

KAJIAN KUALITAS LAYANAN KTP-ELEKTRONIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DAN LANSIA DI KABUPATEN MOJOKERTO

Naurah Tsani Anindya

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
naurahtsani.20031@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Kelompok masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia seringkali sulit mengakses pelayanan publik, misalnya perekaman KTP-el. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto menciptakan Inovasi Layanan Teman Dilan, yaitu layanan perekaman KTP-el di rumah bagi masyarakat rentan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Inovasi Layanan Teman Dilan di Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini berfokus pada Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan disimpulkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Teman Dilan memiliki kebaruan yaitu perekaman KTP-el di rumah serta memiliki perbedaan prosedur dengan layanan perekaman KTP-el umum, tetapi terkendala kondisi medan. Pada indikator efektif, Inovasi Layanan Teman Dilan dapat meningkatkan kepemilikan KTP-el serta masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi terdapat kendala jumlah petugas dan kondisi masyarakat. Inovasi ini bermanfaat dalam meningkatkan keakuratan data penduduk serta akses masyarakat terhadap program pemerintah, namun untuk bantuan sosial masih belum merata. Pada indikator mudah disebar, desain pelaksanaan inovasi ini dapat diadaptasi meskipun belum diterapkan lembaga lain dan penyebaran informasi inovasi ini melalui media sosial dan pemerintah desa. Berdasarkan indikator berkelanjutan, inovasi ini mampu diterapkan dalam jangka panjang didukung tersedianya anggaran, sarana dan prasarana. Saran utama yang diberikan yakni pemerintah perlu melakukan kontrol dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kinerja Inovasi Layanan Teman Dilan.

Kata Kunci: inovasi pelayanan, KTP-el, disabilitas, lansia.

Abstract

Vulnerable groups such as people with disabilities and elderly often find it difficult to access public services, such as e-KTP recording. Therefore, the Mojokerto District Population and Civil Registration Office innovated the Teman Dilan, which is an at-home e-KTP recording service for vulnerable communities. This study aims to analyze Teman Dilan Service Innovation in Mojokerto District based on Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021. The type of research used is descriptive qualitative. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that Teman Dilan Service Innovation has a novelty, which is recording e-KTP at home and has a difference in procedures with general e-KTP recording services, but still constrained by terrain conditions. On the effective indicator, Teman Dilan innovation can increase e-KTP ownership and the community satisfied with the service, although there are constraints on the number of officers and community conditions. This innovation is useful in improving the accuracy of population data and access to government programs, but social aid is still uneven. On the easy to spread indicator, the design of this innovation can be adapted even though it has not been implemented by other institutions and the dissemination of this innovation through social media and village governments. Based on sustainable indicators, The Teman Dilan Service innovation is able to be implemented in the long term supported by budget and infrastructure. The main suggestion given is that the government needs to carry out regular control and evaluation to improve the performance of Teman Dilan Service Innovation.

Keywords: service innovations, e-KTP, disability, elderly.

PENDAHULUAN

Setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya (Pasal 5 ayat 3 UU No. 39 Tahun 1999). Peraturan tersebut memberikan jaminan, pengakuan, serta perlindungan terhadap hak, kedudukan, dan perlindungan diskriminatif terhadap setiap warga negara termasuk penyandang disabilitas dan lansia. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan layanan tanpa diskriminasi khususnya bagi masyarakat rentan yang mengalami keterbatasan fisik maupun psikis seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia. Tidak dapat dipungkiri bahwasanya penyandang disabilitas dan lansia kerap menjadi rentan terhadap marginalitas akibat pelaksanaan hak yang belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan pentingnya sebuah layanan yang dapat menjangkau kelompok rentan tersebut dalam memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama seperti warga negara lainnya guna mencapai kesetaraan dan keadilan.

Pemberian layanan haruslah memperhatikan prinsip keadilan karena penyandang disabilitas dan lansia juga merupakan warga negara yang memiliki kesamaan hak dalam hal mendapatkan pelayanan secara adil dan efektif (Fonna, 2022). Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berperan dalam menjamin kemudahan akses dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat rentan. Tujuannya agar kelompok tersebut mampu secara mandiri dan aktif berpartisipasi dalam segala aspek kehidupan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Pada era saat ini fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan publik sudah banyak yang mengakomodir disabilitas dan lansia. Fasilitas-fasilitas tersebut diwujudkan dalam bangunan fisik yang telah banyak dijumpai di kantor, rumah sakit, universitas, terminal, stasiun, hingga pusat perbelanjaan. Ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas pelayanan publik yang inklusif bagi kelompok disabilitas dan lansia telah menjadi fokus penting dalam rangka meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan di tengah masyarakat. Tantangan selanjutnya yakni tentang layanan non fisik yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan informasi dan pelayanan khusus (Mayarni dkk., 2021). Di balik maraknya fasilitas secara fisik, ternyata masih ada layanan non-fisik yang belum ramah bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Contohnya dalam pendataan dokumen kependudukan.

