KAJIAN "GERTAK TUNDUK" SEBAGAI INOVASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN WARGA NGANJUK (STUDI KASUS PADA KANTOR KECAMATAN NGETOS)

Dhea Angelia Nurkumala
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
dheaangelia.20065@mhs.unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
debyeprilianto@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan kunci kemajuan suatu negara sehingga perlunya beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan, kesejahteraan masyarakat, dan pembangunan berkelanjutan. Pemerintah Kabupaten Nganjuk menciptakan trobosan baru dengan terselenggaranya Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (Gertak Tunduk) Warga Nganjuk yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di seluruh desa, kelurahan, maupun kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori tahap implementasi pada proses inovasi menurut Bland, dkk., (2019) dengan lokus penelitian pada Kantor Kecamatan Ngetos. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan oleh penulis menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah penerapan inovasi Gertak Tunduk Warga Nganjuk di Kantor Kecamatan Ngetos telah berjalan dengan baik namun belum optimal. Penyediaan sumberdaya berupa dukungan finansial selama terselenggaranya Gertak Tunduk, penempatan sumber daya manusia dengan adanya tim pemutakhiran data, monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan membantu peneliti mengetahui kendala Kecamatan Ngetos yang masih jauh dari target capaian IKD. Kendala yang muncul meliputi infrastruktur yang belum mumpuni, pemberian pelatihan yang belum merata, struktur dan mekanisme yang masih belum jelas. Adapun saran yang diberikan peneliti adalah diperlukan pembaharuan infrastruktur berupa penambahan perangkat laptop dan alat perekam KTP, diperlukan sosialisasi bagi masyarakat luas sebagai bentuk menarik antusias masyarakat dan langkah mempercepat capaian IKD, diperlukan peninjauan ulang terkait timeline dan sisa target penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk.
Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Kependudukan

Abstract

Effective and responsive public services are the key to a country's progress, so service providers need to pay attention to several factors in increasing trust, community welfare and sustainable development. The Nganjuk Regency Government created a new breakthrough by holding the Simultaneous Movement to Complete Population Administration (Gertak Tunduk) for Nganjuk Residents which provided population administration services and activated Digital Population Identity (IKD) in all villages, sub-districts and sub-districts. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. The research focus uses the implementation stage theory of the innovation process according to Bland, et al., (2019) with the research focus at the Ngetos District Office. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out by the author using data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research are that the implementation of the Nganjuk Residents' Submissive Action innovation at the Ngetos District Office has gone well but is not yet optimal. The provision of resources in the form of financial support during the implementation of Gertak Tunduk, the placement of human resources with the existence of a data updating team, monitoring and evaluation that have been carried out helped researchers find out the obstacles in Ngetos District which are still far from the IKD achievement targets. Obstacles that arise include inadequate infrastructure, uneven training provision, unclear structures and mechanisms. The suggestions given by researchers are that infrastructure updates are needed in the form of additional laptop devices and KTP recording devices, socialization is needed for the wider community as a form of attracting public enthusiasm and steps to accelerate IKD achievements, a review is needed regarding the timeline and remaining targets for implementing the Nganjuk Residents' Subordination Action.
Keywords: Innovation, Service, Population

PENDAHULUAN

Pemenuhan hak tiap warga negara merupakan salah satu bentuk tanggungjawab dan amanah yang diemban masing-masing negara termasuk pada aspek pelayanan publik yang merupakan aspek fundamental dalam sistem pemerintahan yang baik dan demokratis sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang efektif dan kooperatif menjadi faktor utama dalam pembangunan dan kemajuan suatu negara sehingga perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik agar dapat membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan berkelanjutan. Akan tetapi, berdasarkan Laporan Triwulan II Tahun 2023 telah tercatat sejumlah 2.070 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada saat menggunakan layanan publik. Dugaan maladministrasi itu sendiri merujuk pada kecurigaan atau keyakinan bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap prinsip atau norma penyelenggaraan pelayanan publik pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2023

SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	302
Perdesaan	223
Pendidikan	185
Kepegawaian	179
Perhubungan dan Infrastruktur	158
Kepolisian	153
Administrasi Kependudukan	119
Hak Sipil dan Politik	99
Energi dan Kelistrikan	70
Kesehatan	68
Kesejahteraan Sosial	67
Ketenagakerjaan	62
Peradilan	60
Perbankan	53
Perizinan	27
Jaminan Sosial	23
Air	22
Lain-lain	200

Sumber : Diolah peneliti, Laporan Triwulan II 2023 Ombudsman RI (2023)

Berdasarkan data pada tabel diatas yang berisi laporan pengaduan masyarakat, pada substansi administrasi kependudukan menduduki urutan ke-7 dengan jumlah 119 laporan. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum dilaksanakan secara optimal dan masih terdapat permasalahan sehingga administrasi kependudukan harus mendapat perhatian penuh oleh pemerintah. Keterlibatan pemerintah merupakan elemen penting dalam perbaikan pengelolaan penyelenggaraan pelayanan publik, karena pelayanan publik pada hakikatnya merupakan hak warga negara dan kebutuhan dasar masyarakat (Karimi dan Meirinawati, 2022). Jika dikaitkan dengan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan provinsi terlapor atas dugaan maladministrasi yang telah diterima Ombudsman RI, Provinsi Jawa Timur termasuk salah satu provinsi yang tercatat dengan menduduki posisi ke-4 sebagaimana disajikan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor Tahun 2023

PROVINSI	LAPORAN
DKI Jakarta	219
Kepulauan Bangka Belitung	119
Kalimantan Tengah	111
Jawa Timur	109
Kalimantan Selatan	96

Sumber : Diolah peneliti, Laporan Triwulan I 2023 Ombudsman RI (2023)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pelayanan publik masih menjadi masalah serius yang harus segera dicarikan solusinya oleh pemerintah. Oleh karena itu, lahirlah reformasi birokrasi yang diharapkan dapat memberikan nuansa baru terhadap sistematika maupun penyelenggaraan pelayanan publik serta memangkas angka dugaan maladministrasi salah satunya pada bidang administrasi kependudukan. Begitupula dengan Provinsi Jawa Timur mempunyai jumlah penduduk yang besar mencapai 41.416.407 jiwa sehingga berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik prima, akuntabel, transparan, dan tidak berbelit-belit salah satunya pada pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu wujud reformasi birokrasi adalah terciptanya inovasi pelayanan publik sebagai penyegaran sistem penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup pengembangan ide-ide baru, penggunaan teknologi modern dan pendekatan kreatif dalam penyelenggaraan layanan publik. Menurut Bertot. dkk (dalam Hinggis dan Oktariyanda, 2021) inovasi pelayanan publik bertujuan menciptakan hingga mengembangkan sesuatu yang baru berupa praktik, ide, pendekatan, teknologi, pemberian pelayananan dengan cara yang baru agar dapat diterapkan dalam suatu organisasi dan mendorong kesejahteraan masyarakat. Mulai dari tahun 2016, Provinsi Jawa Timur terus berupaya menciptakan ide-ide baru mengenai inovasi pelayanan publik baik melalui pemerintah kabupaten atau kota (Styareni dan Fanida, 2021). Salah

satunya Pemerintah Kabupaten Nganjuk yang tercatat sebagai Top 30 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Tahun 2020 dan termasuk Finalis Top Inovasi Publik pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Tahun 2023 dalam kategori khusus (Chusnia, 2023).

