsip-prinsip pemerintah yang baik yaitu efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri.

Namun pada kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih dikonotasikan buruk. Banyaknya persoalan yang terjadi dilapangan menjadikan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan (Rohayatin dkk, 2017). Hal tersebut dapat dibuktikan melalui pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Hingga triwulan I tahun 2021 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.749 laporan/pengaduan. Pada periode yang sama laporan yang telah diselesaikan/ditutup sebanyak 473 laporan/pengaduan. Untuk mendapatkan gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir dari 2017-Triwulan I 2021 dipaparkan sebagai berikut:



**Grafik 1. Data Laporan Ombudsman RI Periode 2017-Triwulan I 2021**

(Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2021)

Berdasarkan data diatas, salah satu laporan pengaduan dari masyarakat kepada Ombudsman RI yaitu tentang pelayanan administratif. Dalam hal ini pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dibawah ini merupakan data laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada Tahun 2021, berikut datanya:

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria/Pertanian	316	Kejaksanaan	23
Kepolisian	181	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Kepegawaian	145	Perdagangan, Industri, dan Logistik	19
Pedesaan	102	Lingkungan Hidup	16
Pendidikan	84	Telekomunikasi dan Informatika	15
Peradilan	77	Asuransi	11
Perbankan	64	Keagamaan	8
Pertambangan	55	Pertanian dan Pangan	6
Hak Sipil dan Politik	51	Lembaga Masyarakat	5
Administrasi Kependudukan	50	Pertahanan	5
Perizinan	50	Hak Kekayaan Intelektual	5
Perhubungan dan Infrastruktur	47	Koperasi	5
Ketenagakerjaan	45	Kehutanan	3
Energi dan Kelistnikan	38	Perikanan	2
Pemukiman dan Perumahan	36	Kedaruratan	1
Jaminan Sosial	30	Keimigrasian	1
Kesejahteraan Sosial	30	Bea dan Cukai	1
Pajak	30	Pegadaian	1
Kesehatan	27	Lain-lain	118
Air	25		

**Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Substansi Terlapor Tahun 2021**

(Sumber: Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2021)

Dalam tabel tersebut diketahui bahwa substansi laporan pengaduan mengenai administrasi kependudukan berada pada peringkat 10 besar diantara pelayanan di bidang lain. Maka dari itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan

lagi oleh instansi pemerintahan yang terkait. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari suatu instansi pemerintahan maka diciptakanlah sebuah inovasi dengan harapan dapat mengembalikan kepercayaan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dari pemerintah.

Inovasi menurut Green, Howells, dan Miles dalam Zulfa Nurdin (2016) menyebutkan bahwa inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan). Inovasi tidak hanya sekedar kreativitas atau penciptaan ide-ide baru, akan tetapi inovasi adalah suatu proses yang dapat direplikasi oleh organisasi lain (Fatile dkk, 2014). Sebuah inovasi dapat berupa sesuatu yang berwujud (tangible) maupun sesuatu yang tidak berwujud (intangibile) (Mindarti dan Juniar, 2018). Masyarakat sebagai pengguna layanan juga memiliki hak untuk menentukan dan memilih perusahaan atau organisasi mana yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Munculnya sebuah inovasi salah satunya dikarenakan adanya motivasi untuk mengatasi kekurangan yang ada pada aspek budaya, praktek, dan kebijakan sektor publik yang dianggap negatif, seperti pengambilan keputusan yang lambat dan hirarki yang kaku serta keinginan untuk mempertahankan elemen positif yang ada pada suatu organisasi (Vickers dkk, 2017). Baik organisasi pemerintah maupun perusahaan swasta dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau bahkan memberikan sesuatu hal yang baru yang belum pernah dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam menciptakan suatu inovasi tentunya juga harus memperhatikan permasalahan yang sedang terjadi, selain itu juga dibutuhkan manajemen strategi inovasi, tata kelola inovasi, budaya inovasi, karakteristik organisasi, serta alat yang tersedia dalam mendukung inovasi (Arundel dkk, 2019). Dengan demikian, sebuah inovasi dikatakan berhasil dalam menciptakan dan memanfaatkan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru apabila menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas (Suwarno, 2008).

Salah satu instansi pemerintah yang menciptakan inovasi dalam pelayanannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah:

“rangkaiannya kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Administrasi kependudukan memiliki fungsi dan merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh masyarakat sebagaimana administrasi kependudukan bisa memberikan hak atas pelayanan publik maupun perlindungan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan (Nugraha dan Fanida, 2021). Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan.

Pada proses penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar masih terbelang belum optimal. Muncul beberapa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan diantaranya adalah lamanya waktu pembuatan e-KTP, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kurangnya kualitas dan kuantitas pegawai, kurangnya sosialisasi Dispendukcapil kepada masyarakat serta luasnya wilayah Kabupaten Blitar yang menyulitkan akses warga untuk mendatangi Dispendukcapil sehingga warga yang tinggal di daerah pegunungan akan cenderung malas untuk mengurus berkas kependudukannya (Triningsih dkk, 2018).