Belum semua penyandang disabilitas di 38 Kabupaten/Kota di Jawa Timur terjangkau layanan yang diberikan pemerintah disebabkan karena belum terdata oleh Dispendukcapil Kabupaten/Kota masing-masing (Kompas.id, 2023). Akibatnya, masyarakat yang belum terpenuhi haknya dalam memperoleh dokumen kependudukan mengalami kesulitan mengakses program perlindungan sosial yang ada sehingga berpotensi mengalami kemiskinan struktural. Selain resiko sosial ekonomi, masyarakat rentan juga mengalami hambatan akan akses kesehatan, lapangan pekerjaan, pendidikan, dan lain sebagainya yang semuanya membutuhkan dokumen kependudukan sebagai syarat administrasi. Ketimpangan pelayanan bagi masyarakat rentan merupakan tantangan besar yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hal ini perlu menjadi fokus utama bagi disdukcapil kabupaten/kota, sebab KTP merupakan bukti identitas yang melekat pada diri setiap penduduk.

Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur berpenduduk sebanyak 1,1 juta jiwa dengan penyandang disabilitas sebanyak 3.176 jiwa atau sekitar 0,3 persen dari jumlah penduduknya (BPS, 2023). Apabila dibandingkan dengan kota besar seperti Kota Surabaya, persentase penyandang disabilitas Kabupaten Mojokerto lebih tinggi, yang mana Kota Surabaya hanya sekitar 0,2 persen dari populasinya. Sementara itu, bila dibandingkan dengan Kabupaten Lumajang dengan jumlah penduduk yang hampir sama, persentase penyandang disabilitas di Kabupaten Mojokerto lebih tinggi dibandingkan Kabupaten Lumajang yang hanya sekitar 0,1 persen dari jumlah penduduk keseluruhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Mojokerto memiliki persentase penyandang disabilitas yang lebih tinggi dibandingkan kedua daerah tersebut.

Penyandang disabilitas di Kabupaten Mojokerto terbagi ke dalam enam kondisi, yakni disabilitas tubuh, netra, rungu wicara, mental, ganda dan penyakit kronis. Rincian jumlah dan kondisi disabilitas di Kabupaten Mojokerto dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Disabilitas Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Kondisi Disabilitas	Dewasa	Anak	Jumlah (jiwa)
Tubuh	965	275	1.240
Netra	200	29	229
Rungu Wicara	301	117	418
Mental	828	203	1.031
Ganda	74	44	118
Penyakit Kronis	140	-	140
Total			3.176

Sumber: BPS Kabupaten Mojokerto, 2023

Pentingnya identitas kependudukan juga perlu dimiliki oleh penduduk lanjut usia untuk mendapatkan haknya dalam memperoleh bantuan sosial, kebijakan kesehatan dan bantuan-bantuan lain dari pemerintah. Kabupaten Mojokerto memiliki penduduk lanjut usia (lansia) yang diartikan ketika seseorang telah berumur 65 tahun ke atas dan mengalami penurunan kemampuan tubuhnya untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Hal ini dapat ditandai dengan penurunan kesehatan sehingga menurunkan tingkat produktivitas. Jumlah penduduk lansia di Kabupaten Mojokerto sebanyak 84.409 jiwa (BPS Kabupaten Mojokerto, 2023). Pada usia tersebut, mereka rentan dan beresiko mengalami disabilitas yang disebabkan sejumlah faktor seperti penyakit jantung, diabetes, *stroke*, rematik, hingga resiko terjatuh.

Kelompok masyarakat seperti lansia dan penyandang disabilitas juga seringkali menghadapi kesulitan besar dalam mobilitas ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen identitas. Kondisi geografis Kabupaten Mojokerto yang memiliki jarak rata-rata dari kecamatan ke pusat kabupaten sejauh 18 kilometer menyebabkan masyarakat Kabupaten Mojokerto khususnya masyarakat rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia menjadi kurang proaktif untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan yang wajib dimiliki setiap warga negara. Masyarakat rentan adminduk merupakan masyarakat yang mempunyai keterbatasan atau mengalami hambatan untuk memiliki dokumen kependudukan (Permendagri Nomor 96 Tahun 2019). Padahal, sektor kependudukan merupakan hal pokok mengenai pemenuhan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara (Anathasyia dkk., 2022). Dengan demikian, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi setiap instansi penyelenggara baik pusat maupun daerah, termasuk dinas-dinas dan badan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto terdorong untuk memenuhi target kinerjanya serta memperbaiki pelayanan adminduk yang bertujuan agar penduduk rentan adminduk bisa memperoleh hak yang sama dengan masyarakat umum dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Oleh karenanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto mentransformasikan sebuah inovasi bernama layanan Teman Dilan (Tuntaskan Perekaman KTP-el Bagi Disabilitas dan Lansia). Kata “Dilan” sendiri merupakan akronim dari kata Disabilitas dan Lansia, serta merupakan nama tokoh utama dalam film Dilan 1991 yang sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat. Oleh karenanya, diharapkan Inovasi Layanan Teman Dilan menjadi layanan yang ramah dan bersahabat untuk

melayani administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia di Kabupaten Mojokerto.

Pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Dilan dilakukan secara *home service*. Petugas Disdukcapil akan mendatangi rumah warga yang tidak bisa datang ke kantor Disdukcapil karena kebutuhan khusus. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah mereka yang ingin memiliki identitas kependudukan dengan dilayani langsung ke rumahnya. Pemerintah desa menjadi perantara masyarakat dengan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, yaitu dengan melaporkan masyarakat yang memerlukan perekaman KTP-el melalui surat permohonan agar segera ditindaklanjuti oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto.