Sebagai bentuk menindaklanjuti Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 68 Tahun 2018 tentang Satu Data Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2020 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Daerah, pejabat (Pj) Bupati Nganjuk, Sri Handoko meresmikan inovasi baru yang bernama Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (Gertak Tunduk) Warga Nganjuk. Gertak Tunduk sebagai gebrakan penataan dan penertiban dokumen kependudukan warga yang belum dan perlu diperbarui dokumen kependudukannya. Untuk dokumen kependudukan yang dimaksudkan meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi Gertak Tunduk dibawah naungan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai wakil ketua dengan melibatkan seluruh kecamatan, kelurahan, dan pemerintah desa.

Gambar 1. 1 Cuplikan Berita Pj Bupati Nganjuk dalam memaksimalkan Gertak Tunduk

Sumber : Aprilia (2023)

Gertak Tunduk merupakan bentuk keberlanjutan pelatihan aplikasi SEPAKAT (Sistem Perencanaan, Penganggaran, Analisis, dan Evaluasi Kemiskinan Terpadu) yang digunakan untuk mendiagnosa terjadinya suatu permasalahan dan bentuk pertimbangan dalam merumuskan suatu kebijakan solusi suatu permasalahan yang terjadi salah satunya mempermudah Pemerintah Kabupaten Nganjuk menciptakan program sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tepat sasaran melalui data kependudukan yang telah diperbarui. Inovasi Gertak Tunduk Tahap I dilaksanakan dalam rentang waktu 1 bulan pada 20 November – 20 Desember 2023 dilanjutkan dengan pelaksanaan Gertak Tunduk di tahun 2024 mendatang dengan sistematika jemput bola atau bisa langsung ke kantor desa maupun kecamatan. Pada pelaksanaan Gertak Tunduk ini diharapkan mampu mewujudkan data kependudukan yang akurat dan perbaikan pelayanan sehingga program-program kedepannya dapat tepat sasaran bagi warga Kabupaten Nganjuk sebagaimana yang disampaikan Pj. Bupati Nganjuk, Sri Handoko pada berita sebagai berikut:

> "Kami berharap dengan dilaunchingnya gerakan ini, kita dapat bergerak serentak untuk mendata warga kita dengan baik. Dari data warga Nganjuk yang terupdate itu, program-program pemerintah dapat tersalurkan tepat sasaran." (Kartika, 2023)

Selain itu, Pemerintah Kabupaten Nganjuk juga menampilkan infografis pada *website* SEDUDO, media sosial seperti instagram, dan radio dengan bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat adanya Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (Gertak Tunduk) Warga Nganjuk. Sistem Elektronik Terpadu Desa Online atau SEDUDO merupakan *website* atau aplikasi yang diciptakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk pada akhir tahun 2020 untuk mendukung pelayanan administrasi terpadu di desa secara *online* dalam pelayanan kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor terkait. Akan tetapi, implementasi SEDUDO masih belum dapat memenuhi administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Nganjuk karena masyarakat merasa awam dan kesusahan harus mengakses secara *online*.

Belum lagi dengan masyarakat Kabupaten Nganjuk kalangan lansia yang kurang memahami teknologi dan tidak mempunyai *handphone* sehingga merasa kebingungan bagaimana pengajuan melalui SEDUDO. Hal tersebut menyebabkan sekelompok masyarakat belum memiliki dokumen kependudukan atau sudah memiliki namun perlu diperbaruhi sehingga berdampak pada kinerja pemerintah dalam merumuskan program yang tepat sasaran. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Nganjuk meluncurkan inovasi Gertak Tunduk ini sebagai salah satu langkah dalam penertiban dokumen administrasi kependudukan. Berikut merupakan infografis sebagai bentuk penyampaian informasi adanya Gertak Tunduk kepada masyarakat yang tertera pada website SEDUDO sebagai berikut.

Gambar 1. 2 Infografis Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (Gertak Tunduk) Warga Nganjuk pada website SEDUDO

Sumber : Website SEDUDO Nganjuk (2023)

Selain untuk memutakhirkan data Pemerintah Kabupaten Nganjuk juga bertujuan untuk meningkatkan angka kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Warga Nganjuk yang merupakan inovasi dari Dirjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri dan memudahkan masyarakat pada digitalisasinya dokumen kependudukan. Target IKD selama pelaksanaan Gertak Tunduk Kabupaten Nganjuk berjumlah 220.846 orang. Akan tetapi, Gatut Sugiarto selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk menyampaikan bahwa Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) seluruh kecamatan diantaranya hanya 2 (dua) kecamatan yang baru mencapai target capaian minggu pertama sebanyak 25 persen sebagaimana disampaikan beliau pada berita sebagai berikut:

> "Alhamdulillah dari target 25% tadi, Kecamatan Ngluyu dan Gondang bisa mencapai 27,95% dan 27,87%, ini salah satu langkah yang lebih baik sehingga dua kecamatan ini sudah melebihi target Gertak Tunduk Minggu I." (Aprilia, 2023)

Pada tahap evaluasi Gertak Tunduk Minggu II Kepala Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk berharap para penyelenggara pelayanan yang belum memenuhi target agar segera berupaya untuk memaksimalkan sebagaimana disampaikan Gatut Sugiarto selaku Kepala Diskdukcapil sebagai berikut:

> "Target kita untuk minggu depan (Minggu Ketiga) kurang lebih 75 persen, yang sudah bergerak cepat semoga juga diikuti oleh yang lainnya" (Auton, 2023)

Melihat dari Laporan Evaluasi Gertak Tunduk Minggu I dan II, Kecamatan Ngetos menduduki urutan paling bawah dari keseluruhan kecamatan di Kabupaten Nganjuk dengan persentase 3,85% dan 6,02% jauh dari target perminggu selama pelaksanaan Gertak Tunduk. Penambahan IKD yang terkesan lambat ini memicu sorotan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam penerapan inovasi Gertak Tunduk di Kecamatan Ngetos. Salah satu hal yang membuat Capaian IKD terkesan lambat dikarenakan terbatasnya informasi yang diterima masyarakat mengenai fungsi dan kegunaan digitalisasi dokumen kependudukan berupa IKD ini. Pernyataan diatas didukung dengan tanggapan masyarakat setempat yakni :

