

INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA TERPADU SIDOARJO YANG GEMILANG (JEBETE SAYANG) PADA KEPEMILIKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Yusril Iqbal Irfansyah

NPP. 31.0579

Asdaf Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: yusriliqbal02@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Yudi Rusfiana, S.IP, M,Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the low ownership of Digital Population Identity in Sidoarjo Regency, this is due to the lack of care and lack of public knowledge about the importance of IKD so that people are reluctant to take care of it. People think that IKD ownership requires confusing procedures, long queues, and long travel access. **Purpose:** This study aims to analyze the Sidoarjo Integrated Jemput Bola Service Innovation that is Gemilang (Jebete Sayang) on ownership of Digital Population Identity in Sidoarjo Regency. **Method:** The research method used is a qualitative descriptive research method with an inductive research approach. **Result:** Based on research conducted by author, the ownership of Digital Population Identity with the Sidoarjo Integrated Ball Pickup Service Innovation that is Gemilang (Jebete Sayang) has been implemented well but has not run optimally because several obstacles are still found. **Conclusion:** Of the five indicators of innovation, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability, there is one indicator that has not been achieved, namely Triability. Judging from the results of the analysis of the problems from the Likely to be Tried indicator is the lack of socialization evenly to all levels of society about Digital Population Identity and the lack of introduction to the Sidoarjo Gemilang Integrated Jemput Bola Service (Jebete Sayang).

Keywords: Innovation, Service, Digital Population Identity

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi rendahnya kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo hal ini disebabkan sikap kurang peduli dan minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya IKD sehingga masyarakat enggan untuk mengurus. Masyarakat menganggap kepemilikan IKD membutuhkan prosedur yang membingungkan, antrian yang panjang, dan akses tempuh yang jauh. **Tujuan:** Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian induktif. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, kepemilikan Identitas Kependudukan Digital dengan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) ini sudah terlaksana dengan baik namun belum berjalan maksimal karena masih ditemukan beberapa hambatan. **Kesimpulan:** Dari lima indikator inovasi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Kemungkinan Dicoba. Dilihat dari hasil analisis permasalahan dari indikator Kemungkinan Dicoba adalah Kurangnya sosialisasi secara merata ke seluruh lapisan masyarakat tentang Identitas Kependudukan Digital serta kurangnya pengenalan akan Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang).
Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk. Setiap tahunnya jumlah penduduk semakin meningkat dan pelayanan kepada masyarakat juga semakin ditingkatkan oleh pemerintah. Pemerintah terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat. Inovasi dalam sektor pelayanan publik sangat membantu meningkatkan efisiensi waktu dan mempercepat proses dalam pelayanan (Solong, 2020). Salah satu bentuk pelayanan publik pada pemerintah daerah ada pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP, Akta Pencatatan Sipil (Perceraian, Perkawinan, Kematian, Kelahiran, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak), Surat Keterangan (Pindah Bagi Warga Yang Akan Keluar Daerah, Pindah Datang WNI, Pindah Keluar Negeri, Datang Dari Luar Negeri, Lahir Mati Tempat Tinggal, Pembatalan Perkawinan, Pembatalan Perceraian, Kematian, Pengangkatan Anak) dan Data Kependudukan. (Brianda, 2022)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan Undang-Undang Nomor 23, yang mengenalkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang lebih dikenal sebagai Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dengan masa berlaku selama 5 tahun. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, e-KTP berkembang menjadi Identitas Kependudukan Digital (IKD), di mana KTP digital ini dapat diakses secara daring melalui aplikasi Identitas Kependudukan. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dalam format aplikasi digital yang dapat diakses melalui smartphone berbasis Android.