Layanan secara *home service* dinilai menjadi solusi permasalahan pelayanan adminduk bagi masyarakat rentan yang tidak bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil. Akan tetapi, terdapat beberapa masalah yang menghambat pelayanan adminduk secara *home service*. Seperti yang diungkapkan oleh Putri dan Fanida (2021) bahwa hambatan dalam pelaksanaan inovasi secara *home service* yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta permasalahan jaringan. Sari dan Meirinawati (2022) juga mengungkapkan bahwa untuk melakukan perekaman data dengan mendatangi rumah-rumah masih ditemui beberapa kendala, seperti faktor cuaca, jaringan internet yang tidak stabil, serta keterbatasan jumlah petugas yang melakukan pelayanan. Permasalahan tersebut juga terjadi pada Inovasi Layanan Teman Dilan.

Jaringan internet serta kondisi medan menuju lokasi perekaman menjadi hambatan dalam layanan Teman Dilan. Ketidakstabilan koneksi internet dapat memperlambat proses perekaman KTP karena dalam prosesnya perlu mengunggah data-data penting terkait informasi kependudukan ke dalam aplikasi yang disebut Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Disamping itu, kondisi medan menuju lokasi perekaman juga menjadi faktor penghambat dalam melakukan perekaman secara *home service*. Kondisi jalan yang sempit, menanjak, dan terjal mengakibatkan tim perekaman melakukan *effort* lebih untuk mencapai lokasi tersebut.

Selain kendala jaringan internet dan medan menuju lokasi, pelaksanaan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam layanan Teman Dilan juga menghadapi tantangan terkait jumlah petugas perekaman KTP. Kendala yang dialami dalam layanan Teman Dilan juga disebabkan oleh keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), yang mana berperan penting dalam pelaksanaan di lapangan. Kurangnya jumlah anggota tim perekaman dapat mengganggu penjadwalan layanan perekaman KTP-el kepada masyarakat.

Dari permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan di atas, membuat peneliti tertarik untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang inovasi layanan adminduk bernama Teman Dilan ini, sehingga artikel ini akan membahas “Kajian Layanan KTP-Elektronik bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kabupaten Mojokerto”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada kriteria inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 dengan indikator diantaranya memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan berkelanjutan. Penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, kantor pemerintah desa, dan rumah masyarakat disabilitas dan lansia penerima layanan Teman Dilan. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang sudah dikumpulkan kemudian direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teman Dilan merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh warga negara, khususnya mereka yang termasuk dalam kelompok rentan, mendapatkan haknya atas dokumen identitas resmi. Penelitian tentang Inovasi Layanan Teman Dilan ini difokuskan pada indikator inovasi menurut PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Berikut ini merupakan analisis hasil penelitian Inovasi Layanan Teman Dilan di Kabupaten Mojokerto.

1. Memiliki Kebaruan

Memiliki kebaruan dalam sebuah inovasi diartikan dari segi desain, pendekatan, atau cara penciptaan pelayanan memiliki unsur yang baru (PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021). Kebaruan seringkali mencakup elemen yang belum pernah ada sebelumnya hingga perbaikan signifikan yang mengarah pada nilai tambah. Kebaruan dalam sebuah inovasi diartikan sebagai keunikan gagasan, perbedaan dalam hal pendekatan dan desain pelaksanaan, hingga metode baru (Ulya dan Meirinawati, 2023). Kebaruan desain pelaksanaan yang ada pada Inovasi Layanan Teman Dilan berupa layanan perekaman KTP-el secara *home service* yang dikhususkan bagi masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia dan disabilitas. Pelayanan perekaman KTP-

el dilakukan di rumah sehingga mereka yang memiliki keterbatasan tidak perlu datang jauh ke kantor Disdukcapil.

Pendekatan layanan kepada masyarakat dapat menjadi hal yang membedakan antara layanan yang telah berjalan dengan layanan yang baru. Terdapat perbedaan antara Inovasi Layanan Teman Dilan dengan layanan perekaman KTP-el yang telah berjalan selama ini. Pada layanan perekaman KTP-el umum, masyarakatlah yang harus datang ke Disdukcapil untuk melakukan perekaman KTP-el, sedangkan pada Inovasi Layanan Teman Dilan menjangkau masyarakat dengan menerjunkan tim perekaman KTP-el langsung ke rumah. Pemerintah desa pun turut mendampingi dan mengantarkan petugas perekaman KTP-el dari Disdukcapil untuk menuju rumah Masyarakat

Prosedur dalam inovasi pelayanan didesain sedemikian rupa sehingga mampu memudahkan masyarakat (Karnia dan Fanida, 2020). Prosedur pada Inovasi Layanan Teman Dilan tentunya berbeda dengan layanan perekaman KTP-el bagi masyarakat umum yang selama ini telah berjalan. Pada layanan perekaman KTP-el selama ini, pemohon datang ke kantor Disdukcapil untuk mengajukan berkas permohonan dan melakukan perekaman. Proses verifikasi berkas, *entry* data, hingga pengambilan KTP-el yang sudah tercetak, semuanya dilakukan di Disdukcapil. Hal tersebut tentu berbeda dengan Inovasi Layanan Teman Dilan, yang mana Disdukcapil membentuk tim yang akan mendatangi pemohon ke rumahnya, dalam hal ini masyarakat berkebutuhan khusus. Tim ini akan terjun ke rumah pemohon setelah menerima surat pengajuan dari desa untuk perekaman KTP-el penduduknya yang berkebutuhan khusus.