> "Menurut saya, masyarakat masih banyak yang tidak merespon program ini. Kemungkinan masyarakat tidak mengetahui adanya program Gertak Tunduk ini, maksud dan tujuan sepertinya belum menyasar pada telinga masyarakat. Waktu pertama kali saya mendengar perihal IKD, saya sempat bertanya apa fungsi dan kegunaannya, jika hanya untuk memiliki dokumen pribadi secara digital saja saya tidak perlu mbak karena dokumen pribadiku sudah tak scan dalam bentuk file. Selain itu, desa tidak ada sosialisasi terkait Gertak Tunduk mbak hanya penyampaian infografis terkait Gertak Tunduk melalui share ke *whatsapp* masing-masing RT dan mulut ke mulut saja." (Kutipan wawancara, 13 Desember 2023)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, terlihat bahwasanya inovasi Gertak Tunduk ini masih belum optimal dirasakan oleh masyarakat dikarenakan sosialiasi yang dilakukan kurang merata dan keterbatasan informasi terkait pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD) sehingga masyarakat merasa tidak tertarik dan tidak mengetahui maksud adanya Gertak Tunduk yang dicanangkan Dinas Komunikasi dan Informasi bersama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk ini. Tidak hanya itu, kendala yang terjadi di Kecamatan Ngetos adalah sarana prasarana yang masih belum memadai. Masyarakat setempat tidak dapat membuat E-KTP di kantor kecamatan karena alat perekam yang digunakan masih rusak sehingga mengharuskan masyarakat Kecamatan Ngetos langsung mengurus ke Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk. Hal tersebut divalidasi dengan kutipan wawancara awal sebagai berikut :

> "Untuk mengurus e-ktp ini tidak bisa dicukupkan dari Kecamatan Ngetos saja mbak dikarenakan alat perekamnya masih rusak. Jadi apabila membuat ya harus langsung ke Disdukcapil." (Kutipan wawancara, 13 Desember 2023)

Operator Gertak Tunduk Kecamatan Ngetos menyampaikan keluhan perihal *server* yang sering *down* sehingga berdampak pada keberlangsungan pekerjaannya sebagaimana disampaikan dalam kutipan wawancara awal sebagai berikut :

> "Kendala saat pelaksanaan Gertak Tunduk ini adalah *server* yang sering *down*, ya mungkin karena masih tergolong baru dan terintegrasi jadi satu sehingga mengalami *overload*. Hal ini cukup menghambat proses bekerja juga mbak." (Kutipan wawancara awal, 15 Desember 2023)

Selanjutnya pada evaluasi Gertak Tunduk Minggu III, Pemerintah Kabupaten Nganjuk menargetkan capaian IKD sebesar 75%. Akan tetapi, dari total keseluruhan sebanyak 20 kecamatan di Kabupaten Nganjuk, Kecamatan Ngetos merupakan salah satu dari 5 kecamatan yang memperoleh IKD 25% s.d 50% dengan 9 Desa atau Kelurahan didalamnya. Tercatat pada laporan evaluasi kinerja minggu III Kecamatan Ngetos menduduki urutan ke-7 dengan persentase 27%, tetapi pada Kecamatan Ngetos masih jauh dari target. Ditambah lagi

dengan adanya beberapa kendala yang disampaikan masyarakat maupun operator terkait pelaksanaan inovasi Gertak Tunduk Warga Nganjuk seperti kurangnya informasi perihal pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), sosialisasi masyarakat yang kurang merata dan sarana prasana yang kurang memadai tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dengan mengambil studi kasus di Kantor Kecamatan Ngetos menggunakan fokus penelitian tahap implementasi pada proses inovasi menurut Bland, dkk (2010) dengan judul "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik melalui Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (Gertak Tunduk) Warga Nganjuk".

METODE

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Penerapan Inovasi Pelayanan Publik melalui Gerakan Serentak Tuntaskan Administrasi Kependudukan (GERTAK TUNDUK) Warga Nganjuk dengan mengambil studi kasus di Kantor Kecamatan Ngetos Kabupaten Nganjuk. Fokus penelitian pada penelitian ini menggunakan teori tahap implementasi pada proses inovasi menurut Bland, dkk (2010) yang menekankan pada 5 (lima) indikator yaitu : 1) *Resource Gathering* (Penyediaan Sumberdaya), 2) *Personnel Placement* (Penempatan SDM), 3) *Retraining* (Pelatihan), 4) *Develop Structure and Processes* (Membangun struktur dan mekanisme), dan 5) *Evaluation and Monitoring* (Monitoring dan Evaluasi).

Sumber data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung melalui sumber data kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2019). Sedangkan pengertian data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti atau sebut saja diluar informan yang ada (Sugiyono, 2019). Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian yang mendukung penelitian ini yaitu Bapak Sujono selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, Ibu Sri Anida selaku Kasi Analistik dibantu dengan Ibu Nurul Rismasari selaku Analis Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, Ibu Yossy selaku Kasi Pelayanan dan Ibu Julia Rizky selaku operator Gertak Tunduk, beserta 4 (empat) orang yang merupakan masyarakat Kecamatan Ngetos. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik analisis data mengadopsi konsep Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019) yang menekankan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Ngetos merupakan bagian dari struktur pemerintahan Kabupaten Nganjuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2020 yang mengatur tentang perubahan dalam pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nganjuk. Menurut Pasal 4 ayat 2 huruf e peraturan tersebut, Kecamatan Ngetos diklasifikasikan sebagai Kecamatan dengan Tipe A. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugas dan fungsi yang dimiliki, Kecamatan Ngetos Kabupaten Nganjuk harus memiliki susunan organisasi dan tata kerja yang teratur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Gertak Tunduk merupakan upaya terpadu dan berkelanjutan oleh pemerintah daerah dan pemerintah desa untuk percepatan kepemilikan dokumen kependudukan dan serta Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, lahirnya Gertak Tunduk bertujuan untuk bahan sounding data yang berasal dari Badan Pusat Statistika (BPS) sejak tahun 2021 sehingga perlu dimutakhirkan supaya program-program dapat terselenggara dengan tepat sasaran. Oleh karena itu, penerapan inovasi pelayanan publik memerlukan beberapa indikator pada proses inovasi yang meliputi *resource gathering* (penyediaan sumberdaya), *personnel placement* (penempatan SDM), retraining (pelatihan), *develop structure and processes* (membangun struktur dan mekanisme), dan *evaluation and monitoring* (monitoring dan evaluasi) sebagai berikut :

a. Resource Gathering (Penyediaan Sumberdaya)

Menurut Mufidah dan Tauran (2024) sumberdaya merupakan kedudukan paling penting dalam penerapan untuk melakukan sebuah kebijakan maupun inovasi. Sumber daya sendiri terdiri atas 3 kategori yaitu sumber daya manusia, keuangan, maupun sarana dan prasarana. Tidak jauh berbeda, Van Horn dan Van Meter (dalam Hidayah dan Rahaju, 2022) juga menyebutkan bahwasanya pencapaian proses implementasi atau penerapan

tersebut didapatkan melalui bagaimana mengelola kemampuan menggunakan sumber daya yang tersedia meliputi sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu. Hal tersebut membuktikan bahwasanya penyediaan sumberdaya yang tepat sangat diperlukan dalam penerapan sebuah program dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan sisi finansial, penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk telah disiapkan secara langsung oleh ketua program Gertak Tunduk yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Nganjuk Tahun 2023 sekitar 500 juta. Akan tetapi, peneliti tidak mengetahui rincian anggaran tersebut dikarenakan jumlah yang cukup besar sehingga perlu didiskusikan ulang bersama beberapa pihak yang terkait. Berdasarkan hasil observasi penulis mendapatkan informasi terkait penggunaan anggaran tersebut yaitu :

