

INOVASI PELAYANAN DUTA DALAM PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Fahmi Alfiansyah Mubarak
NPP. 31.0535

Asal Pendaftaran Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: fafahmi10@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Hj Nunung Munawaroh, S.Ag, M.Si

ABSTRACT

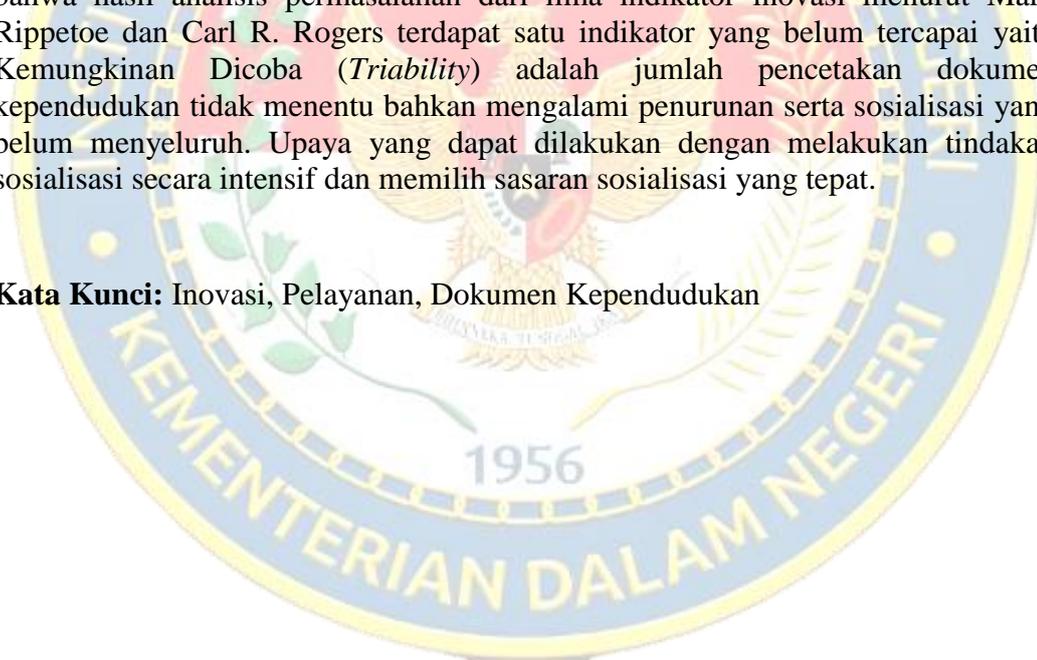
Problem/Background (GAP): Lack of care and lack of knowledge of the community, especially vulnerable populations, about the importance of population documents so that people are reluctant to take care of population documents. Communities, especially vulnerable populations, consider the processing of population documents requires confusing procedures, long queues, and long travel access. **Purpose:** This study aims to analyze the innovation of DUTA Services in the issuance of population documents in Sidoarjo Regency. **Method:** The research method used is a qualitative descriptive research method with an inductive research approach. While the data collection techniques carried out are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are carried out by reducing data, presenting data and drawing conclusions. **Results/Findings:** Based on research conducted by the author, the innovation of population document issuance with the DUTA Service program has been carried out well but has not run optimally because there are still several obstacles. Obstacles in implementation are used as evaluation material and will continue to be addressed in order to realize good publishing. **Conclusion:** The results of this study show that the results of the problem analysis of five innovation indicators according to Mark Rippetoe and Carl R. Rogers there is one indicator that has not been achieved, namely the Possibility of Trying (Triability) is the number of population document printing is erratic and even decreased and socialization is not yet comprehensive. Efforts can be made by carrying out intensive socialization actions and choosing the right socialization targets.