Gambar 1. Proses Pelayanan Inovasi Layanan Teman Dilan

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, 2022

Sebagai sebuah layanan yang dilakukan secara *home service*, tidak menutup kemungkinan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Dilan berlokasi di wilayah yang sulit dijangkau. Akses menuju lokasi perekaman menjadi kendala dalam pelayanan perekaman KTP-el di rumah. Hasil observasi di lapangan oleh

peneliti, ditemukan bahwasanya terdapat rumah penduduk rentan dengan akses jalan yang sulit dilalui oleh kendaraan baik motor maupun mobil. Dikarenakan letaknya yang berada dalam gang sempit, perlu berjalan kaki untuk mencapainya. Kondisi lain seperti daerah pegunungan dengan akses jalan yang menanjak pun pernah dialami oleh petugas perekaman Inovasi Layanan Teman Dilan. Namun, hal tersebut tidak menyurutkan tekad tim Teman Dilan dalam melayani masyarakat. Untuk mengantisipasi kendala tersebut, Disdukcapil berkoordinasi dengan pemerintah desa agar penduduk bisa melakukan perekaman KTP-el di balai desa saja. Meskipun telah ada upaya antisipasi, hendaknya bagi pemerintah desa berupaya menyediakan sarana mobilisasi yang memadai bagi tim perekaman Teman Dilan untuk menjangkau rumah penduduk dengan akses jalan yang sulit.

2. Efektif

Menurut PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021, sebuah inovasi yang efektif yaitu harus berjalan sesuai dengan tujuan dan apa yang selama ini diharapkan. Jika sebuah inovasi tidak berjalan sesuai tujuannya, maka inovasi tersebut dikatakan gagal. Kegagalan tersebut dapat menimbulkan masalah baru sehingga mengurangi rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Inovasi Layanan Teman Dilan telah berjalan sesuai dengan tujuannya, yaitu untuk peningkatan cakupan dokumen kependudukan tanpa diskriminasi, khususnya bagi masyarakat rentan seperti lansia dan disabilitas.

Epriliano dkk. (2020) mengartikan bahwa, secara sederhana efektivitas memberikan gambaran sejauh mana inovasi memberikan kebermanfaatan bagi aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui Inovasi Layanan Teman Dilan, Disdukcapil Kabupaten Mojokerto telah berhasil melampaui target dari pusat untuk perekaman KTP-el. Peningkatan jumlah penduduk rentan yang berKTP-el di Kabupaten Mojokerto terjadi setelah implementasi Inovasi Layanan Teman Dilan. Dampaknya, lebih banyak penduduk rentan kini terdaftar dan memiliki KTP-el. Adapun peningkatan jumlah penduduk rentan berKTP-el setelah penerapan Inovasi Layanan Teman Dilan yaitu sebanyak lebih dari 350 jiwa.

Tabel 2. Rekapitulasi Pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Dilan

Kondisi Masyarakat	Jumlah Perekaman	
	2022	2023
Lansia	71	46
Disabilitas	63	41
ODGJ	68	106
Total	202	193

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Durasi atau lamanya waktu perekaman KTP-el yang dilakukan di rumah dalam Inovasi Layanan Teman Dilan telah sesuai dengan SOP yaitu sekitar 45 menit. Inovasi Layanan Teman Dilan yang mana dilaksanakan dari pintu ke pintu mengharuskan tim perekaman untuk melakukan bongkar-pasang alat perekaman. Dibutuhkan waktu sekitar 30 menit untuk mempersiapkan peralatan hingga proses perekaman selesai. Data penduduk yang sudah terekam selanjutnya divalidasi dan dicetak pada blangko KTP-el yang tersedia. Bagi masyarakat biasa apabila blangko tidak tersedia, masyarakat diarahkan untuk menggunakan IKD (Identitas Kependudukan Digital). Akan tetapi, bagi masyarakat disabilitas dan lansia yang sulit untuk menggunakan IKD harus menunggu hingga blangko tersedia sehingga KTP-el dapat tercetak.

Tanggapan masyarakat juga turut berdampak pada efektifitas layanan. Tanggapan masyarakat terhadap Inovasi Layanan Teman Dilan yakni sudah baik karena dapat memperkecil hambatan bagi masyarakat yang terkendala menuju kantor Disdukcapil untuk melakukan perekaman KTP-el. Inovasi Layanan Teman Dilan mampu mengatasi hambatan fisik dan birokratis. Hambatan yang dimaksud yaitu kerumitan dalam melengkapi berkas persyaratan. Sebelumnya, berkas permohonan yang diajukan kurang lengkap sehingga harus kembali untuk melengkapi berkas tersebut.

Dalam konteks manajemen sektor publik, efektivitas didefinisikan sebagai kemampuan organisasi publik untuk memberikan keluaran dan hasil yang diinginkan (Lapiente dan Walle, 2020). Inovasi Layanan Teman Dilan memang dapat dikatakan efektif dalam memenuhi kebutuhan KTP-el. Akan tetapi, di samping keberhasilan yang telah dicapai, masih terdapat kendala jumlah petugas perekaman KTP-el. Kendala pun dialami dari sisi kondisi penerima layanan yaitu adanya penolakan. Penolakan untuk perekaman KTP-el biasanya terjadi pada masyarakat yang menderita gangguan mental. Perekaman akhirnya berhasil berkat dukungan dari orang tua anak tersebut yang terus mendampingi pada saat proses perekaman KTP-el. Dengan demikian, diperlukan langkah penanganan untuk memastikan keefektifan layanan ini. Misalnya dengan menambah jumlah petugas perekaman, dan menggandeng ahli jiwa untuk mendampingi proses perekaman KTP-el untuk masyarakat dengan kondisi khusus.