Tabel 1.3 Rincian Anggaran Penerapan Gertak Tunduk Tahun 2023

NO.	RINCIAN	KEPERLUAN
1.	Pelatihan SEPAKAT	Narasumber, Konsumsi, dan Sarana dan Prasarana
2.	Honor Operator Pemutakhiran Data	Operator Desa dan OPD terkait
3.	Rapat Koordinasi dan Rapat Evaluasi	Tim Pemutakhiran Data

Sumber : Diolah peneliti, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk (2024)

Berkaitan dengan tabel diatas, terlihat bahwasanya penyediaan sumber daya manusia juga telah dipersiapkan dengan baik ditandai dengan adanya honor tim pemutakhiran data desa dan kecamatan meliputi operator Gertak Tunduk yang bertugas mengoperasikan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) dengan mempertimbangkan kemampuan dan kesediaan masing-masing individu. Adapun rincian penyediaan sumber daya manusia yang disusun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk selama terselenggaranya Gertak Tunduk yang merupakan bagian dari tim pemutakhiran data berbasis desa dan kelurahan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.4 Penyediaan Sumber Daya Manusia Gertak Tunduk Tahun 2023

NO.	RINCIAN	JUMLAH (ORANG)
1.	Operator petugas Adminduk Dispendukcapil	25
2.	Operator SEDUDO seluruh kecamatan	20
3.	Operator SEDUDO masing-masing desa dan kelurahan	284

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk (2023)

Sedangkan dari sisi sarana dan prasarana atau infrastruktur penunjang terselenggaranya Gertak Tunduk dengan adanya aplikasi maupun *website* SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) menjadi pendukung penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk. Akan tetapi, sangat disayangkan dalam penyediaan infrastuktur yang tersedia berupa aplikasi maupun *website* tersebut masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena terdapat masyarakat yang masih merasa kebingungan terkait cara menggunakan aplikasi SEDUDO, belum lagi konektivitas yang sering trobel dan aplikasi yang sering *bug* maupun *malware* memicu berkurangnya kebermanfaatan aplikasi tersebut. Hal tersebut disampaikan. Selain itu, sarana dan prasana masih belum mumpuni seperti jumlah laptop yang masih minim dan alat perekam KTP pada Kantor Kecamatan Ngetos yang rusak sehingga masyarakat yang hendak pengajuan perekaman KTP terpaksa harus ke Dispendukcapil. Hal ini perlu perhatian penuh oleh pemerintah Kabupaten Nganjuk untuk memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SEDUDO supaya masyarakat paham akan adanya aplikasi tersebut dan perbaikan fasilitas seperti alat perekam KTP Kantor Kecamatan Ngetos segera ditindaklanjuti karena secara tidak langsung merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Kecamatan Ngetos.

b. *Personnel Placement* (Penempatan SDM)

Menurut Schuler dan Jackson (dalam Rusman, 2016) bahwa penempatan sumber daya manusia berkaitan dengan pencocokan seseorang dengan jabatan yang dipegangnya berdasarkan pada kebutuhan dan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan kepribadian sumber daya manusia tersebut. Selaras dengan pendapat Faustino (dalam Rusman, 2016) bahwa penempatan sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi terpenting dalam manajemen sumber daya manusia, tepat tidaknya seseorang ditempatkan pada suatu posisi tertentu. Jika fungsi tersebut tidak

dilaksanakan dengan baik maka dengan sendirinya akan berakibat fatal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penempatan sumber daya manusia merupakan salah satu tindak lanjut dari indikator penyediaan sumberdaya. Adapun urgensi penempatan sumber daya manusia dalam penerapan inovasi pelayanan publik menggarisbawahi pentingnya memastikan bahwa individu-individu yang terlibat memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kesiapan yang tepat untuk menghadapi tantangan yang dihadapi selama penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk sebagai bentuk efektivitas, keberlanjutan penerapan inovasi pelayanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk telah berupaya menempatkan sumber daya manusia dengan tepat melalui dibentuknya tim pemutakhiran data berbasis desa dan kelurahan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/350/K/411.012/2023 tentang Pembentukan Tim Pemutakhiran Data Berbasis Desa dan Kelurahan yang mana didalamnya menjelaskan jumlah keseluruhan masing-masing operator desa, kelurahan maupun kecamatan, keikutsertaan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Nganjuk serta tugasnya dengan mempertimbangkan relevan tupoksi dari masing-masing OPD berdasarkan arahan langsung dari Pj. Bupati Nganjuk. Secara umum, tugas tim pemutakhiran data yaitu melaksanakan sosialisasi kegiatan pemutakhiran data kepada masyarakat, pemantauan, pengajuan dokumen kependudukan dan evaluasi pelaksanaan tugas dalam penjaringan dan pendataan warga yang belum memiliki dokumen kependudukan. Dilanjutkan dengan penerbitan SK Camat terkait tim pemutakhiran data Gertak Tunduk Kecamatan Ngetos yang semestinya masing-masing desa juga membuat surat keputusan dengan perihal serupa. Akan tetapi, seluruh desa di Kecamatan Ngetos tidak membuatnya secara pribadi sehingga menjadi tugas tambahan bagi Kantor Kecamatan Ngetos untuk mendata secara keseluruhan di desa-desa perihal siapa-siapa saja tim pemutakhiran data tersebut.

Penempatan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Ngetos dilaksanakan dengan mempertimbangkan kemampuan individu dalam mengoperasikan IT dan kesediaan untuk berkomitmen menjalankan tugas dan tanggung jawabnya selama penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk. Hal ini dilakukan karena pegawai Kantor Kecamatan Ngetos yang mayoritas sudah tua dan tidak mengerti banyak mengenai IT. Oleh karena itu, Kecamatan Ngetos menempatkan individu atau pegawai yang mampu dan berkenan menjadi operator Gertak Tunduk. Hal ini terlihat bahwasanya penempatan sumber daya manusia di Kecamatan Ngetos telah diperhatikan secara serius dalam menempatkan sumber daya manusia di tempat yang tepat. Terlebih lagi, tim pemutakhiran Kecamatan Ngetos beserta 9 desa menunjukkan bahwa pegawai yang bertugas khususnya operator mempunyai keberagaman jenjang pendidikan yang berbeda-beda menandakan bahwa pada penempatan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Ngetos tidak menggunakan standar jenjang pendidikan. Akan tetapi sangat disayangkan, pada tim pemutakhiran data desa dan kelurahan juga terdapat operator SEPAKAT, Namun operator Gertak Tunduk tidak memahami korelasi dan tupoksi adanya operator SEPAKAT pada penerapan Gertak Tunduk menunjukkan perlunya peninjauan ulang terkait penempatan sumber daya manusia yang ada.