Selain permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar juga menghadapi permasalahan terkait banyaknya penduduk Kabupaten Blitar yang masih belum mempunyai data administrasi kependudukan yaitu e-KTP. Berdasarkan data yang ada jumlah penduduk Kabupaten Blitar pada Tahun 2021 yaitu sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>NAMA KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Wonodadi	50,167
2.	Udanawu	43,311
3.	Srengat	67,939
4.	Kademangan	70,604
5.	Bakung	28,158
6.	Ponggok	109,322
7.	Sanankulon	56,708
8.	Wonotirto	39,441
9.	Nglegok	74,541
10.	Kanigoro	79,499
11.	Garum	68,201
12.	Sutojayan	51,737
13.	Panggungrejo	43,657

14.	Talun	65,825
15.	Gandusari	74,235
16.	Binangun	47,125
17.	Wlingi	54,554
18.	Doko	42,022
19.	Kesamben	53,743
20.	Wates	31,081
21.	Selorejo	40,07
22.	Selopuro	45,103
<b>TOTAL</b>		<b>1.237.043</b>

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Blitar Tahun 2021**

(Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Blitar Tahun 2021)

Berdasarkan tabel diatas, jumlah keseluruhan penduduk dari 22 Kecamatan yang ada di Kabupaten Blitar yaitu sebanyak 1.237.043 jiwa. Dari banyaknya jumlah penduduk Kabupaten Blitar tersebut jumlah penduduk yang belum mempunyai e-KTP yaitu sebanyak 19.121 jiwa, yang mana didalamnya terdapat 2.293 penduduk diatas 60 tahun (penduduk lanjut usia) yang belum melakukan perekaman data e-KTP ([www.blitarkab.go.id](http://www.blitarkab.go.id), diakses pada 27 Agustus 2021). Pentingnya kepemilikan e-KTP tidak dapat dianggap remeh, hampir semua urusan pelayanan publik mewajibkan pemohon untuk menyertakan e-KTP sebagai data kependudukan yang akurat dan tidak dapat dipalsukan ataupun digandakan (Karnia, Puri dan Fanida, 2020).

Salah satu hal yang menyebabkan masyarakat tidak mempunyai e-KTP adalah adanya keterbatasan yang dimiliki oleh mereka dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Dispendukcapil atau biasa disebut dengan penduduk rentan administrasi kependudukan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penertiban Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa penduduk rentan administrasi kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial. Misalnya penduduk korban bencana alam, penduduk korban bencana sosial, penduduk terpencil, orang terlantar, penduduk lanjut usia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ (Orang dalam Gangguan Jiwa).

Keberadaan masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan sebelumnya memang kurang menjadi perhatian bagi pemerintah Kabupaten Blitar. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan merasa bingung ketika mau mengurus data administrasi kependudukannya karena memang mereka tidak bisa

diajak untuk ke tempat pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar Dispendukcapil Kabupaten Blitar, sebagai berikut:

“memang benar adanya, bahwasannya keberadaan penduduk rentan menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar saat ini. Jadi, sebelum adanya inovasi masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan selalu merasa kebingungan bagaimana caranya mereka bisa mendapatkan pelayanan. Misalnya seperti masyarakat kami yang sakit lumpuh atau sudah lanjut usia yang mana sudah menjadi kembang amben kalau orang jawa menyebutnya atau mereka sudah tidak bisa berpindah dari tempat tidur. Sehingga mustahil untuk dapat diajak ke tempat pelayanan bahkan yang terdekat sekalipun (Blitar, 28 September 2021).”

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa salah satu azas pelayanan publik adalah kesamaan hak. Artinya pemerintah harus menjamin bahwasannya setiap warganya memperoleh pelayanan publik yang sama tanpa adanya perlakuan diskriminatif termasuk bagi mereka yang tergolong dalam penduduk rentan. Oleh karena permasalahan yang muncul tersebut, maka pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada seluruh masyarakat Kabupaten Blitar dengan menciptakan beberapa inovasi yang salah satunya diperuntukkan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan.

Adapun produk inovasi baru yang telah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah inovasi Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah). Si Jaran Ijo merupakan inovasi dalam pelayanan perekaman e-KTP khusus bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan yang diresmikan pada tanggal 9 Maret 2021 oleh Bupati Blitar di Desa Ngeni Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar. Tujuan dibuatnya inovasi Si Jaran Ijo adalah mempercepat pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di tingkat bawah dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus adminduk khususnya bagi penduduk rentan.

Keberadaan inovasi Si Jaran Ijo ini juga sejalan dengan lima prioritas kerja Bupati dan Wakil Bupati Blitar dimana peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima menjadi target kinerja 100 hari mereka. Menurut Bupati Blitar, Ibu Hj. Rini Syarifah, A.Md terkait inovasi Si Jaran Ijo yaitu sebagai berikut:

“inovasi Si Jaran Ijo ini merupakan solusi bagi penduduk rentan seperti sakit/lumpuh, terlantar, terpendil, lanjut usia, dan Orang dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) dalam menyelesaikan pendataan administrasi kependudukan mereka.” (<https://madu.tv.com>, diakses pada 27 Agustus 2021)

Sedangkan menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar Bapak Luhur Sejati, S.Pd, M.Pd terkait inovasi Si Jaran Ijo, yakni:

“dari Inovasi Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah (Si Jaran Ijo), nah disini yang kita jual adalah iso jujuk omah. Artinya apabila ada warga kita yang tidak bisa datang ke kantor Dispendukcapil, tidak bisa ke Kantor Desa, kita akan turun memberikan pelayanan perekaman dengan datang langsung ke rumah warga. Harapannya setelah direkam mereka bisa punya data sehingga tercatat sebagai penduduk Negara Indonesia dengan memiliki NIK.” (<https://jatimtimes.com>, diakses pada 27 Agustus 2021)

Penyelenggaraan inovasi Si Jaran Ijo dilakukan setiap hari Selasa berdasarkan pengajuan dari Desa dan Kelurahan yang berada di Kabupaten Blitar. Melalui inovasi tersebut pihak Dispendukcapil akan langsung menerjunkan tim Si Jaran Ijo untuk melakukan perekaman data dengan mendatangi rumah-rumah warga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan. Akan tetapi dalam pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo masih ditemui beberapa kendala sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar, yaitu sebagai berikut:

“kami dalam melaksanakan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo masih mengalami beberapa kendala, seperti faktor cuaca, karena alat-alat yang digunakan untuk perekaman dibawa menggunakan sepeda motor sehingga ketika cuaca hujan maka ditakutkan alat perekaman akan rusak. Selain itu juga jaringan internet yang tidak stabil, serta keterbatasan jumlah petugas yang menyebabkan pemohon harus bersabar untuk mendapatkan pelayanan Si Jaran Ijo (Blitar, 28 September 2021).”