3. Bermanfaat

Sebuah inovasi haruslah berdampak pada pelayanan publik yang lebih berkualitas sehingga mengalami peningkatan kinerjanya (PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021). Penciptaan inovasi pada prosesnya perlu memperhatikan aspek kebermanfaatannya dan pengaruhnya dalam

menyelesaikan permasalahan yang ada. Kuziemski dan Misuraca (2020) berpendapat bahwa kebermanfaatan inovasi terletak pada kemampuannya mendorong kemajuan, memecahkan masalah, dan menciptakan nilai dalam berbagai aspek masyarakat. Manfaat yang didapatkan dari Inovasi Layanan Teman Dilan berupa kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan karena petugas Disdukcapil datang ke rumah. Masyarakat menyambut adanya layanan tersebut dengan baik. Sambutan yang baik dari masyarakat membuat Disdukcapil Kabupaten Mojokerto sebagai pelaksana layanan yang diberi kewajiban untuk melakukan pendataan penduduk bisa memenuhi target yang diberikan. Manfaat yang didapatkan oleh instansi yakni Disdukcapil Kabupaten Mojokerto adalah peningkatan keakuratan data penduduk yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan pembangunan. Dengan data penduduk yang akurat, kesejahteraan masyarakat juga akan meningkat. Sehingga layanan ini mampu berkontribusi dalam peningkatan inklusi sosial dan pemerataan akses hak-hak publik bagi masyarakat rentan.

Farris dkk. (2022) berpendapat bahwa sifat administrasi bertujuan untuk menjamin kemudahan, kemahiran dan keuntungan kepada penerima layanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, peneliti melihat adanya antrian pada loket permohonan KTP-el. Adanya antrian tersebut tentu akan sulit dan melelahkan bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Pelayanan perekaman KTP-el secara jemput bola yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto melalui Inovasi Layanan Teman Dilan tentunya memberikan keuntungan bagi masyarakat sebagai sasaran layanan. Inovasi Layanan Teman Dilan memberikan kenyamanan bagi masyarakat secara inklusif dalam perekaman KTP-el. Masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia dan disabilitas, tidak lagi perlu menghadapi kesulitan fisik dan biaya yang mungkin timbul dari perjalanan ke kantor Disdukcapil. Sebaliknya, petugas datang langsung ke rumah mereka, mengurangi stres dan kerepotan yang biasanya terkait dengan pengurusan dokumen kependudukan. Layanan yang mengandalkan *home service* memberikan kemudahan karena masyarakat dapat menyelesaikan urusan administrasi dengan nyaman di rumah mereka sendiri.



Gambar 2. Penyerahan KTP-el kepada Masyarakat
Sumber: Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, 2023

Perlakuan khusus dalam pelayanan Inovasi Layanan Teman Dilan juga merupakan perwujudan dari misi Bupati Mojokerto yaitu Pelayanan Cepat, Mudah, dan Gratis. Kecepatan pelayanan yang diperoleh dalam Inovasi Layanan Teman Dilan karena perekaman KTP-el dilakukan di rumah sehingga mereka tidak perlu mengantri seperti pelayanan di kantor Disdukcapil. Kemudahan pelayanan yang diperoleh masyarakat berupa layanan jemput bola yang terpadu yang mana dilakukan dalam satu tempat, mulai proses perekaman KTP-el hingga KTP fisik yang diserahkan langsung ke rumah. Inovasi Layanan Teman Dilan pun tidak dipungut biaya atau gratis. Dengan demikian, masyarakat yang sebelumnya kesulitan dalam mengurus KTP-el dapat menyelesaikan keperluannya hanya dari rumah saja dengan cepat, mudah, tanpa dipungut biaya sedikitpun.

Perekaman KTP-el dengan mendatangi langsung tempat tinggal penduduk mampu memberikan kemudahan terhadap penerima layanan karena dapat mengurangi hambatan fisik dan birokratis yang sebelumnya dialami masyarakat dalam mendapatkan KTP-el. Inovasi Layanan Teman Dilan membantu masyarakat berkebutuhan khusus yang memerlukan KTP-el. Kemudahan yang dimaksud adalah tidak perlu melakukan perjalanan pulang pergi dan mengantri di kantor Disdukcapil, apalagi jika dimungkinkan ada berkas-berkas yang tidak lengkap. Sehingga, Inovasi Layanan Teman Dilan sangat membantu memudahkan masyarakat yang benar-benar kesulitan dalam mengurus KTP-el. Meskipun demikian, kebermanfaatan Inovasi Layanan Teman Dilan masih belum merata yang mana pada hasil temuan di lapangan masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum tersentuh akses kesejahteraan sosial meskipun telah terdata. Dari permasalahan tersebut, sebaiknya pemerintah desa melakukan *cross-check* data penerima bantuan sosial agar tepat sasaran dan pemerataan akses kesejahteraan sosial bagi masyarakat akan tercapai.