Kementerian Dalam Negeri memiliki target pada tahun 2023 cakupan kepemilikan IKD sebesar 25% dari jumlah Penduduk yang wajib KTP di daerah. Salah satu Kabupaten yang mulai menerapkan Identitas Kependudukan Digital adalah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data hasil SP 2020 pada bulan September Kabupaten Sidoarjo memiliki Jumlah penduduk sebanyak 2.082.801 jiwa, yang tersebar di wilayah seluas 714,27 km². Dengan banyaknya jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo maka penduduk dengan usia 17 tahun keatas memiliki kewajiban untuk mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP). jumlah penduduk wajib KTP di Kabupaten Sidoarjo berjumlah 1.570.534 jiwa. Dari penduduk yang wajib KTP tersebut terdapat 1.524.364 jiwa yang

sudah melakukan rekam. Namun, hasil ini berbanding terbalik dengan Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo. Aktivasi Identitas Kependudukan Digital masih menysasar sekitar 29 ribu warga. Jumlah tersebut setara dengan sekitar 8% dari jumlah penduduk Sidoarjo wajib KTP.

Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang), Dalam rangka meningkatkan cakupan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital. Program Jebete Sayang merupakan salah satu inovasi layanan jemput bola pada Disdukcapil Sidoarjo yang dilaksanakan di desa-desa, lembaga pendidikan, Organisasi Pemerintah Daerah dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo. Inovasi Pelaksanaan Jebete Sayang tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyediakan layanan kepada masyarakat, tetapi juga sebagai wadah bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sidoarjo untuk menyampaikan informasi mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Tujuan lain dari pelayanan Jebete Sayang adalah untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat tanpa perlu menghabiskan banyak waktu, tenaga, dan biaya transportasi untuk pergi ke kantor Disdukcapil. Dengan demikian, kegiatan Jebete Sayang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai hal-hal baru yang berkaitan dengan dokumen kependudukan (Nazihah & Wahyudi, 2023).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan rendahnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo. Faktor jarak merupakan salah satunya. Cukup banyak masyarakat mengeluhkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan harus menempuh jarak yang jauh, terutama untuk masyarakat yang tinggal di daerah perbatasan Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, Kurangnya Sosialisasi tentang Identitas Kependudukan Digital yang dimana IKD merupakan aplikasi baru sehingga masyarakat masih belum cukup familiar dengan adanya Identitas Kependudukan Digital. Oleh sebab itu, masyarakat menganggap bahwa Identitas Kependudukan digital masih belum diperlukan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Marcellus Yollan dan Noora Fithriana menerbitkan sebuah jurnal yang membahas inovasi bernama "Jebol Anduk" yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Salah satu kunci keberhasilan adalah ketersediaan bus pelayanan yang dilengkapi dengan peralatan seperti komputer, printer, wifi, dan alat perekaman e-KTP(Lokabora & Fithriana Noor, 2018). Penelitian Andi Rabia Adawia dkk pada tahun 2022 membahas tentang optimalisasi layanan kependudukan melalui program Jemput Bola (Jebol) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Muna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini efektif dalam meningkatkan layanan kependudukan di wilayah tersebut. Namun, satu aspek yang belum tercapai adalah sosialisasi program, di mana sebagian masyarakat masih kurang menyadari tentang layanan E-KTP melalui Program Jemput Bola (Jebol) (Adawia, 2022).

Penelitian Annisa Salsa Bila Putri pada tahun 2023 mengulas inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) melalui Balai Rw di Kelurahan Bongkaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini telah memenuhi standar pelayanan yang baik (Putri, 2023). Penelitian Fausiah Arma dkk (2020) menemukan bahwa pengembangan kelembagaan organisasi telah berjalan dengan banyaknya berbagai inovasi sehingga dengan inovasi tersebut nampak kemampuan lembaga mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia serta keuangan yang tersedia (Arma, 2020). Penelitian Axel Herodyon (2023) menemukan bahwa espon masyarakat yang sangat baik serta positif dalam menerima pelayanan jemput bola serta sikap petugas yang sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memutakhirkan data kependudukan warga yang terimbas perubahan nama jalan (herodyon, 2023). Penelitian Ulya Aprilia (2022) menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui program jemput bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan jemput bola (Aprillia, 2022). Penelitian Hotlina Sihombing (2021) menemukan bahwa Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas telah terlaksana dengan baik hanya saja belum optimal disebabkan oleh beberapa hal faktor penghambat dalam impelentasi kebijakan ini yaitu kurangnya kesadaran dari masyarakat penyandang disabilitas maupun keluarga penyandang disabilitas, permasalahan jaringan serta sulitnya aksesibilitas menuju rumah penyandang disabilitas (Sihombing, 2021). Penelitian Wulan Febryani Damayanti Wanianse (2023) menemukan bahwa efektivitas pelayanan jemput bola oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kelahiran dikota baubau belum efektif. Kendalam dalam pelayanan ini adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dan kurangnya sarana dan prasarana yang ada (Damayanti, 2023). Penelitian Ida Wantri Hastuti,Susi Sulandari (2020) menemukan bahwa Faktor pendorong dari inovasi jemput bola adalah dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdiri dari keengganan menutup program yang gagal, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi (Hastuti & Sulandari, 2018). Penelitian Trisnandaru Densa Putra (2022) menemukan bahwa novasi Jemput Bola yang diselenggarakan, menunjukkan peningkatan cakupan kepemilikan KIA yang cukup signifikan (Putra, 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni tentang Identitas Kependudukan Digital melalui Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang). Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Mark Rippetoe & Carls R. Roger (Prabowo et al., 2022) yang menyatakan bahwa Inovasi dapat terjadi pada lima karakteristik, yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Jebete Sayang Pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