Dengan adanya program Si Jaran Ijo diharapkan kedepannya administrasi kependudukan bukan menjadi barang yang sulit lagi di Kabupaten Blitar dan tidak akan ada lagi masyarakat Kabupaten Blitar yang belum melakukan perekaman data e-KTP.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti menarik rumusan masalah “**bagaimana pelaksanaan Inovasi Si Jaran Ijo di Dispendukcapil Kabupaten Blitar**”.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sesuai dengan kenyataan) yang dinamakan dengan metode *postpositivistik* karena penelitian berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Metode penelitian kualitatif ini sering juga disebut dengan metode penelitian *naturalistik* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*). Dimana peneliti sebagai instrumen kunci, analisis data penelitian bersifat induktif dan hasil penelitian menekankan makna daripada generalisasi”.

Sedangkan fokus penelitiannya adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar menggunakan teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010) yang terdiri dari empat variabel, yaitu:

1. *Product* (produk), dalam produk sendiri meliputi inovasi atau layanan apa saja yang ditawarkan dari program Si Jaran Ijo untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
2. *Process* (proses), pada variabel proses ini menjelaskan bagaimana implementasi dari inovasi Si Jaran Ijo. Dalam sarana tersedia apa saja, dan selama proses inovasi pelayanan Si Jaran Ijo berjalan apakah terdapat hambatannya atau tidak.
3. *Organizational* (organisasi), organisasi yang jelas sangat dibutuhkan dalam menjalankan sebuah inovasi. Dalam variabel organisasi ini menjelaskan bagaimana bentuk organisasi yang ada pada inovasi Si Jaran Ijo sehingga inovasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya serta pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam program Si Jaran Ijo.
4. *Communication* (komunikasi), komunikasi yang baik dalam menjalankan sebuah inovasi pelayanan sangat dibutuhkan agar dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat. Dalam variabel komunikasi ini menjelaskan bagaimana upaya instansi dalam memberikan sosialisasi program Si Jaran Ijo kepada masyarakat.

Data penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian

ini dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pihak yang dianggap mengerti dan memahami serta ikut serta dalam penyelenggaraan inovasi Si Jaran Ijo pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan terkait Inovasi Pelayanan Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010) yang terdiri dari empat variabel. Variabel tersebut meliputi produk (*product*), proses (*process*), organisasi (*organization*), komunikasi (*communication*). Berikut merupakan uraian variabel-variabel tersebut:

### 1. Produk (*product*)

Produk dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bisa ditawarkan kepada pelanggan baik berupa barang maupun jasa yang mana dapat memberikan kemudahan dan rasa kepuasan bagi pelanggan sehingga mampu meningkatkan kualitas barang maupun layanan yang ditawarkan. Tentunya sebuah inovasi sebelum dilaksanakan, diperlukan suatu pengenalan atau sosialisasi-sosialisasi terkait program tersebut kepada masyarakat guna menunjang keberhasilan inovasi. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah melakukan sosialisasi terkait inovasi pelayanan Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) yang merupakan pelayanan jasa dalam perekaman e-KTP bagi penduduk rentan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki karakteristik tersendiri terkait inovasi Si Jaran Ijo yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengenalinya, yaitu dengan mempunyai kendaraan sepeda motor khusus yang dapat membedakan antara jenis inovasi pelayanan Si Jaran Ijo dengan inovasi yang lainnya. Sepeda motor tersebut diberikan cutting stiker dengan di dominasi warna hijau yang mana ketika masyarakat melihat motor tersebut dapat dengan mudah langsung mengetahui bahwa itu merupakan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo.

Dalam hal ini, produk layanan barang yang dihasilkan oleh inovasi Si Jaran Ijo adalah e-KTP. Perekaman e-KTP yang dilayani hanya mereka yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan

kependudukan dan pencatatan sipil di Dispendukcapil atau biasa disebut dengan penduduk rentan administrasi kependudukan. Berdasarkan penjelasan Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar, produk yang dihasilkan masih hanya e-KTP dikarenakan dalam proses pembuatan e-KTP orang yang bersangkutan atau pemohon harus ada di tempat perekaman dan tidak dapat diwakilkan karena harus melakukan serangkaian perekaman biometrik. Sedangkan dalam pengurusan administrasi kependudukan lainnya seperti pengurusan KK, Akta Kelahiran masih dapat diwakilkan kepada keluarga maupun orang lain yang mana tidak mengharuskan pemohon ada di tempat.

Selain itu, inovasi Si Jaran Ijo juga menghasilkan produk layanan berupa jasa yaitu jemput bola pada saat perekaman e-KTP. Jadi pemohon tidak perlu datang ke Kecamatan maupun Dispendukcapil untuk melakukan perekaman data e-KTP, cukup pihak keluarga yang mengajukan nama pemohon ke Desa, kemudian menunggu tim Si Jaran Ijo datang ke rumah pemohon untuk melakukan perekaman data e-KTP. Tak hanya itu pihak Dispendukcapil juga memberikan layanan berupa *customer care* yaitu *call center*, Whatsapp, dan email. Bahkan sebagai bentuk siaga, Dispendukcapil Kabupaten Blitar mempunyai tiga nomor Whatsapp *center* yang masing-masing dipegang oleh tiga TLA (Tempat Layanan Adminduk), yaitu TLA bagian barat, tengah, dan timur. Layanan tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan informasi salah satunya tentang inovasi Si Jaran Ijo. Jadi, pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat membuka tiga TLA (Tempat Layanan Admiduk) di setiap wilayah, hal tersebut dikarenakan luasnya wilayah Kabupaten Blitar. Sehingga dengan adanya tiga TLA tersebut masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke Kantor Dispendukcapil Pusat untuk mengurus administrasi kependudukannya, cukup mendatangi TLA terdekat yang menaungi wilayahnya masing-masing.