Penempatan sumber daya manusia yang tepat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat Kecamatan Ngetos. Pada penerapan Gertak Tunduk Kecamatan Ngetos, masyarakat juga telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan operator Gertak Tunduk Kecamatan Ngetos karena sikap informatif dan selalu memberikan arahan terhadap masyarakat pengguna layanan. Berikut merupakan dokumentasi pegawai Kantor Kecamatan Ngetos pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sistem jemput bola :

Gambar 1. 3 Dokumentasi Operator Gertak Tunduk Jemput Bola ke Rumah Warga

Sumber : Dokumentasi Kecamatan Ngetos (2024)

Sikap inisiatif dan informatif para pegawai Kecamatan Ngetos bernilai baik, namun sosialisasi terkait program Gertak Tunduk dirasa masih belum optimal karena masih terdapat masyarakat Ngetos yang belum mengetahui adanya penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk dan memahami kegunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sangat

disayangkan apabila inovasi pelayanan publik yang bagus dan bermanfaat seperti Gertak Tunduk ini mayoritas masih tidak diketahui masyarakat sekitar sehingga Kantor Kecamatan Ngetos perlu menelaah ulang terkait cara menyosialisasikan Gertak Tunduk Warga Nganjuk terhadap masyarakat Kecamatan Ngetos dan pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat.

c. *Retraining* (Pelatihan)

Mangkuprawira (dalam Yulianti, 2015) mengemukakan bahwa pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil , mampu melaksanakan tanggung jawabnya dan semakin baik sesuai dengan standar. Sedangkan pelatihan menurut Mangkunegara (dalam Nursaumi, dkk., 2022) mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Keduanya kurang lebih memiliki pengertian sama, pelatihan memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik. Pelatihan merupakan proses memberikan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang diperlukan kepada pegawai atau staff untuk menghadapi tantangan yang terkait dengan adopsi, dan penerapan inovasi pelayanan publik, serta kemampuan mereka untuk memberikan layanan kepada masyarakat agar inovasi pelayanan publik dapat diselenggarakan secara efektif. Keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik salah satunya tergantung pada proses pelatihan yang diperoleh penyelenggara pelayanan publik Gertak Tunduk Warga Nganjuk.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, pada penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk telah melaksanakan pelatihan yang diselenggarakan secara langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten selaku ketua program yang diikuti seluruh pihak yang terkait meliputi OPD dan operator masing-masing kecamatan dan desa. Peserta pada pelatihan tersebut kurang lebih berjumlah 300 orang, akan tetapi peserta yang hadir berbeda dengan realita dilapangan dan mayoritas justru operator desa yang tidak mengikuti pelatihan tersebut. Hal tersebut terjadi karena diluar prediksi Pemerintah Kabupaten Nganjuk, semestinya pelatihan tersebut juga diikuti seluruh pihak yang terlibat termasuk tim pemutakhiran data atau operator desa.

Gambar 1.4 Dokumentasi Pelatihan Aplikasi SEPAKAT (Sistem Perencanaan, Penganggaran, Analisis, dan Evaluasi Kemiskinan Terpadu)
Sumber : Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk (2024)

Pelatihan ini berkaitan dengan mekanisme penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk. Pelatihan aplikasi Sistem Perencanaan, Penganggaran, Analisis, dan Evaluasi Kemiskinan Terpadu (SEPAKAT) bertujuan untuk mendiagnosa terjadinya suatu permasalahan yang muncul pada masyarakat dan bentuk pertimbangan pengambilan keputusan salah satunya penerapan Gertak Tunduk dengan harapan mampu memperbarui dokumen kependudukan masyarakat, digitalisasi dokumen kependudukan dan mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai peraturan yang berlaku sehingga pelatihan tersebut sangat berpengaruh dalam penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk.

Melihat mayoritas operator desa yang tidak mengikuti pelatihan tersebut merupakan tantangan dan tanggungjawab bagi masing-masing kecamatan untuk tetap memberikan pengetahuan terkait mekanisme penerapan Gertak Tunduk salah satunya Kecamatan Ngetos. Lebih lanjut, Kantor Kecamatan Ngetos melakukan pemantauan lebih lanjut bagi masing-masing operator desa serta memberikan fasilitas untuk menyampaikan kendala melalui rapat koordinasi yang berlangsung di Kantor Kecamatan Ngetos untuk menjelaskan secara ulang terkait mekanisme penerapan Gertak Tunduk nantinya, target masing-masing operator desa, dan sarana menyampaikan kendala yang ada. Hal sebagaimana merupakan bentuk tanggungjawab Kantor Kecamatan Ngetos untuk meninjau ulang hasil pelatihan dan meneruskan kembali ke masing-masing operator desa terkait informasi yang disampaikan narasumber pada saat pelatihan berlangsung sebagaimana berikut :

Gambar 1.5 Koordinasi Seluruh Operator Desa Kecamatan Ngetos
Sumber : Dokumentasi Kecamatan Ngetos (2024)

Selain untuk pegawai, pelatihan bagi masyarakat juga merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memastikan keberhasilan dan manfaat dari penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk tepatnya di Kantor Kecamatan Ngetos. Pada penerapan Gertak Tunduk Kantor Kecamatan Ngetos tidak adanya pelatihan bagi masyarakat sehingga memicu mayoritas masyarakat juga masih tidak mengerti kegunaan adanya aplikasi maupun *website* SEDUDO, IKD beserta kemanfaatan Gertak Tunduk. Namun masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan penyelenggara telah memberikan layanan dengan baik dan membantu proses pengajuan hingga selesai, meskipun dalam hal ini dirasa sosialisasi untuk masyarakat masih kurang optimal memicu banyak masyarakat yang tidak antusias dengan Gertak Tunduk tersebut. Oleh karena itu, dapat menjadi salah satu penyebab pencapaian IKD Kecamatan Ngetos terkesan lambat. Sosialisasi merupakan langkah penting dalam memperkenalkan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat, dan dapat menjadi bagian integral dari program pelatihan yang lebih luas untuk memastikan bahwa inovasi tersebut diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Pada penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk di Kantor Kecamatan Ngetos belum terdapat sosialisasi secara formal dan pelatihan bagi masyarakat, sehingga hal tersebut mempengaruhi antusias masyarakat terhadap Gertak Tunduk tersebut.

d. *Develop Structure and Processes* (Membangun Struktur dan Mekanisme)

Membangun struktur dan mekanisme dalam penerapan inovasi pelayanan publik melibatkan pembentukan sistem, prosedur, kebijakan, dan perangkat lainnya yang diperlukan untuk memfasilitasi perencanaan, pengembangan, pengujian, penerapan, dan evaluasi inovasi dalam pelayanan publik. Dengan membangun struktur dan mekanisme yang tepat membantu penerapan Gertak Tunduk secara efektif dan berkelanjutan, sehingga hal-hal yang melatarbelakangi terselenggaranya Gertak Tunduk dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Kecamatan Ngetos. Hal tersebut selaras dengan upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk selaku ketua telah mempersiapkan struktur dan mekanisme sebagai pendukung terselenggaranya inovasi pelayanan publik ini yang tercantum pada Surat Sekretaris Daerah dengan nomor 800.07/3371/411.000/2023 menandakan keseriusan Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam menjalankan inovasi Gertak Tunduk. Berkaitan dengan pedoman Gertak Tunduk bagi masing-masing penyelenggara dan tidak adanya *Standard Operational Procedure* (SOP) khusus terkait dalam pelayanan Gertak Tunduk ini, sehingga masyarakat atau pemohon bisa langsung datang ke kecamatan, kelurahan maupun balai desa dengan membawa persyaratan.