II. Metode

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta menggunakan pendekatan induktif pada penelitian ini. Karena prosesnya melibatkan beberapa upaya penting seperti mengajukan berbagai pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data dari hal-hal yang khusus ke umum (pendekatan induktif) dan menerangkan makna dari data (Simangunsong, 2017). Erliana Hasan (2011: 174) menyebutkan bahwa pendekatan induktif berawal dari data fakta yang ada di lapangan, kemudian dianalisis dan dibuat pertanyaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun analisisnya menggunakan pendapat dari Mark Rippetoe & Carls R. Roger (Prabowo et al., 2022). yang menyatakan bahwa Inovasi dapat terjadi pada lima karakteristik, yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisa Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dari Perspektif Teoritis

Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada kepemilikan identitas kependudukan digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dianalisis berdasarkan lima karakteristik inovasi, sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif;
2. *Compatibility* atau Kesesuaian;
3. *Complexity* atau Kerumitan;
4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba;
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati;

Peneliti melakukan wawancara dan pengamatan langsung saat melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada bulan Januari 2024. Penelitian tersebut bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menjelaskan tentang Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam hal kepemilikan identitas kependudukan digital di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Peneliti menganalisis Inovasi Program pelayanan jemput bola terpadu Sidoarjo yang Gemilang melalui aspek karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers dalam (Prabowo et al., 2022) sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Berikut penulis sajikan hasil observasi terkait dengan jarak (Km) antar kecamatan di Kabupaten Sidoarjo sebagai acuan untuk menentukan keterjangkauan penduduk dalam mengakses pelayanan mencapai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berada pada Kecamatan Sidoarjo dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.5
Jarak (Km) Antar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

Kecamatan	Luas Daerah			
	Luas Daerah (km ²)	Persentase	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak ke Ibukota(km)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sukodono	32.68	4.58	7.00	12.00
Tanggulangun	32.29	4.52	4.00	9.00
Sedati	79.43	11.12	4.00	14.00
Porong	29.82	4.17	4.00	14.00
Balongsendo	31.40	4.40	20.00	26.00
Prambon	34.23	4.79	10.00	27.00
Candi	40.67	5.69	4.00	6.00
Tulangan	31.21	4.37	7.00	14.00
Taman	31.54	4.42	9.00	20.00
Tarik	36.06	5.05	16.00	33.00
Sidoarjo	62.56	8.76	4.00	0.00
Gedangan	24.06	3.37	4.00	9.00
Kremlung	29.55	4.14	5.00	29.00
Waru	30.32	4.24	5.00	19.00
Buduran	41.03	5.74	4.00	5.00
Wonoayu	33.92	4.75	4.00	19.00
Krian	32.50	4.55	12.00	22.00
Jabon	81.00	11.34	2.00	21.00
Total Kabupaten Sidoarjo	714.27	100.00	4.00	0.00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2023