**Gambar 1. Whatsapp Center**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)

Dengan adanya inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, maka keberadaannya harus dimaksimalkan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil serta menjadikan masyarakat lebih dekat kepada aparatur yang terlibat. Sejak diluncurkan pertama kali di Desa Ngeni, inovasi Si Jaran Ijo disambut dengan baik oleh masyarakat Kabupaten Blitar. Hal ini dapat diketahui dari antusiasme warga untuk segera melaporkan anggota keluarganya yang termasuk dalam kategori penduduk rentan kepada pihak Desa untuk diajukan kepada Dispendukcapil agar dapat melakukan perekaman e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo. Berdasarkan data yang ada pada Dispendukcapil Kabupaten Blitar, sejak inovasi diluncurkan pada Maret 2021 sampai Oktober 2021 sudah terdapat 1.118 orang yang telah melakukan perekaman e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo. Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar, sebagai berikut:

“semenjak inovasi Si Jaran Ijo launching pada bulan Maret 2021, kami dapat melihat antusias masyarakat Kabupaten Blitar yang begitu besar terhadap Si Jaran Ijo. Hal tersebut kami ketahui dari banyaknya Desa-Desa diseluruh Kabupaten Blitar yang bersurat ke Dispendukcapil untuk diminta melakukan perekaman e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo. Antusiasme ini yang jelas berasal dari mereka yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam penduduk rentan tadi, seperti orang sakit, orang yang sudah tua, dan juga disabilitas yang mana mereka semua membutuhkan perlakuan khusus dari kami. Dengan adanya Si Jaran Ijo ini, akhirnya mereka yang memiliki keterbatasan dilaporkan ke Desa untuk diajukan kepada pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar (Blitar, 28 September 2021).”



**Gambar 2. Launching Si Jaran Ijo di Desa Ngeni Bersama Bupati Blitar**

(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)

Dengan demikian, produk layanan berupa barang yang dihasilkan dari inovasi Si Jaran Ijo adalah e-KTP yang merupakan salah satu dokumen kependudukan wajib yang harus dimiliki seseorang sebagai identitas diri. Sedangkan produk layanan berupa jasa yang dihasilkan dari inovasi Si Jaran Ijo adalah jemput bola. Selain itu, pihak Dispendukcapil juga menghasilkan layanan berupa *customer care* yaitu *call center*, Whatsapp, dan email. Layanan-layanan tersebut tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan untuk mendapatkan produk e-KTP dari Dispendukcapil. Jadi, dengan hadirnya inovasi Si Jaran Ijo masyarakat sangat dimudahkan dengan tidak perlu ke mana-mana, tim Si Jaran Ijo lah yang akan mendatangi rumah masyarakat untuk melakukan perekaman data e-KTP.

## 2. Proses (*process*)

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan serta penyediaan barang dan jasa. Menurut S. Handyaningrat yang dikutip dalam (Hamdi, 2013) proses merupakan serangkaian tahapan yang diterapkan dalam suatu kegiatan atau program mulai dari menentukan sasaran sampai tercapainya tujuan. Dalam melaksanakan suatu kegiatan atau program perlu adanya proses yang tepat supaya setiap pekerjaan atau program dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Inovasi Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam pelayanan perekaman data e-KTP dengan sistem jemput bola yang khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan. Inovasi Si Jaran Ijo tersebut merupakan metode baru atau inovasi terbaru dari Dispendukcapil untuk mempercepat pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan memberikan kemudahan masyarakat di tingkat bawah dalam melakukan pengurusan Adminduk khususnya perekaman data e-KTP bagi penduduk rentan.

Adapun proses perumusan inovasi Si Jaran Ijo yaitu didasarkan pada masih banyaknya penduduk Kabupaten Blitar yang belum memiliki e-KTP yang salah satunya disebabkan adanya keterbatasan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan

sipil di Dispendukcapil atau biasa disebut dengan penduduk rentan administrasi kependudukan. Hal tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Endang selaku perangkat Desa Jatilengger, sebagai berikut:

“jadi kalau bicara penduduk rentan ya mbak, di Desa Jatilengger ini warga saya yang termasuk dalam kategori penduduk rentan sangat banyak. dan kebanyakan juga belum melakukan rekam e-KTP kalo saya lihat. Dari melihat kondisi Desa saya sendiri, saya yakin sekali sebenarnya di Desa- Desa Kabupaten Blitar ini banyak sekali warga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan yang memiliki masalah dengan administrasi kependudukannya (Blitar, 28 September 2021).”

Apabila masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan seperti orang tua, orang sakit, ODGJ dan lainnya diajak ke pelayanan yang terdekat maka akan menjadikan masalah. Bukan masalah karena membahayakan akan tetapi karena kondisi mereka yang tidak memungkinkan. Oleh karena itu, pihak Dispendukcapil merumuskan bagaimana caranya untuk dapat menjangkau layanan sampai pada masyarakat yang tergolong dalam penduduk rentan. Hingga pada akhirnya kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu Bapak Luhur Sejati, S.Pd, M.Pd mencetuskan inovasi baru yang dinamakan inovasi Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah).