4. Mudah Disebarkan

Definisi kemudahan penyebaran dalam sebuah inovasi yaitu apakah inovasi yang dilakukan dapat menjadi contoh atau rujukan untuk direplikasi dan diadaptasi oleh lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik lainnya (PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021). Sebuah inovasi harus mengandung hal-hal yang mudah diadaptasi misalnya pendekatan yang proaktif dan kemudahan akses informasi baik bagi masyarakat maupun lembaga lain. Jika sebuah inovasi tidak bersifat mudah disebarkan, maka manfaatnya tidak dapat dirasakan oleh lembaga lain. Inovasi yang mudah disebarkan memungkinkan berbagai pihak untuk meniru dan mengadopsinya sebagai jalan keluar atau pemecahan masalah di wilayahnya.

Inovasi layanan dengan sistem jempur bola memang sudah tidak asing di kalangan instansi publik. Tuntutan dari pemerintah pusat untuk pendataan kependudukan mengharuskan Disdukcapil sebagai penyelenggara layanan publik mampu untuk kreatif berinovasi dalam memberikan pelayanan prima. Kreatifitas tersebut diwujudkan dalam inovasi yang mudah untuk direplikasi/diadopsi oleh lembaga lain. Koordinasi dengan *stakeholder*, bentuk pelayanan secara jempur bola, hingga cara menangani masyarakat berkebutuhan khusus menjadi beberapa hal yang dapat diadopsi dari Inovasi Layanan Teman Dilan. Menurut Rogers (dalam Caffaro dkk., 2020), adopsi inovasi dapat dimulai dengan berbagi informasi dengan pengguna potensial melalui saluran pribadi, yaitu komunikasi kontak yang melibatkan tatap muka langsung. Hal ini sesuai dengan temuan di lapangan, yaitu pada tanggal 26 Maret 2024, Disdukcapil Kabupaten Mojokerto mendapat kunjungan dari Kabupaten Gresik untuk studi banding terkait pelaksanaan inovasi administrasi kependudukan, termasuk bagaimana pelayanan terhadap kelompok masyarakat rentan dalam Inovasi Layanan Teman Dilan. Studi banding pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik bertujuan untuk mengidentifikasi praktik-praktik yang dapat diadaptasi untuk kemudian diterapkan pada wilayahnya sendiri dalam rangka meningkatkan kinerja layanan.

Saputri dan Meirinawati (2022) menyebutkan bahwa sarana penyebaran inovasi dapat dilakukan melalui saluran komunikasi. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi Inovasi Layanan Teman Dilan dilakukan melalui saluran komunikasi impersonal, yaitu penyampaian informasi secara massal atau satu arah tanpa pertukaran dan tatap muka langsung seperti media sosial. Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, terdapat upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Mojokerto dalam menyebarkan

informasi terkait Inovasi Layanan Teman Dilan yang mana telah tersedia di *website* hingga akun Instagram Disdukcapil Kabupaten Mojokerto.



Gambar 3. Informasi Teman Dilan Pada Media Sosial
Sumber: Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, 2022

Masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital akan mudah untuk mengakses informasi yang diberikan oleh Disdukcapil terkait Inovasi Layanan Teman Dilan pada media sosial. Namun, untuk masyarakat yang sulit atau bahkan tidak memiliki akses terhadap media sosial memerlukan peran aktif dari pemerintah desa untuk mengetahui layanan ini. Peran pemerintah desa merupakan hal krusial dalam menyebarkan informasi Inovasi Layanan Teman Dilan, karena pemerintah desa merupakan ujung tombak pelayanan dan sering berhadapan dengan masyarakat. Upaya pemerintah desa untuk menyebarkan informasi Inovasi Layanan Teman Dilan dilakukan melalui status *Whatsapp*, peletakan *banner* di kantor desa, hingga arahan singkat pada kegiatan perkumpulan informal di desa dan pada saat rapat dusun.

Inovasi Layanan Teman Dilan masih belum diterapkan oleh lembaga lain sehingga belum dapat dikatakan mudah diadopsi. Adapun studi banding Inovasi Layanan Teman Dilan di Kabupaten Mojokerto yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik baru dilakukan pada tahun 2024 sehingga masih pada tahap pengumpulan informasi saja. Selain itu, terdapat kendala belum adanya sosialisasi yang khusus membahas terkait Inovasi Layanan Teman Dilan, sehingga diperlukan sosialisasi formal yang membahas terkait layanan ini dengan lebih rinci agar seluruh pihak dapat memahami seperti apa Inovasi Layanan Teman Dilan.

5. Berkelanjutan

PermenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021 mendefinisikan inovasi yang berkelanjutan sebagai suatu inovasi yang dapat diimplementasikan secara berkesinambungan ketika mampu menarik dukungan

masyarakat luas. Inovasi yang berkelanjutan adalah inovasi yang berhasil menarik dan mempertahankan dukungan luas dari masyarakat, pemangku kepentingan, dan pemerintah, yang semuanya merupakan faktor kunci untuk kelangsungannya. Masyarakat penerima layanan memberikan *feedback* positif terhadap pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Dilan, sehingga mereka berharap layanan ini dapat terus berlanjut dalam membantu masyarakat yang membutuhkan KTP-el namun terhambat oleh kondisi.