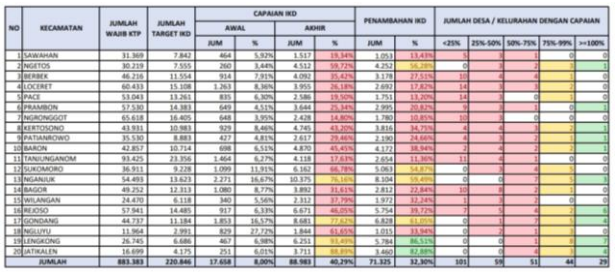
Adanya struktur atau mekanisme tersebut bertujuan untuk menganalisa keberhasilan, mengelola, dan penerapan inovasi Gertak Tunduk berjalan semakin terarah. Akan tetapi, sangat disayangkan penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk justru berjalan tidak sesuai dengan *timeline* yang telah disepakati pada rapat koordinasi dan pencanangan Gertak Tunduk. Seharusnya pada tahun 2024 mendatang, penerapan Gertak Tunduk Tahap II kembali dilaksanakan atau paling tidak terdapat perencanaan atau informasi lebih lanjut yang diterima operator Gertak Tunduk. Operator Kecamatan Ngetos juga memvalidasi bahwasanya sampai hingga sejauh ini masih belum ada informasi lebih lanjut terkait Gertak Tunduk Tahap II tersebut menandakan bahwasanya penerapan Gertak Tunduk berjalan diluar *timeline* yang telah ditentukan menandakan adanya kemunduran pada penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk secara keseluruhan terutama Kecamatan Ngetos yang merasa bingung juga terkait keberlanjutan program ini terutama pencapaian target yang belum terpenuhi.

Kecamatan Ngetos memiliki beberapa target yang tidak terpenuhi, sehingga kepastian keberlanjutan Gertak Tunduk merupakan pertimbangan yang diperlukan. Selain itu, apabila dikaitkan dengan target setiap minggu bagi masing-masing desa dan Kecamatan Ngetos yang belum memenuhi target menandakan Kantor Kecamatan Ngetos kurang optimal. Tidak tercapainya target salah satunya dipengaruhi oleh sikap antusias masyarakat yang masih rendah, informasi yang didapat masyarakat terkait Gertak Tunduk dan IKD juga masih rendah. Oleh karena itu, semestinya Kecamatan Ngetos

memperbaiki struktur yang telah ada untuk kepastian keberlanjutan penerapan inovasi pelayanan publik berupa Gertak Tunduk dan tetap mengoptimalkan mekanisme yang sudah diterapkan dengan baik.

e. *Evaluation and Monitoring* (Monitoring dan Evaluasi)

Menurut Sedarmayanti (dalam Hulu, M. J. S, dkk, 2024) menekankan bahwa monitoring dan evaluasi merupakan pengawasan yang bertujuan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab, memastikan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur, mencegah penyimpangan dan kelemahan, serta memperbaiki kesalahan dan penyelewengan. Selaras dengan menurut Meldona (dalam Hulu, M. J. S, dkk, 2024) terdapat langkah-langkah dalam monitoring dan evaluasi mencakup penentuan standar atau parameter, pengumpulan data, penelusuran kinerja, monitoring perubahan, analisis hasil, evaluasi proses, dan penyajian hasil monitoring. Proses ini memastikan bahwa kegiatan dan program berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memungkinkan koreksi serta penyesuaian yang diperlukan selaras pada penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk yang telah melaksanakan monitoring dan evaluasi ditandai dengan munculnya masalah-masalah atau kendala selama penerapan Gertak Tunduk. Proses monitoring dilakukan melalui evaluasi mingguan yang diikuti seluruh desa dan kecamatan. Hal tersebut merupakan upaya penelusuran kinerja dan monitoring perubahan dengan diterapkannya Gertak Tunduk Warga Nganjuk mayoritas kecamatan dan desa masih banyak yang tidak dapat mencapai target mingguan. Berikut merupakan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan :



NO	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB KTP	JUMLAH TARGET IKD	CAPAIAN IKD				PENAMBAHAN IKD		JUMLAH DESA / KELURAHAN DENGAN CAPAIAN				
				AWAL		AKHIR								
				JUM	%	JUM	%	JUM	%	<25%	25%-50%	50%-75%	75%-99%	>=100%
1	SAWAHAN	31.369	7.842	464	5,92%	1.517	19,34%	1.053	13,43%	5	3		0	0
2	NGETOS	30.219	7.555	260	3,44%	4.512	59,72%	4.252	56,28%	0	1		1	0
3	BERBEK	46.218	11.554	914	7,91%	4.092	35,42%	3.178	27,51%	10	4		1	0
4	LOCERET	60.433	15.108	1.263	8,36%	1.955	26,18%	2.692	17,82%	14	3	1	2	0
5	PACE	53.043	13.261	835	6,30%	2.586	19,50%	1.751	13,20%	14	3	0	1	0
6	PRAMBON	57.530	14.383	649	4,51%	3.644	25,34%	2.995	20,83%	9	3		0	0
7	NGRONGGOT	65.618	16.405	648	3,95%	2.428	14,80%	1.780	10,85%	10	3	0	0	0
8	KERTOSONO	43.931	10.983	929	8,46%	4.745	43,20%	3.816	34,75%	4	4	1	2	1
9	PATIANROWO	35.530	8.883	427	4,81%	2.617	29,46%	2.190	24,66%	4	3	1	1	1
10	BARON	42.857	10.714	698	6,51%	4.870	45,45%	4.172	38,94%	3	4	2	1	1
11	TANJUNGANOM	93.425	23.356	1.464	6,27%	4.118	17,63%	2.654	11,36%	11	6	1	0	0
12	SUKOMORO	36.911	9.228	1.099	11,91%	6.162	66,78%	5.063	54,87%	0	3	4	5	0
13	NGANJUK	54.493	13.623	2.271	16,67%	10.375	76,16%	8.104	59,49%	0	0	3	5	0
14	BAGOR	49.252	12.313	1.080	8,77%	3.892	31,61%	2.812	22,84%	10	3	1	1	0
15	WILANGAN	24.470	6.118	340	5,56%	2.312	37,79%	1.972	32,24%	1	3	1	0	0
16	REJOSO	57.941	14.485	917	6,33%	6.671	46,05%	5.754	39,72%	0	5	6	2	1
17	GONDANG	44.737	11.184	1.853	16,57%	8.681	77,62%	6.828	61,06%	0	1	3	3	0
18	NGLUYU	11.964	2.991	829	27,72%	1.844	61,65%	1.015	33,94%	0	2	1	1	0
19	LENGKONG	26.745	6.686	467	6,98%	6.251	93,49%	5.784	86,51%	0	0	1	1	0
20	JATIKALEN	16.699	4.175	251	6,01%	3.711	88,89%	3.460	82,88%	0	0	4	1	0
	JUMLAH	883.383	220.846	17.658	8,00%	88.983	40,29%	71.325	32,30%	101	59	51	44	25