Jarak terjauh dari pusat layanan Kabupaten Sidoarjo terletak di Kecamatan Tarik, sekitar 33 kilometer dari titik pusat, dengan perkiraan waktu tempuh sekitar 1 jam menggunakan sepeda motor (Sumber: Google Maps). Peneliti juga menyajikan tabel tarif transportasi umum dan biaya kendaraan pribadi dari setiap kecamatan menuju Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 4.6

Tarif Harga Transportasi Umum dan Kendaraan Pribadi dari Setiap Kecamatan Menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

No.	Kecamatan	Kendaraan Umum Bison / Angkot	Ojek umum / Ojek Online	Jumlah Umum	Motor Pribadi	Mobil Pribadi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Sukodono	15,000	10,000	25,000	15,000	80,000
2	Balongsendo	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000

3	Sidoarjo	5,000	5,000	10,000	15,000	50,000
4	Sedati	20,000	15,000	35,000	15,000	50,000
5	Jabon	20,000	10,000	30,000	20,000	80,000
6	Taman	10,000	5,000	15,000	15,000	50,000
7	Kaliwates	20,000	15,000	35,000	20,000	45,000
8	Tulangan	20,000	10,000	30,000	18,000	80,000
9	Gedangan	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
10	Tarik	35,000	18,000	53,000	30,000	100,000
11	Krembung	30,000	15,000	45,000	25,000	100,000
12	Buduran	15,000	5,000	20,000	15,000	50,000
13	Porong	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
14	Waru	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
15	Wonoayu	15,000	10,000	25,000	10,000	50,000
16	Tanggulangin	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
17	Krian	10,000	10,000	20,000	15,000	40,000
18	Prambon	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000
19	Candi	25,000	10,000	35,000	15,000	80,000

Sumber: Dinas Perhubungan Terminal Bungurasih Kab. Sidoarjo, 2023, (diolah peneliti)

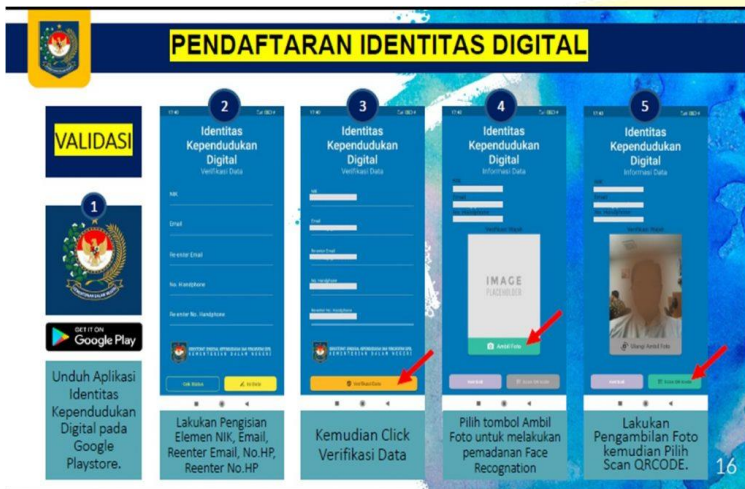
Berdasarkan tabel diatas dan hasil observasi, ditemukan bahwa penduduk Kecamatan Tarik harus menggunakan dua moda transportasi umum untuk mencapai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pertama, mereka naik bison atau angkot, kemudian melanjutkan perjalanan dengan ojek konvensional atau layanan ojek online setelah tiba di Halte Alun-Alun Sidoarjo. Biaya keseluruhan perjalanan ini adalah Rp 53.000,- untuk sekali pergi saja, tanpa memperhitungkan biaya pulang. Namun, penting untuk dicatat bahwa ini belum termasuk penduduk Kecamatan Tarik yang tinggal di daerah yang tidak dilalui oleh bison/angkot atau tidak berada di tepi jalan, yang mungkin memerlukan ojek tambahan untuk mencapai rumah mereka. Secara finansial, ini dianggap sebagai keuntungan karena penduduk tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Pada sistem pelaksanaannya faktor keterampilan petugas juga mendukung dalam menunjang kualitas pelayanan organisasi. Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan maka petugaspelayanan harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok seperti 1) Tingkah laku yang sopan dan santun; 2) Cara menyampaikan sesuatu / informasi yang sesuai dengan apa yang seharusnya diterima oleh masyarakat yang bersangkutan; 3) Waktu menyampaikan yang tepat; 4) Keramah tamahan. Apabila petugas Program Jebete Sayang telah melakukan hal tersebut maka akan didapatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dapat dipahami bahwa konsep Inovasi Pelayanan Jebete Sayang yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah langkah yang sangat positif. Namun, tantangan utama adalah jarak yang jauh antara pusat layanan dengan kecamatan terpencil, yang menyebabkan masyarakat harus mengorbankan waktu dan biaya yang tinggi untuk mengakses layanan di kantor tersebut. Meskipun demikian, ada nilai tambah yang dirasakan oleh petugas dalam proses pengajuan dan penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program Pelayanan Jebete Sayang ini, karena proses tersebut menjadi lebih efisien dan terfasilitasi dengan baik.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Pada saat proses aktivasi IKD masyarakat akan diarahkan untuk mengisi beberapa persyaratan yang ada di aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Jika memang sudah lengkap maka akun IKD akan langsung aktif. Berikut ini Standart Operasional Prosedur Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang peneliti dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dikeluarkan pada Juli 2022.