Sebuah inovasi yang berkelanjutan merupakan inovasi yang tidak hanya berjalan pada saat itu saja, melainkan bisa berlanjut secara konsisten untuk menghadapi tantangan dan perubahan kebutuhan di masa mendatang. Nel dan Masilela (2020) mendefinisikan keberlanjutan inovasi sebagai kemampuan praktik, proses, atau produk inovatif untuk bertahan sepanjang waktu. Inovasi Layanan Teman Dilan memiliki peluang untuk terus diterapkan dan dilanjutkan mengingat kebutuhan akan perekaman KTP-el bagi disabilitas akan terus ada sesuai dengan kondisi masyarakat. Inovasi Layanan Teman Dilan diharapkan dapat beroperasi secara konsisten karena penduduk rentan yang akan selalu bertambah dan membutuhkan pelayanan inklusif. Adanya dukungan anggaran serta sarana dan prasarana, Inovasi Layanan Teman Dilan mampu beroperasi secara konsisten hingga di masa mendatang. Adapun dukungan anggaran didapatkan dari anggaran perjalanan dinas karena layanan ini dilakukan di luar kantor Disdukcapil Kabupaten Mojokerto atau termasuk layanan keliling. Sementara itu, berdasarkan pengamatan peneliti di Disdukcapil Kabupaten Mojokerto terdapat sarana dan prasarana pendukung Inovasi Layanan Teman Dilan yaitu mobil dinas dan alat perekaman KTP-el portabel. Inovasi Layanan Teman Dilan juga telah memiliki panduan yang jelas. Inovasi yang berkelanjutan perlu memiliki panduan yang jelas karena dengan begitu inovasi dapat diimplementasikan dengan konsisten, dievaluasi, dan dilakukan perbaikan secara berkala.

Praktik kolaborasi yang dilakukan dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat desa, dimana pelayanan kepada masyarakat dapat berubah menjadi lebih mudah, murah dan cepat (Eprilianto dkk., 2020). Komitmen dari pihak-pihak yang berkolaborasi menjadi upaya agar Inovasi Layanan Teman Dilan dapat berlangsung secara berkelanjutan. Pemerintah desa yang memiliki peran krusial dalam menjalankan Inovasi Layanan Teman Dilan berkomitmen untuk selalu mendukung kebijakan-kebijakan di bidang kependudukan yang dibentuk oleh Disdukcapil. Sebab, jika pemerintah desa tidak berkomitmen dengan baik, akan terjadi miskomunikasi dan penyelenggaraan layanan

akan terganggu. tugas utama pemerintah desa dalam mendukung keberlanjutan layanan.



Gambar 4. Rapat Koordinasi Aktor Inovasi Layanan Teman Dilan

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Mojokerto, 2022

Haqie dkk. (2020), bahwasanya pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama. Penyelenggaraan Inovasi Layanan Teman Dilan diharapkan dapat berlanjut dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat hingga masa mendatang. Dengan demikian, tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan upaya perbaikan dalam rangka peningkatan kinerja layanan di masa mendatang. Peran aktif dari desa dalam melakukan pendataan bagi warganya yang berkebutuhan khusus dan belum memiliki KTP-el harus terus ditingkatkan agar tujuan Inovasi Layanan Teman Dilan ini bisa terlaksana secara tuntas.

Seiring berjalannya waktu, pelayanan publik yang diberikan haruslah berkembang dan menjadi lebih baik lagi. Inovasi Layanan Teman Dilan akan terus berjalan meskipun penduduk disabilitas dan lansia sudah seluruhnya terdata dan memiliki KTP-el karena keberadaan mereka yang akan selalu ada. Kedepannya, program seperti Inovasi Layanan Teman Dilan diharapkan dapat diterapkan pula untuk masyarakat non disabilitas yang memerlukan perekaman KTP-el namun memiliki hambatan untuk proses perekamannya ke kantor Disdukcapil, baik karena faktor kesehatan, transportasi, dan sebagainya. Hanya saja, bentuk prosedur pelayanannya akan disesuaikan dengan kebutuhan dari kondisi masyarakat masing-masing. Pada Inovasi Layanan Teman Dilan ini terdapat rencana untuk melakukan perekaman jemput bola ke rumah yang dilakukan oleh pihak desa. Disdukcapil hanya perlu berfokus pada validasi data dan pencetakan KTP-el. Sehingga, pelayanan yang ada di kantor Disdukcapil juga tidak terganggu.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Inovasi Layanan Teman Dilan (Tuntaskan Perekaman KTP-el bagi Disabilitas dan Lansia) oleh Disdukcapil Kabupaten Mojokerto yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Teman Dilan di Kabupaten Mojokerto telah berjalan baik yang mana layanan tersebut telah meningkatkan kinerja Disdukcapil Kabupaten Mojokerto untuk target perekaman KTP-el dan sangat membantu dan memudahkan masyarakat berkebutuhan khusus meskipun masih terdapat beberapa kendala. Adapun hasil penelitian tersebut disimpulkan dalam uraian berikut ini.