Untuk menunjang proses pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo tentunya dibutuhkan alat-alat pendukung kegiatan (sarana) serta prosedur pelayanan yang baik guna mempercepat keberhasilan program. Berikut merupakan sarana yang digunakan dalam menunjang proses pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo :

- a) Laptop merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan dibutuhkan dalam Si Jaran Ijo yang berfungsi untuk membuka aplikasi Enrollment yang didalamnya memuat hasil perekaman biometrik yaitu wajah, sidik jari, dan iris mata pemohon e-KTP.
- b) Kamera merupakan sarana yang dibutuhkan dan berfungsi untuk mengambil foto pemohon e-KTP.
- c) Iris scanner merupakan sarana yang berfungsi untuk perekaman iris mata pemohon e-KTP.
- d) Fingerprint scanner merupakan sarana yang berfungsi untuk perekaman sidik jari pemohon e-KTP.
- e) SignatureGem merupakan sarana yang berfungsi untuk perekaman tanda tangan pemohon e-KTP.
- f) Kain background merupakan sarana yang berfungsi sebagai latar belakang saat pengambilan foto. Kain background terdiri dari dua warna yaitu

merah dan biru. Pada saat pengambilan foto kain background yang digunakan harus disesuaikan dengan tahun lahir pemohon e-KTP.

- g) Sepeda motor merupakan sarana yang berperan penting dalam inovasi pelayanan Si Jaran Ijo karena berfungsi sebagai kendaraan operasional bagi petugas Si Jaran Ijo untuk melakukan perekaman e-KTP di rumah-rumah warga.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memberikan kendaraan operasional berupa sepeda motor kepada petugas Si Jaran Ijo dikarenakan dengan menggunakan sepeda motor petugas bisa langsung menjangkau rumah pemohon yang terpencil yang mana wilayah tersebut belum tentu bisa dijangkau oleh mobil yang disebabkan sulitnya medan yang dilalui. Jumlah kendaraan operasional Si Jaran Ijo terdapat dua yang di tempatkan pada Dispendukcapil pusat. Pihak Dispendukcapil juga sudah mendesain sedemikian rupa sepeda motor yang dapat digunakan untuk menyimpan alat-alat rekam data e-KTP.



**Gambar 3. Kendaraan Operasional Si Jaran Ijo**

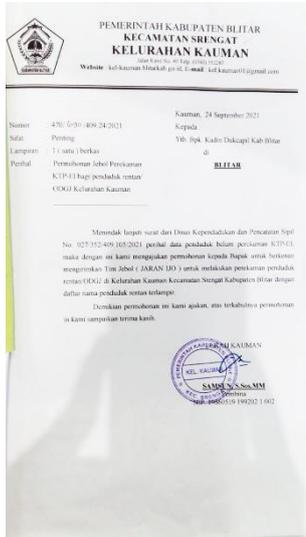
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021)

Inovasi pelayanan Si Jaran Ijo dilaksanakan satu minggu sekali yaitu setiap hari Selasa. Adapun untuk mendapatkan pelayanan Si Jaran Ijo ini sebenarnya mudah. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Hartini sebagai pemohon perekaman e-KTP melalui inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, sebagai berikut:

“kalau menurut saya ya mbak, untuk mendapatkan pelayanan Si Jaran Ijo ini cukup mudah. Karena saya hanya perlu menyetorkan foto copy KK ke Kantor Desa saja (Blitar, 05 Oktober 2021).”

Jadi, masyarakat yang memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori penduduk rentan cukup melaporkannya ke Desa. Berdasarkan laporan masyarakat tersebut maka pihak Desa melalui petugas registrasi akan mengecek data pemohon terlebih dahulu yang menjadi dokumen persyaratan dalam melakukan perekaman e-KTP yaitu Kartu

Keluarga. Jika ternyata pemohon belum memiliki dokumen KK, maka pemohon harus mengisi formulir F1.01 yang kemudian petugas registrasi akan mengentri atau memasukkan data pemohon terlebih dahulu untuk mendapatkan dokumen KK yang menjadi persyaratan dalam melakukan perekaman e-KTP.



**Gambar 4. Surat Pengajuan Dari Desa**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)

Apabila persyaratan pemohon sudah lengkap, baru pihak Desa akan mengirimkan surat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meminta menjadwalkan tim pelayanan Si Jaran Ijo di Desa tersebut. Setelah pihak Desa mengirimkan surat pengajuan, masyarakat perlu menunggu kurang lebih satu atau dua minggu untuk mendapatkan pelayanan Si Jaran Ijo. Hal tersebut tergantung pada banyak sedikitnya surat pengajuan di Dispendukcapil. Setelah perekaman data e-KTP dilakukan pemohon perlu menunggu selama satu minggu untuk mendapatkan e-KTP nya dan dapat diambil di Kantor Desa masing-masing.



**Gambar 5. Perekaman e-KTP Pada ODGJ**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)



**Gambar 6. Perekaman e-KTP Pada Orang Sakit**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)



**Gambar 7. Perekaman e-KTP Pada Penyandang Disabilitas**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)



**Gambar 8. Perekaman e-KTP Pada Warga Lanjut Usia**  
(Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kab. Blitar Tahun 2021)

Namun dalam proses pelaksanaan Inovasi Si Jaran Ijo masih ditemukan beberapa hambatan. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku kasi Inovasi Dispendukcapil Kabupaten Blitar, yaitu faktor cuaca, dalam pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo cuaca sangat berpengaruh dalam kelancaran kegiatan. Hal tersebut

dikarenakan alat transportasi yang digunakan dalam Si Jaran Ijo berupa sepeda motor. Ketika cuaca sedang hujan dikhawatirkan alat perekaman akan rusak jika terkena air. Dari hal tersebutlah pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo menjadi terhambat.

Selain itu Jaringan internet, salah satu penduduk rentan yang menerima pelayanan inovasi Si Jaran Ijo adalah warga yang bertempat tinggal di wilayah terpencil. Keberadaan wilayahnya yang terpencil kebanyakan mengalami susah sinyal jaringan internet, sedangkan untuk membuka aplikasi Enrollment dibutuhkan jaringan internet yang stabil. Tidak hanya di wilayah terpencil, jaringan internet yang tidak stabil kadangkala juga terjadi di wilayah-wilayah Kabupaten Blitar lainnya. Oleh karena itu, dengan jaringan internet yang tidak stabil maka proses perekaman e-KTP akan memakan waktu yang lama dan hal tersebut dapat menghambat pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo.