Gambar 4.4 Prosedur Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Proses kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui Program Jemput Bola Terpadu



Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) ini dilakukan dengan maksimal dengan waktu pengerjaan yang sangat cepat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan berbagai pihak serta data SOP yang diperoleh, dapat dipahami bahwa prosedur pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital telah disusun dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tidak hanya itu, petugas yang bertanggung jawab terhadap program ini juga terampil dalam mengoperasikannya, sehingga tidak terjadi ketergantungan di antara mereka. Mereka dapat bekerja secara mandiri dan tidak bergantung satu sama lain karena pelayanan ini mudah dijalankan dan dapat menyesuaikan diri dengan teknologi baru. Oleh karena itu, kesimpulan peneliti adalah bahwa Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo

yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dan dapat menyesuaikan diri dengan teknologi baru.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Berikut adalah sarana utama yang digunakan dalam Inovasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) untuk kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,

Tabel 4.7
Sarana Utama Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang)

No	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Laptop	7	Baik
2.	Wi-Fi	2	Baik
3.	Mobil Dinas	2	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Merujuk pada hasil wawancara dan observasi di atas dapat dipahami dari aspek Kerumitan melalui sarana Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital dan tingkat pemahaman yang memadai dari masyarakat dianggap telah dilaksanakan dengan baik. Dukungan dari sarana utama yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memungkinkan petugas untuk bekerja secara efisien. Bagi masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan, mereka dapat memanfaatkan spanduk dan banner yang disediakan sebagai panduan. Selain itu, untuk pengguna layanan yang usianya lanjut, kompleksitas tersebut dapat diatasi dengan bantuan anggota keluarga atau petugas layanan Jebete Sayang yang siap membantu dalam proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi jumlah kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui Pelayanan Jebete Sayang.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital Kabupaten Sidoarjo

Bulan	Tahun	Pelayanan Jebete Sayang	Pelayanan di Kantor	Jumlah IKD
(1)	(2)	(3)	(4)	(3)
September	2023	27.4601	1.896	29.356

Desember	2023	65.986	3.548	69.534
April	2024	82.985	6.952	89.937

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2024

Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) ini mampu meningkatkan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo, sehingga hal ini mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam aktivasi identitas kependudukan digital.

Dari hasil berbagai penelitian, jika dilihat dari perspektif teori yang relevan, peneliti dapat memahami bahwa aspek Kemungkinan Dicoba atau *Triability* dari Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) dalam kepemilikan Identitas Kependudukan digital menunjukkan kinerja yang memuaskan. Peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan digital di kalangan masyarakat mencerminkan efektivitas upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sosialisasi tersebut meliputi penyediaan video tutorial di platform seperti *YouTube*, *Instagram*, dan *Twitter* yang dapat diakses oleh masyarakat.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Salah satu aspek dalam karakteristik *Observability* adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) untuk Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital. Sarana dan prasarana yang diperlukan mencakup perlengkapan kantor, jaringan LAN, dan akses internet.