Gambar 1.6 Data Capaian IKD Kegiatan Gertak Tunduk Tahap I 20 November – 20 Desember 2023

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk (2024)

Adapun fenomena tersebut mendorong Kantor Kecamatan Ngetos berupaya memberikan kemudahan bagi masing-masing desa dibawah naungannya untuk berkoordinasi, menyampaikan kendala dan penyelesaiannya melalui grup *whatsapp*. Hal ini menandakan bahwasanya Kantor Kecamatan Ngetos sungguh-sungguh melakukan pengawasan rutin dan evaluasi diluar pengawasan dari ketua program Gertak Tunduk Warga Nganjuk melalui evaluasi setiap minggu tersebut. Akan tetapi, hal tersebut masih saja tidak mengubah Kecamatan Ngetos sebagai kecamatan yang belum mencapai target secara keseluruhan hingga pada minggu terakhir pelaksanaan Gertak Tunduk disebabkan oleh terdapat beberapa desa yang susah mengakses sinyal, antusias warga yang masih kurang disebabkan kurangnya sosialisasi sehingga tidak mengerti terkait program ini, sarana dan prasarana yang tidak mumpuni berupa laptop yang harus segera diperbarui dengan spek yang lebih bagus, PC yang harus segera diganti perangkat laptop supaya lebih praktis dibawa kemana-mana, perekam KTP yang masih rusak dan harus segera diperbaiki, belum lagi sinyal bagi operator Gertak Tunduk yang terkadang susah diakses memicu keterlambatan perolehan capaian IKD.

Tabel 1.5 Data Capaian IKD Kegiatan Gertak Tunduk Tahap I 20 November – 20 Desember 2023

DESA	JUMLAH WAJIB KTP	JUMLAH TARGET IKD	AWAL		AKHIR		PENAMBAHAN	
			JUM	%	JUM	%	JUM	%
Kuncir	3.458	865	54	6,25	716	82,82	662	76,58
Kepel	4.413	1.103	13	1,18	400	36,26	387	35,08
Suru	1.938	485	11	2,27	469	96,80	458	94,53
Ngetos	5.584	1.396	71	5,09	668	47,85	597	42,77
Klodan	4.962	1.241	17	1,37	430	34,66	413	33,29
Mojoduwur	3.652	913	31	3,40	465	50,93	434	47,54
Kweden	1.234	309	14	4,54	211	68,40	197	63,86
Blongko	3.815	954	30	3,15	833	87,34	803	84,19
Oro-Oro Ombo	1.163	291	19	6,53	320	110,06	301	103,53

Sumber : Diolah Peneliti, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk (2024)

Meskipun memang pada minggu terakhir penerapan Gertak Tunduk, Kecamatan Ngetos menempati posisi ke 7 (tujuh) dari posisi terbawah menandakan hasil evaluasi dan monitoring yang dilaksanakan dengan baik, akan tetapi hal tersebut masih tetap membuat Kecamatan Ngetos masih jauh dengan target yang ditentukan oleh ketua program Gertak Tunduk. Hal ini menandakan bahwa Kantor Kecamatan Ngetos perlu untuk mengevalusi lebih lanjut terkait pencapaian target IKD yang belum tercapai dan Pemerintah Kabupaten Nganjuk terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu melakukan peninjauan ulang terkait sistem penerapan Gertak Tunduk mulai dari

memperbaiki sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung terselenggaranya Gertak Tunduk lebih baik kedepannya. Capaian Kecamatan Ngetos tergolong masih rendah hingga pada minggu terakhir sejumlah 56,28% dari total keseluruhan yakni 100%. Terlebih hanya terdapat 1 desa yang memenuhi target, 3 desa yang hampir memenuhi target dan 5 desa yang masih jauh dibawah target. Meskipun Gertak Tunduk Tahap I telah selesai, Kecamatan Ngetos tetap harus berupaya memperbaiki dan konsisten mencapai sisa target yang belum terpenuhi.

Dalam hal ini kreatifitas penyelenggara pelayanan dibutuhkan untuk memberikan penyegaran dan peningkatan secara signifikan baik melalui jemput bola maupun menciptakan pelayanan malam untuk mendukung tercapainya target Kecamatan Ngetos dalam penerapan Gertak Tunduk. Mengingat monitoring dan evaluasi merupakan alat yang penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan penerapan inovasi pelayanan publik, hal ini memungkinkan organisasi untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan publik melalui Gertak Tunduk agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Dalam penyusunan artikel ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Orang tua, adik laki-laki, beserta keluarga yang selalu mengiringi langkah penulis dengan tidak pernah bosan memanjatkan do'a, motivasi dan dukungan penuh yang luar biasa
3. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.AP., MPA. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, masukan serta motivasi dalam penyusunan artikel ini.
4. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan semangat dalam penyusunan artikel ini.
5. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan semangat dalam penyusunan artikel ini.
6. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya dan pihak-pihak terkait.
7. Kantor Kecamatan Ngetos dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk yang telah memberikan informasi terkait topik penelitian artikel ini.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapatkan peneliti dilapangan menggunakan tahap implementasi pada proses inovasi menurut Bland, dkk (2010). Penerapan inovasi pelayanan publik melalui Gertak Tunduk dengan studi kasus di Kantor Kecamatan Ngetos telah berjalan dengan baik, namun belum optimal karena masih terdapat kendala-kendala selama pelaksanaannya.

Resource Gathering (penyediaan sumberdaya) berupa sumber daya manusia, infrastruktur, dan finansial Gertak Tunduk Kantor Kecamatan Ngetos telah dilaksanakan dengan baik namun belum optimal disebabkan oleh website dan aplikasi SEDUDO yang masih sering mengalami gangguan, perangkat 1 PC dan 1 laptop perlu diperbarui, alat perekam KTP di Kantor Kecamatan Ngetos yang rusak membuat masyarakat Kecamatan Ngetos tidak dapat mengajukan pengurusan KTP dan harus dilakukan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk sehingga pelayanan yang diberikan tidak efektif.

Personnel Placement (Penempatan sumber daya manusia) di Kantor Kecamatan Ngetos dilaksanakan dengan baik berdasarkan kemampuan, kesanggupan dan kesepakatan antara kedua belah pihak yang menandakan bahwa sumber daya manusia telah ditempatkan dan ditugaskan sebagai operator dalam tim pemutakhiran data sebagai pendukung terselenggaranya Gertak Tunduk Warga Nganjuk. Akan tetapi, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui program ini sehingga menjadi tantangan untuk sumber daya manusia yang bertugas agar lebih mengencarkan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Ngetos terkait pentingnya IKD dan penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk.