### 3. Organisasi (*organization*)

Organisasi merupakan perubahan dalam cara kerja yang disusun atau dikelola oleh organisasi tersebut. Organisasi juga dapat diartikan sebagai alat pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang didalamnya terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi dan berwenang untuk menjalankan suatu kegiatan atau program (Maria Goreti usboko, 2018). Adanya organisasi yang jelas sangat dibutuhkan dalam menjalankan sebuah inovasi guna mempercepat tercapainya tujuan.

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo dibutuhkan petugas-petugas khusus dan juga kerja sama dengan pihak-pihak lain untuk mempermudah proses pelayanan. Dalam hal ini Dpendukcapil Kabupaten Blitar membentuk sebuah tim yang diberikan tugas tambahan untuk melaksanakan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo yang beranggotakan empat orang. Setiap orang pada tim Si Jaran Ijo akan ditempatkan pada masing-masing TLA (Tempat Layanan Adminduk) di Kabupaten Blitar, yaitu satu orang di TLA wilayah Blitar barat yang meliputi Kecamatan Srengat, Wonodadi, Udanawu, Ponggok, dan Sanankulon. Dua orang di TLA wilayah Blitar tengah yang meliputi Kecamatan Kanigoro, Sutojayan, Garum, Talun, Wonotirto, Kademangan, Bakung, Panggungrejo, dan Nglegok. Serta satu orang di TLA wilayah Blitar timur yang meliputi Kecamatan Selorejo, Wlingi, Kesamben, Doko, Gandusari, Binangun, Wates, dan Selopuro. Selain itu, agar proses pelayanan inovasi Si Jaran Ijo berlangsung dengan lancar pihak Desa juga selalu mengirimkan salah satu perangkat desanya untuk membantu proses pelaksanaan perekaman e-KTP

melalui inovasi Si Jaran Ijo. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dpendukcapil Kabupaten Blitar, sebagai berikut:

“jadi, setiap pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo petugas yang melakukan perekaman e-KTP hanya satu orang mengingat kami masih kekurangan petugas dalam tim Si Jaran Ijo. Selain itu, alat transportasi yang kami berikan adalah sepeda motor yang idealnya juga digunakan untuk satu orang. Akan tetapi setiap pelaksanaan Si Jaran Ijo petugas kami juga selalu dibantu oleh pihak Desa mengingat warga yang kami layani merupakan warga yang memiliki keterbatasan, misalnya ketika melakukan perekaman e-KTP kepada ODGJ maka petugas tidak bisa hanya satu saja, harus terdapat petugas lain yang dapat mengkondisikan pemohon agar perekaman dapat berjalan lancar (Blitar, 28 September 2021).”

Pegawai Dpendukcapil Kabupaten Blitar yang diberikan tambahan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan Si Jaran Ijo diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Hartini sebagai pemohon perekaman e-KTP melalui inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, sebagai berikut:

“kalau pelayanan yang diberikan oleh petugas menurut saya sangat baik dan cepat ya mbak, karena petugasnya sabar-sabar tapi cekatan dalam menangani pemohon perekaman yang memiliki keterbatasan seperti ibu saya ini. Oleh karena itu, saya merasa sangat puas dengan pelayanannya dan merasa sangat terbantu dengan adanya inovasi ini karena ibu saya tidak perlu kemana-mana untuk dapat melakukan rekam data e-KTP (Blitar, 05 Oktober 2021).”

Keberlangsungan pelayanan inovasi Si Jaran Ijo juga terdapat keterlibatan dari pihak-pihak lain yang ikut serta membantu keberhasilan inovasi ini. Mitra kerja sama dalam inovasi pelayanan Si Jaran Ijo adalah tingkat paling ujung, yaitu RT, RW, dan Desa. Pihak-pihak tersebut sangat berperan penting dalam keberhasilan inovasi Si Jaran Ijo, RT dan RW berperan dalam pendataan warganya yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan adminduk atau yang masuk dalam kategori penduduk rentan. Sedangkan pihak Desa berperan untuk menindaklanjuti permintaan warganya yang membutuhkan pelayanan Si Jaran Ijo dengan mengirimkan surat kepada pihak Dpendukcapil Kabupaten Blitar. Meskipun pihak-pihak tersebut tidak

memberikan pelayanan langsung kepada warga, namun sangat membantu keberhasilan inovasi Si Jaran Ijo.

Keberhasilan sebuah inovasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dan kemampuan inovasi dalam menjawab permasalahan yang ada. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan inovasi Si Jaran Ijo juga sangat dibutuhkan, misalnya seperti pemberian kritikan yang mana kedepannya dapat digunakan sebagai masukan untuk membenahi kekurangan-kekurangan yang ada pada inovasi pelayanan Si Jaran Ijo. Dengan hadirnya inovasi Si Jaran Ijo ini sudah mampu menjawab salah satu permasalahan yang ada pada masyarakat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dpendukcapil Kabupaten Blitar, sebagai berikut:

“sudah pasti inovasi Si Jaran Ijo merupakan jawaban dari permasalahan yang ada pada masyarakat, yaitu terkait penduduk rentan yang memiliki keterbatasan dalam pengurusan administrasi kependudukan, yang mana sebelumnya mereka kebingungan untuk melakukan perekaman e-KTP, namun sekarang sudah tidak perlu khawatir karena dari pihak kamilah yang akan mendatangi mereka (Blitar, 28 September 2021).”