Tabel 4.9
Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Jebete Sayang

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Meja	8	Baik
2.	Kursi	40	Baik
3.	Kipas Angin	4	Baik
4.	Genset	1	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Dari hasil wawancara dan analisis SOP dipahami bahwa prosedur pelayanan sudah baik dan mudah diakses, pendaftaran menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital melalui handphone. Setelah proses pendaftaran selesai, akun Identitas Kependudukan Digital akan aktif secara otomatis dan siap digunakan. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan mencakup meja, kursi, perlengkapan kantor, aplikasi Siak, listrik, jaringan LAN, dan genset untuk mengatasi gangguan listrik. Dalam hal fisik bangunan dan ruang tunggu, fasilitas yang disediakan dianggap memadai karena ruang pelayanan dan tunggu berada di dalam ruangan dan dilengkapi dengan kipas angin untuk kenyamanan masyarakat, serta melindungi mereka dari cuaca panas dan hujan.

3.2. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang

(Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. masyarakat yang perlu penyesuaian dengan perubahan KTP-el berbentuk fisik menjadi KTP digital.
2. kebanyakan masyarakat pada saat berada di Kantor Desa atau Kelurahan yang hendak melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital belum mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital di *handphone* masing-masing.
3. kurangnya pemahaman masyarakat khususnya masyarakat yang berusia lanjut dalam proses pendaftaran pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital.
4. Pemahaman pengetahuan dan pemahaman masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih kurang
5. laptop yang digunakan saat pelayanan terkadang *hang*
6. *Kurang aktif peran petugas dan perangkat desa*
7. *Terkendala jaringan internet*

3.3. Upaya dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. memberikan pelatihan kepada operator atau petugas Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) untuk Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital
2. bekerja sama dengan Kepala desa atau perangkat desa untuk mengingatkan masyarakat untuk mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebelum pelaksanaan Jebete Sayang
3. Melakukan penyuluhan langsung selama pelayanan Jebete Sayang. Selain itu, informasi juga disebarkan melalui situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo serta media sosial seperti Instagram dan video tutorial di *YouTube* dan melakukan pemeliharaan rutin dan menyeluruh pada sarana dan prasarana
4. Memberikan brosur dan memasang ke kantor kecamatan dan kantor desa tentang pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital.
5. Sosialisasi melalui siaran *LIVE Instagram* Dukcapil yaitu Dukcapil Sapa Masyarakat.
6. Memilih sasaran sosialisasi seperti di kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat itu sendiri seperti karang tarun, perkumpulan ibu-ibu PKK, dan generasi milenial yang lebih paham akan *gadget* pada zaman sekarang
7. Bekerjasama dengan pihak Indihome

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur berjalan dengan baik. Peneliti menemukan temuan penting yakni peran antara petugas dan perangkat desa sangat membantu pelayanan Inovasi ini dapat berjalan dengan baik serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Sama halnya, dengan temuan Macellus Yoan dan Noora Fitrhiana Salah satu kunci keberhasilan adalah ketersediaan bus pelayanan

yang dilengkapi dengan peralatan seperti komputer, printer, wifi, dan alat perekaman e-KTP. Kerja sama antara penyelenggara layanan dan masyarakat juga menjadi faktor penting. (Yoan, Marcellus & Fithriana, Noor, 2018).

Layaknya program lainnya, Inovasi Jebete Sayang ini memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah sosialisasi yang kurang merata kepada masyarakat yang mengakibatkan tidak semua masyarakat mengenai inovasi ini, layaknya temuan Andi Rabia Adawia, Isa Ansari, dan Riskasari (Adawia, Andi Rabia dkk, 2022).

Adanya Inovasi Pelaksanaan Jebete Sayang tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyediakan layanan kepada masyarakat, tetapi juga sebagai wadah bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sidoarjo untuk menyampaikan informasi mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Tujuan lain dari pelayanan Jebete Sayang adalah untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat tanpa perlu menghabiskan banyak waktu, tenaga, dan biaya transportasi untuk pergi ke kantor Disdukcapil. Dengan demikian, kegiatan Jebete Sayang tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai hal-hal baru yang berkaitan dengan dokumen kependudukan.