Keywords: Innovation, Service, Residence Documents

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sikap kurang peduli dan minimnya pengetahuan masyarakat khususnya penduduk rentan akan pentingnya dokumen kependudukan sehingga masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat khususnya penduduk rentan menganggap pengurusan dokumen kependudukan membutuhkan prosedur yang membingungkan, antrian yang panjang, dan akses tempuh yang jauh. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian induktif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, inovasi penerbitan dokumen kependudukan dengan program Pelayanan DUTA ini sudah terlaksana dengan baik namun belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan beberapa hambatan. Hambatan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan akan terus di benahi demi terwujudnya penerbitan yang baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis permasalahan dari lima indikator inovasi menurut Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Kemungkinan Dicoba (*Triability*) adalah jumlah pencetakan dokumen kependudukan tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Dokumen Kependudukan



I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan. Bahwa pelayanan dokumen kependudukan merupakan sangat vital dalam kehidupan warga karena menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat akan terwujud jika semua dokumen kependudukan tersebut terpenuhi atau dimiliki oleh Masyarakat terutama penduduk rentan. Yang sering terabaikan oleh masyarakat adalah dokumen kependudukan. Peristiwa penting ini harus dilaporkan dan dicatat oleh negara dalam bentuk dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan diterbitkan untuk semua penduduk .

Dokumen kependudukan menjadi salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan, maka dari itu diharapkan masyarakat untuk dapat tertib administrasi kependudukannya terutama masyarakat yang tergolong penduduk rentan, karena dalam proses pendataan bantuan sosial dari pemerintah dibutuhkan dokumen kependudukan.

Namun pada kenyataannya, Masyarakat beranggapan akan mengurus dokumen kependudukan tersebut jika memang ada suatu urusan. Masyarakat tidak akan mengurus dokumen kependudukan jika tidak ada urusan atau kepentingan. Dari sini dapat dilihat bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Kesadaran masyarakat dalam pelaporan dan penerbitan dokumen kependudukan penting untuk ditingkatkan, dikarenakan akan mempengaruhi proses administrasi kependudukan di suatu daerah.

I.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Program Layanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA) merupakan Pelayanan Administrasi Kependudukan salah satunya dalam pengajuan dokumen kependudukan yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat terutama penduduk rentan dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat penerbitan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

I.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian Indrayani (2022), penelitian yang berjudul Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. Metode Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. Adapun hasil penelitiannya Keberhasilan implementasi Program Titip Bandaku menunjukkan adanya ketercapaian tujuan program yaitu untuk penyelamatan arsip penting milik masyarakat di Kawasan rawan bencana.

Kedua, Penelitian Shafira (2023), penelitian berjudul Inovasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat Inovasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Dokumen kependudukan *online* melalui PLAVON memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Ketiga, penelitian Ahmad Taufiq (2017), Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng. Metode Penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan deksriptif. Tujuan

penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Keempat, Penelitian Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto (2021), penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Dokumen kependudukan *Online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat inovasi pelayanan Dokumen kependudukan melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Dokumen kependudukan *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Kelima, Penelitian Afriansyah (2020), penelitian yang berjudul Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

I.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang mana konteks penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kabupaten Sidoarjo. Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Penelitian yang dilakukan menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas.

I.5. Tujuan

Untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur, Untuk Menganalisis faktor-faktor yang menghambat Inovasi Pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur, Yasbi, N. S. (2021) Menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan DUTA.

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. Erliana Hasan (2011: 174) menyebutkan bahwa pendekatan induktif berawal dari data fakta yang ada di lapangan, kemudian dianalisis dan dibuat pertanyaan.

Peneliti menggunakan metode dengan pendekatan tersebut karena penelitian kualitatif dapat mengukur sesuatu yang tidak dapat diukur dengan angka. Bondan dan Taylor Moleongis (2016:4) mengatakan Data yang akan diperoleh dari metode kualitatif ini adalah data yang dapat dipercaya. Serta pendekatan induktif yaitu karena adanya kejadian khusus yang kemudian dilakukan observasi dan wawancara langsung untuk mendapatkan fakta serta data sebenarnya yang kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan berdasarkan data yang didapatkan di lokasi penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Azh. A.F & Suhartini. (2016). Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan jenis wawancara terstruktur yang mana sebelum pelaksanaan wawancara

yang dilakukan peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan sehingga jalannya proses wawancara dapat terarah dan tidak keluar dari koridor yang telah ditetapkan yang berupa batasan atas permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas maka observasi dapat dimaknai sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan sistematis maupun sengaja dikerjakan dengan memakai indra penglihatan guna melihat kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung sekaligus menganalisis terjadinya kejadian tersebut di saat waktu berlangsungnya. Istiqomah, S. N., & Suhartini, S. (2016) Teknik dokumentasi ialah teknik dalam pengumpulan data secara menghimpun serta menganalisis dokumen yang ada, baik berupa surat, gambar dan juga elektronik. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan rangkaian metode wawancara, observasi dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data sehingga diharapkan akan terlaksana pengumpulan data yang efektif serta efisien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dianalisis berdasarkan lima karakteristik inovasi, diantaranya:

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

Penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung melalui pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada bulan Januari 2024 untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan

menjelaskan Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dihimpun Peneliti selama penelitian baik berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi di lapangan, kelima indikator tersebut dapat diuraikan dalam Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur yaitu sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif menggambarkan bahwa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui Pelayanan DUTA harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Maksud dalam dimensi ini adalah nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dari Pelayanan DUTA dalam mengeluarkan dokumen kependudukan dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial.

Jarak (Km) Antar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo sebagai acuan untuk menentukan keterjangkauan penduduk dalam mengakses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berada pada Kecamatan Sidoarjo.

Jarak (Km) Terdekat 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)
Tarik	36.06	5.05	16.00	33.00
Prambon	34.23	4.79	10.00	27.00
Krembung	29.55	4.14	5.00	29.00
Porong	29.82	4.17	4.00	14.00
Jabon	81.00	11.34	2.00	21.00
Tanggulangin	32.29	4.52	4.00	9.00
Candi	40.67	5.69	4.00	6.00
Tulangan	31.21	4.37	7.00	14.00

Wonoayu	33.92	4.75	4.00	19.00
Sukodono	32.68	4.58	7.00	12.00
Sidoarjo	62.56	8.76	4.00	0.00
Buduran	41.03	5.74	4.00	5.00
Sedati	79.43	11.12	4.00	14.00
Waru	30.32	4.24	5.00	19.00
Gedangan	24.06	3.37	4.00	9.00
Taman	31.54	4.42	9.00	20.00
Krian	32.50	4.55	12.00	22.00
Balongbendo	31.40	4.40	20.00	26.00
Total Kabupaten Sidoarjo	714.27	100.00	4.00	0.00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa kecamatan Porong yang memiliki jarak 14 Km dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan menghabiskan waktu tempuh kira-kira 1 jam (Sumber: *Google Maps*) dengan menggunakan kendaraan sepeda motor. Disajikan juga tabel tarif transportasi sebagai berikut:

**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	Tarik	35,000	18,000	53,000	30,000	100,000
2	Prambon	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000
3	Krembung	30,000	15,000	45,000	25,000	100,000
4	Porong	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
5	Jabon	20,000	10,000	30,000	20,000	80,000
6	Tanggulan gin	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
7	Candi	25,000	10,000	35,000	15,000	80,000
8	Tulangan	20,000	10,000	30,000	18,000	80,000
9	Wonoayu	15,000	10,000	25,000	10,000	50,000
10	Sukodono	15,000	10,000	25,000	15,000	80,000
11	Sidoarjo	5,000	5,000	10,000	15,000	50,000
12	Buduran	15,000	5,000	20,000	15,000	50,000

13	Sedati	20,000	15,000	35,000	15,000	50,000
14	Waru	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
15	Gedangan	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
16	Taman	10,000	5,000	15,000	15,000	50,000
17	Krian	10,000	10,000	20,000	15,000	40,000
18	Balongbendo	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000
19	Kaliwates	20,000	15,000	35,000	20,000	45,000

Sumber: Dinas Perhubungan Terminal Bungurasih Kab. Sidoarjo 2023, dimodifikasi

Berdasarkan observasi yang peneliti dapatkan bahwa agar bisa sampai ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dari daerah Kecamatan Waru masyarakat harus menaiki 1 (satu) kali angkutan umum yaitu bison/angkot dengan biaya Rp 10.000,- dari Kecamatan Waru akan berhenti di Halte alun-alun Sidoarjo, total biaya yang harus dikeluarkan beliau untuk pulang-pergi dari Kecamatan Waru ke Kecamatan Sidoarjo sebesar Rp 20.000,00.