Namun dalam menjalankan organisasi Si Jaran Ijo masih ditemukan hambatan yaitu Keterbatasan jumlah petugas, luasnya wilayah Kabupaten Blitar menjadikan jumlah permintaan untuk pelaksanaan perekaman e-KTP melalui inovasi pelayanan Si Jaran Ijo juga semakin banyak. Dengan banyaknya permintaan, maka Dpendukcapil membutuhkan waktu penjadwalan yang cukup lama untuk melakukan pelayanan Si Jaran Ijo di setiap wilayah-wilayah karena jumlah petugas yang terbatas dan pelayanan yang hanya dilakukan setiap hari Selasa saja. oleh karena itu, masyarakat juga harus bersabar untuk mendapatkan pelayanan rekam e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo.

Dengan demikian, dapat disimpulkan keberadaan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo sudah mampu menjawab salah satu permasalahan yang ada pada masyarakat dan memang sudah cukup memuaskan dalam membantu masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan dalam melakukan perekaman e-KTP.

#### **4. Komunikasi (*communication*)**

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Sebuah inovasi diciptakan untuk memperbaiki, meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Oleh sebab itu, komunikasi yang baik dan tepat sangat dibutuhkan supaya informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik pula oleh masyarakat. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya penyampaian informasi dan tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Sesuai penjelasan diatas, komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuan memberikan layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat (Nugraha dan Fanida, 2021).

Disini, komunikasi yang dimaksudkan yaitu berupa penerapan metode baru untuk mempromosikan sebuah inovasi layanan baru sehingga dapat mempengaruhi perilaku individu ataupun organisasi lainnya. Komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam memperkenalkan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo kepada masyarakat agar masyarakat memiliki pemahaman yang baik dan benar terhadap Si Jaran Ijo. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dpendukcapil Kabupaten Blitar untuk memperkenalkan inovasi Si Jaran Ijo salah satunya yaitu dengan melakukan sosialisasi. Penyelenggaraan sosialisasi dilakukan oleh Dpendukcapil sebelum Si Jaran Ijo di launching dengan harapan ketika sudah dilaunching masyarakat bisa langsung mengurus perekaman e-KTP bagi keluarganya yang memiliki keterbatasan. Penyampaian informasi terkait Si Jaran Ijo pertama kali disampaikan pihak Dpendukcapil kepada perangkat Desa saja yang nantinya diharapkan dapat disampaikan kepada seluruh masyarakat.

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dpendukcapil lebih mengutamakan penggunaan media massa dan media sosial karena dianggap lebih efektif dan efisien. Inovasi Si Jaran ijo pernah dimuat dalam media massa, seperti koran radar Blitar dan Madu Tv. Selain itu, media sosial yang digunakan untuk mempromosikan inovasi Si Jaran Ijo adalah Instagram, Whatsapp, Facebook, YouTube, dan juga Website. Selain itu, pihak Dpendukcapil mempunyai grup internal whatsapp dengan perangkat desa di seluruh Kabupaten Blitar dan juga mengharuskan pihak perangkat desa mempunyai grup khusus dengan RT/RW. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Zulham Hakim, S.H., M.H selaku Kasi Inovasi Dpendukcapil Kabupaten Blitar, sebagai berikut:

“kami rasa dalam memperkenalkan inovasi Si Jaran Ijo penggunaan media massa dan media sosial ini lebih efektif daripada kami harus melakukan sosialisasi di setiap Desa.

Kebanyakan juga masyarakat kalau diundang diacara sosialisasi seperti itu tidak mau hadir dengan berbagai alasan. Sehingga, melalui media massa ataupun media sosial apabila kita menyebarkan informasi bisa langsung tersampaikan kepada seluruh masyarakat (Blitar, 28 September 2021).”

Hal tersebut juga selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Hartini sebagai pemohon perekaman e-KTP melalui inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, sebagai berikut:

“saya pertama kali mengetahui inovasi pelayanan Si Jaran Ijo ini di grup Whatsapp lingkungan RT saya. Selang beberapa hari Pak RT mendatangi rumah saya juga, menanyakan apakah Ibu saya sudah mempunyai e-KTP, dan setelah mengetahui bahwa Ibu saya belum mempunyai e-KTP saya di berikan arahan untuk pergi ke Kantor Desa dengan membawa foto copy KK untuk mendaftarkan Ibu saya sebagai pemohon perekaman e-KTP melalui Si Jaran Ijo (Blitar, 05 Oktober 2021).”

Namun, dalam proses sosialisasi masih terdapat hambatan yang dihadapi oleh pihak Dispendukcapil yaitu masih adanya sebagian masyarakat yang belum mengetahui inovasi Si Jaran Ijo. Meskipun sudah dilakukan sosialisasi oleh pihak Dispendukcapil tetap saja informasi tersebut belum tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Blitar. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan anggota keluarganya yang termasuk dalam penduduk rentan untuk melakukan perekaman e-KTP melalui inovasi Si Jaran Ijo.

Dengan demikian, Sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar terkait inovasi Si Jaran Ijo belum bisa berjalan secara maksimal dalam memberi perubahan pada masyarakat. Meskipun demikian pemberian sosialisasi inovasi Si Jaran Ijo sangat penting untuk dilakukan guna menunjang keberhasilan dan kelancaran program. Adanya inovasi Si Jaran Ijo dirasa sudah cukup baik dalam menjawab dari banyaknya masalah ataupun tantangan dari masyarakat salah satunya terkait keterbatasan penduduk rentan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Inovasi Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Inovasi Si Jaran Ijo diluncurkan pada tanggal 9 Maret 2021 oleh Bupati Blitar di Desa Ngeni Kecamatan Wonotirto Kabupaten

Blitar. Inovasi Si Jaran Ijo adalah inovasi pelayanan perekaman e-KTP dengan sistem jemput bola yang dikhususkan bagi masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan, seperti sakit/lumpuh, terlantar, terpercil, lanjut usia, disabilitas, dan Orang dalam Gangguan Jiwa (ODGJ).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan sudah berjalan cukup baik. Dalam kurun waktu kurang dari satu tahun sudah terdapat 1.118 orang yang sudah memperoleh pelayanan inovasi Si Jaran Ijo. Dengan menggunakan teori inovasi *public service*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Terkait inovasi Si Jaran Ijo, produk yang dihasilkan dalam inovasi ini berupa barang dan jasa. Produk barang yang dihasilkan yaitu e-KTP, sedangkan produk jasa yang dihasilkan yaitu jemput bola. Selain itu, pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar juga memberikan layanan berupa *customer care* yaitu *call center*, Whatsapp, dan email.