1. Inovasi Teman Dilan telah memiliki unsur kebaruan yang berupa desain pelayanan perekaman KTP-el secara *home service* lansia dan disabilitas. Selain itu, terdapat perbedaan prosedur dengan layanan perekaman KTP-el pada umumnya yaitu bukan masyarakat yang datang ke dukcapil, melainkan petugas dukcapil yang akan mendatangi pemohon ke rumah.
2. Terkait efektivitas layanan Teman Dilan menunjukkan bahwa ketercapaian sasaran data penduduk rentan yang tercatat mencapai 85-90 persen. Lamanya waktu perekaman telah sesuai dengan SOP yaitu sekitar 45 menit. Tanggapan penerima layanan yaitu sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Layanan Teman Dilan telah memberikan kebermanfaatannya baik bagi instansi maupun masyarakat. Manfaat bagi Disdukcapil Kabupaten Mojokerto adalah keakuratan data penduduk dan dapat menjadi dasar perencanaan pembangunan. Manfaat bagi masyarakat berupa kemudahan dalam mendapatkan KTP-el yang dapat menghemat waktu, energi, dan biaya. Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat karena layanan ini dilakukan di rumah mereka sendiri.
4. Indikator mudah disebarkan. Hal-hal yang dapat diadopsi antara lain koordinasi dengan *stakeholder*, bentuk pelayanan secara jemput bola, hingga cara menangani masyarakat berkebutuhan khusus. Layanan Teman Dilan belum diterapkan oleh lembaga lain sehingga belum dapat dikatakan mudah diadopsi. Upaya penyebaran informasi Teman Dilan dilakukan melalui media sosial dan dari arahan pemerintah desa.
5. Indikator berkelanjutan. Dukungan yang tersedia yaitu anggaran, sarana dan prasarana, serta komitmen baik dari pihak desa dan dukcapil. Hal

yang perlu ditingkatkan adalah kesabaran petugas dalam menghadapi masyarakat berkebutuhan khusus. Selain itu, terdapat masukan dari pemerintah desa agar penyelenggaraan layanan Teman Dilan dapat dilakukan oleh pihak desa di masa mendatang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan peneliti terkait Inovasi Layanan Teman Dilan di Kabupaten Mojokerto sebagai bahan perbaikan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik di masa mendatang. Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain sebagai berikut.

1. Pemerintah desa hendaknya berupaya menyediakan sarana mobilisasi yang memadai bagi tim perekaman Teman Dilan untuk menjangkau rumah penduduk dengan akses jalan yang sulit;
2. Menambah jumlah petugas dalam tim perekaman. Hal ini dilakukan dengan tanpa mengganggu pelayanan *offline* di kantor disdukcapil, misalnya dengan menggandeng ahli di bidang psikologi untuk mendampingi dalam proses perekaman KTP-el bagi masyarakat dengan kondisi khusus;
3. Pemerintah desa perlu melakukan verifikasi dan *cross-check* data secara berkala. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan distribusi bantuan sosial dapat tepat sasaran;
4. Sosialisasi formal agar seluruh pihak memahami secara jelas bagaimana alur pelaksanaan layanan Teman Dilan.
5. Melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala untuk menilai kinerja dan dampak layanan agar dapat terus ditingkatkan dan berlangsung dalam jangka panjang.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti ucapkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan artikel ini diantaranya:

1. Ibu Eva Hany Fanida, S. AP., M.AP., selaku Dosen Pembimbing;
2. Ibu Dra. Meirinawati, M. AP. Dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S. Sos., M. PA., selaku Dosen Penguji;
3. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Negeri Surabaya;
4. Pihak-pihak lainnya yang telah memberikan dukungan moral serta materi kepada peneliti sehingga artikel ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anathasyia, V., Putera, R. E., dan Rahayu, W. K. 2022. Inovasi Pelayanan Publik Salam Sapa Ke Pintu Rumah Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 152-163.
- BPS. 2023. *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2023*.
- BPS. 2023. *Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2023*.
- Caffaro, F., Cremasco, M. M., Roccato, M., & Cavallo, E. (2020). Drivers of Farmers' Intention to Adopt Technological Innovations in Italy: The Role of Information Sources, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use. *Journal of Rural Studies*, 76, 264-271.
- Eprilianto, D. F., Oktariyanda, T.A., Sari, Y.E.K. 2022. Inovasi Digital dalam Sektor Publik: Studi Deskriptif Tentang Value Added Inovasi Pelayanan Kesehatan. *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 33.
- Farris, Y. F., Hardian, D. E., & Suherman, A. 2022. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang. *Jurnal SYNTAX Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3(5), 293-301.
- Fonna, R. M. A. 2022. Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Program Sipintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *IPDN Jatinangor*.
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. (*Journal of Public Sector Innovations*), 5(1), 23-30.
- 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).
- Kompas.id. 2023. *Belum Semua Penyandang Disabilitas di Jatim Terjangkau Layanan*. <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/11/28/belum-semua-penyandang-disabilitas-di-jatim-terjangkau-layanan>
- Kuziemski, M., & Misuraca, G. 2020. AI Governance in The Public Sector: Three Tales From The Frontiers of Automated Decision-Making in Democratic Settings. *Telecommunications policy*, 44(6), 101976.
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. 2020. The Effects of New Public Management on The Quality of Public Services. *Governance*, 33(3), 461-475.
- Mayarni, M., Meilani, N. L., dan Zulkarnaini, Z. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Nel, D., & Masilela, L. 2020. Open Governance for Improved Service Delivery Innovation in South Africa. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 12(1), 33-47.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Putri, R. I. E., dan Fanida, E. H. 2021. Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 587-600.
- Saputri, S., & Meirinawati, M. 2022. Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri Dan Pelayanan Online Mudah) Untuk Menciptakan Kepuasan Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. *Publika*, 123-134.
- Sari, N. R. D., dan Meirinawati. 2022. Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Admuduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar. *Publika*, 10(3), 909-922.
- Ulya, F. D., & Meirinawati, M. 2023. Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Publika*, 1953-1964.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.