Retraining (Pelatihan) telah dilaksanakan secara terpusat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk selaku ketua program dengan menghadirkan narasumber yang dilaksanakan secara langsung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nganjuk bagi seluruh tim pemutakhiran data meskipun mayoritas operator desa tidak menghadiri pelatihan tersebut. Kantor Kecamatan Ngetos berupaya memfasilitasi seluruh operator desa untuk berkoordinasi, menyampaikan kendala, mencari solusi bersama dengan pihak yang terkait melalui grup whatsapp dan memberikan penjelasan terkait mekanisme penerapan Gertak Tunduk dengan meneruskan informasi yang didapatkan pada saat pelatihan tersebut. Namun, seharusnya pelatihan bagi masyarakat juga penting dilakukan untuk menarik antusias masyarakat Kecamatan Ngetos.

Develop Structure and Processes (Membangun Struktur dan Mekanisme) dalam penerapan Gertak

Tunduk telah dijalankan dengan cukup baik meskipun belum optimal. Mekanisme yang baik mendorong terciptanya kepuasan masyarakat terhadap layanan. Akan tetapi, Gertak Tunduk berjalan kurang maksimal dibuktikan dengan kemunduran timeline yang telah disusun dan target yang telah ditentukan, struktur pada penerapan Gertak Tunduk yang masih perlu diperbaiki untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan, dan bagaimana keberlanjutan Gertak Tunduk pada tahun 2024 mendatang.

Evaluation and Monitoring (Monitoring dan Evaluasi) telah dilaksanakan dengan baik dibuktikan dengan ditemukannya beberapa kendala selama penerapan Gertak Tunduk. Diterapkannya evaluasi setiap minggu sebagai wadah penyampaian kendala, capaian penambahan IKD, pengajuan dokumen kependudukan melalui SEDUDO, target minggu setelahnya, dan koordinasi lain mengenai penerapan Gertak Tunduk. Diluar hal itu, Kecamatan Ngetos juga melakukan monitoring melalui grup whatsapp dan kunjungan ke desa-desa. Adapun yang menjadi evaluasi penerapan Gertak Tunduk adalah kemunduran timeline mengartikan bahwa keberlanjutan Gertak Tunduk Tahun 2024 masih dipertanyakan termasuk target-target desa di Kecamatan Ngetos banyak yang masih belum tercapai, infrastruktur Kantor Kecamatan masih perlu diperbaiki dan sosialisasi yang diberikan warga harus merata dilakukan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa saran dan masukan untuk Kantor Kecamatan Ngetos dalam penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk sebagai penyelenggara pelayanan, serta untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk sebagai ketua program dan seluruh pihak terkait lainnya, agar penerapan Gertak Tunduk Warga Nganjuk dapat berjalan lebih optimal antara lain:

1. Perlunya Kantor Kecamatan Ngetos memperbarui alat perekam KTP dan penambahan 2 perangkat laptop untuk mempermudah masyarakat Kecamatan Ngetos dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu melakukan peninjauan ulang atau pemeliharaan aplikasi SEDUDO dan jaringan rutin setiap bulan supaya menghindari malware atau bug sehingga tidak mengurangi kebermanfaatan aplikasi tersebut.
3. Perlunya Kecamatan Ngetos bekerja sama dengan tiap desa didalamnya untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat setempat terkait penerapan Gertak Tunduk beserta kegunaan IKD sebanyak 4 kali dilaksanakan setelah evaluasi tiap minggu supaya menarik antusias masyarakat dan trobosan mempercepat capaian IKD.
4. Perlunya Kecamatan Ngetos mengadakan pelatihan bagi masyarakat terkait pengaplikasian SEDUDO dan adanya Gertak Tunduk sebagai upaya menarik antusias masyarakat.
5. Pemerintah Kabupaten Nganjuk dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk perlu melakukan peninjauan ulang terkait struktur, SOP dan keberlanjutan Gertak Tunduk Warga Nganjuk ditahun 2024 beserta target masing-masing desa yang masih jauh di bawah target.
6. Perlunya Kecamatan Ngetos menyiapkan strategi yang diterapkan untuk menyelesaikan target IKD meskipun Gertak Tunduk Tahap I sementara selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Al Karimi, D. S., dan Meirinawati, M. (2022). Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. *Publika*, 10(4), 1101-1110.

Aprilia, K. (2023). Maksimalkan Gertak Tunduk, Pj. Bupati Nganjuk Sinergikan Stakeholder Terkait. www.nganjukkab.go.id (Diakses pada 02 Desember 2023)

Bland, T., Bruk, B., Kim, D., & Lee, K.T. (2010). *Enhancing Public Sector Innovation: Examining the Network-Innovation Relationship*. *The innovation journal: The Public Sector Innovation Journal*, 15(3), 1-17.

Chusnia, N. (2023). "Iva Tante Cerdas" Finalis Top Inovasi Publik Kovablik 2023. www.nganjukkab.go.id (Diakses pada 02 Desember 2023)

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 (Iccs), 156-162.

Hidayah, U. R., & Rahaju, T. (2022). Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) di Puskesmas Dupak Kecamatan Krembangan Kota Surabaya. *Publika*, 1317-1330.

Hulu, M. J. S., Waruwu, S., & Ndraha, A. B. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Monitoring dan Evaluasi Sumber Daya Manusia di Kelurahan Ilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli. *Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen*, *1*(2), 70-81.

Kartika, C. (2023). Pj. Bupati Nganjuk Sri Handoko Taruna Luncurkan Gertak Tunduk.

www.nganjukkab.go.id (Diakses pada 03 Desember 2023)

Mufidah, N. H., & Tauran, T. (2024). Implementasi Kebijakan Bantuan Laptop Gratis Untuk Meningkatkan Pembelajaran Digital Tingkat Sekolah Dasar Negeri di Kelurahan Madiun Lor, Kota Madiun. *Publika*, 172-181.

Nursaumi, I., Mulia, F., dan Sunarya, E. (2022). Peningkatan Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, *5*(2), 1328-1335.

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 Physic: Conference Series, 953 (1). https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Triwulan I-II Tahun 2023. www.ombudsman.go.id (Diakses pada 20 November 2023)

Pradani, F. K., & Eprilianto, D. F. (2023). Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 2533-2546.

Rusman, R. (2016). Penempatan Sumber Daya Manusia Profesional di Lembaga Pendidikan Islam. *TADARUS*, *5*(1), 123-138.

Styareni, A. A. P., dan Fanida, E.H. (2021). Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas" (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(1), 63-76.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surat Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/350/K/411.012/2023 tentang Pembentukan Tim Pemutakhiran Data Berbasis Desa dan Kelurahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, *5*(2), 52-60.

Yulianti, E. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Bisnis*, 2015, 3 (4): 900-910.