Proses dalam inovasi pelayanan Si Jaran Ijo menggunakan sistem jemput bola yang artinya petugas Si Jaran Ijo yang akan mendatangi setiap rumah-rumah pemohon untuk melakukan perekaman e-KTP. Dalam mendukung inovasi ini juga disediakan sarana yang memadai guna menunjang proses berjalannya inovasi. Dengan hadirnya inovasi ini dinilai dapat mempermudah masyarakat yang termasuk dalam kategori penduduk rentan dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Terkait organisasi yang ada pada inovasi pelayanan Si Jaran Ijo ialah terbentuknya tim Si Jaran Ijo yang beranggotakan 4 orang yang mana masing-masing petugas ditempatkan disetiap TLA (Tempat Layanan Adminduk) pada masing-masing wilayah. Pihak Dispendukcapil juga melakukan kerja sama dengan RT, RW, dan Desa untuk membantu keberhasilan inovasi ini.

Terkait komunikasi dalam inovasi pelayanan Si Jaran Ijo, pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar memberikan sosialisasi sebelum inovasi diluncurkan. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil lebih mengutamakan penggunaan media massa dan media sosial karena dianggap lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sosialisasi tersebut, pihak Dispendukcapil berharap setelah inovasi diluncurkan masyarakat sudah langsung bisa mendaftarkan anggota keluarganya yang termasuk dalam kategori penduduk rentan untuk melakukan perekaman e-KTP.

### **Saran**

Berdasarkan pemaparan dari hasil dan pembahasan di atas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi pelayanan Si Jaran Ijo (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu sebagai berikut:

1. Pihak Dispendukcapil sebaiknya menambahkan kendaraan operasional Si Jaran Ijo berupa mobil. Hal tersebut agar ketika musim hujan pelaksanaan inovasi Si Jaran Ijo tetap bisa dijalankan tanpa ada rasa khawatir mengenai kerusakan alat perekaman.
2. Pihak Dispendukcapil sebaiknya menambah petugas dalam tim Si Jaran Ijo agar pemohon tidak menunggu waktu terlalu lama untuk mendapatkan penjadwalan Si Jaran Ijo di Desanya.
3. Pihak Dispendukcapil sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi terkait dengan inovasi pelayanan Si Jaran Ijo. Tidak hanya melalui media massa dan media sosial, pemasangan banner juga dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan sosialisasi.
4. Pihak Dispendukcapil sebaiknya bekerjasama dengan perusahaan profider untuk daerah pelosok agar perekaman e-KTP berjalan dengan lancar.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan bekerjasama dalam penulisan artikel ilmiah ini yang berjudul "Inovasi Pelayanan SI JARAN IJO (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar", sebagai berikut:

1. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum UNESA,
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing artikel ilmiah,
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji artikel ilmiah,
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji artikel ilmiah,
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar,
6. Orang tua dan kakak tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat,
7. Dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan artikel ilmiah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adani, A. H. dan Meirinawati. (2018). Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 6(3).
- Arma, F., & Hamka, H. (2020). Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 74–80.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789-798.
- Dewi, W. S. Dan Parwiyanto, H. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 178-192.
- Fatile, C., Ejalonibu, J. O., & Ganiyu, L. (2014). *Public Service Innovations and Changing Ethos in Africa*. 46–71.
- <https://jatimtimes.com>, diakses pada 27 Agustus 2021.
- <https://.madu.tv.com>, diakses pada 27 Agustus 2021.
- Karnia, P., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *Publika*, 8(3).
- Mindarti. L & Juniar. A. (2018). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis *E- Government*: Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3 (1), 19-27.
- Nalien, E. M., & Ilham, T. (2016). The Effect of Bureaucratic Reforms Implementation for Optimizing of Governance in Indonesia (Focus on the Public Service Innovation in Local Government Institutions). *International Journal of Kybernology*, 3(2).
- Nugraha, F. B. dan Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan SI CANTIK (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*. 9(1), 269-284.
- Nurmalasari, I. Afifuddin. Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Re(Laporan Triwulan I 2021, 2021) spon Publik*, 13(4), 99-103.

- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Oktariyanda, T. O., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.
- Octavia, R. & Meirinawati (2018). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Delivery di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Publika*, 6(2).
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Triwulan I*.
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- Sugiharto, I. N. dan Dyah Hariani. (2017). Inovasi pelayanan kesehatan (proses inovasi jemput bola di puskesmas II punggelan kabupaten banjarnegara). *Journal of Public Policy and Management Review*, 1-15.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R n D*. Bandung: Alfabeta.
- Sousa, M. D. M., Ferreira, V. D. R. S., Najberg, E., & Medeiros, J. J. (2015). Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. *Revista de Administração (São Paulo)*, 50, 460-476.
- Suwandy, P., Veronica, A. (2019). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal*, 1(3), 282-294.
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543.
- Triningsih, A. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar) (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
- Vickers, I., Lyon, F., Sepulveda, L., & McMullin, C. (2017). Public service innovation and multiple institutional logics: The case of hybrid social enterprise providers of health and wellbeing. *Research Policy*, 46(10), 1755-1768.
- [www.blitarkab.go.id](http://www.blitarkab.go.id), diakses pada 27 Agustus 2021.