3.5. Kesimpulan

1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur diukur berdasarkan lima karakteristik yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati) terdapat satu karakteristik yang belum tercapai yaitu *Triability* (Kemungkinan Dicoba) terdapat salah satu aspek di dalam karakteristik *Triability* (Kemungkinan Dicoba) yang dapat menentukan inovatif atau tidaknya Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital yaitu Sosialisasi Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital. Kurangnya sosialisasi secara merata ke seluruh lapisan masyarakat tentang Identitas Kependudukan Digital serta kurangnya pengenalan akan Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang).
2. Beberapa hambatan dan tantangan yang dihadapi selama proses Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) antara lain adalah kurangnya kebiasaan masyarakat dalam menggunakan KTP digital atau Identitas Kependudukan Digital, rendahnya kesadaran akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital, serta kurangnya sosialisasi yang menyeluruh sehingga masyarakat masih belum mengenal Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, terdapat masalah terkait fasilitas jaringan listrik dan internet (*Wi-Fi*) yang kadang mengalami gangguan. Serta laptop yang digunakan pada saat pelayanan terkadang ngehang.
3. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan beberapa upaya, di antaranya:
 - a. Meningkatkan sosialisasi melalui media sosial seperti *website*, *YouTube*, *Instagram*, serta melalui pemasangan banner dan distribusi brosur kepada aparatur desa dan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman tentang Pelayanan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang) pada Kepemilikan Identitas

- Kependudukan Digital.
- b. Berkerjasama dengan pihak IndiHome untuk memastikan server berjalan lancar, terutama dalam hal pemasangan *Wi-Fi* atau internet, serta penyediaan genset untuk mengatasi gangguan listrik.
 - c. Memberikan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program Jebete Sayang di Kabupaten Sidoarjo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adawia, A. R. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA (JEBOL) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN MUNA. *Jurnal Unismuh*.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index/>

Aprillia, U. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONE PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Esprint IPDN*.

<http://eprints.ipdn.ac.id/7790/>

Arma, F. (2020). PENINGKATAN PELAYANAN KTP-EKTRONIK MELALUI INOVASI JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/6139>

Brianda, W. O. (2022). EFEKTIFITAS PELAYANAN JEMPUT BOLAKARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 2.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.jurnal.minartis.com/index.php/jeps/article/view/122>

Damayanti, W. F. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA BAUBAU PROVINSI SULAWESI TENGGARA. *Esprint IPDN*.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://eprints.ipdn.ac.id/13409/>

Hastuti, I. W., & Sulandari, S. (2018). ANALISIS INOVASI PELAYANAN PERIZINAN JEMPUT BOLA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen*.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21555>

herodyon, A. (2023). PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEMUTAKHIRAN DATA KEPENDUDUKAN BAGI WARGA YANG TERIMBAS PERUBAHAN NAMA JALAN DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT. *Esprint IPDN*.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://eprints.ipdn.ac.id/14112/>

Lokabora, M. Y., & Fitrhiana Noor. (2018). INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1410>

Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). INOVASI PELAYANAN PROGRAM PEDULI DILAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/12114>

Prabowo, H., Suwanda, D., & syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso, Ed.). PT. Remaja Rosdakarya.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://eprints2.ipdn.ac.id/846/1/Inovasi%2520Pelayanan%2520Organisas%2520Publik%2520COPY.pdf>

Putra, T. D. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA SEBAGAI SARANA MENINGKATKAN CAKUPAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KOTA SURAKARTA. *Jurnal Kajian Administrasi Dan Sosial Terapan*, 1.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://journal.uns.ac.id/evokasi/article/download/492/297>

Putri, A. S. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5099>

Sihombing, H. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN DAIRI PROVINSI SUMATERA UTARA. *Esprint IPDN*.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://eprints.ipdn.ac.id/7215/>

Simangunsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan*. CV. Alfabeta.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.researchgate.net/publication/325120254_Metodologi_Penelitian_Pemerintahan

Solong, A. & M. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://umsi.ac.id/jurnal/index.php/alqisthi/article/view/82>