Dalam kondisi yang lain ibu khurotul aini ini merupakan penduduk rentan bencana yaitu korban kebakaran yang hampir seluruh harta bendanya terbakar. Hal ini merupakan keuntungan dari segi finansial, karena penduduk rentan tidak perlu mendatangi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo cukup melaporkan terkait kendala dalam mengurus dokumen kependudukan ke pemerintah desa/kelurahan dan akan dikoordinasikan secara berjenjang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk ditindak lanjuti, terutamanya bagi penduduk rentan yang difasilitasi dengan Pelayanan DUTA.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Inovasi Program Pelayanan DUTA sudah baik dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan yang utama adalah kondisi pasca bencana yang dialami oleh penduduk rentan mengakibatkan mereka terhambat dalam pengurusan Dokumen Kependudukan, seperti korban bencana kebakaran ataupun penduduk terpencil yang harus mengeluarkan biaya untuk mengurus dokumen kependudukan di mall pelayanan publik sedangkan mereka dalam kondisi yang rentan karena keadaan ekonomi atau bencana yang mengharuskan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil untuk proaktif dalam memberikan pelayanan DUTA ini dengan datang langsung ke tempat penduduk rentan. Dalam pengajuan dokumen kependudukan dan penerbitannya penduduk rentan lebih dimudahkan melalui Program Pelayanan DUTA ini.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Kesesuaian adalah salah satu kriteria inovasi karena dapat mengadaptasi dari inovasi sebelumnya, sehingga ketika dilaksanakan dapat menyelesaikan permasalahan dengan cara yang terbaik. Berdasarkan Simangunsong, Fernandes. 2017 aspek dimensi *compatibility* (Kesesuaian) terdapat dua (2) indikator yaitu prosedur dan aktivitas serta penggunaan pelayanan oleh masyarakat khususnya penduduk rentan.

Dalam proses penerimaan pelaporan ada beberapa tahapan yang diatur. Apabila ada berkas persyaratan administrasi yang tidak lengkap maka akan dibantu oleh petugas untuk melengkapi persyaratan berkas, agar proses penerbitan bisa segera karena ini pelayanan langsung yang harus diterbitkan pada hari itu oleh petugas pelayanan DUTA.

Berikut ini Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jemput Bola DUTA dalam penerbitan Dokumen kependudukan yang peneliti dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dikeluarkan pada April 2023.

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dokumen kependudukan Offline Jemput Bola DUTA



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

Proses penerbitan dokumen kependudukan melalui Program Pelayanan DUTA ini dilaksanakan dengan optimal dengan waktu pengerjaan yang cepat. Dalam hari itu pemohon mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui petugas yang melaksanakan layanan DUTA dan pada hari itu juga pemohon mendapatkan dokumen kependudukan yang diajukan.

Peneliti mampu menarik kesimpulan berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai sumber serta data SOP yang peneliti sehingga memperoleh bahwa prosedur pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA) dapat diterima baik oleh masyarakat dan dibutuhkan terutama oleh penduduk rentan. Indryani, G. W., & Mulyadi, A. W. E. (2022). Tidak hanya dari pihak masyarakat dan aparat desa/ kelurahan saja akan tetapi dari pihak petugas sendiri sudah paham dengan Program Pelayanan DUTA. Mereka mengerti terkait layanan ini karena, sebelumnya sudah ada layanan jemput bola bedanya pada layanan ini lebih fokus kepada penduduk rentan.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Complexity atau Kerumitan adalah salah satu dimensi dari inovasi, karena tidak semua inovasi yang diciptakan diuji secara menyeluruh. Ciri baru ini menjadi acuan untuk mengetahui apakah suatu inovasi memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya.

Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi sarana utama Inovasi Pelayanan DUTA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sarana Utama Pelayanan DUTA

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Laptop	4	Baik
2.	Kamera	2	Baik
3.	Scanner	1	Baik
4.	Printer	1	Baik

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

Program Pelayanan DUTA ini dinilai mudah untuk dilakukan oleh seluruh penduduk karena yang berperan aktif yaitu petugas yang turun ke masyarakat. Mengacu pada hasil wawancara dan observasi di atas peneliti mengambil

kesimpulan dari indikator Kerumitan melalui sarana utama inovasi Program Pelayanan DUTA dan pemahaman masyarakat bahwa program tersebut telah dilaksanakan dengan baik.

Dukungan sarana utama yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat aparaturnya bekerja dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Bagi masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dapat menghubungi pemerintah desa setempat. Bagi pengguna layanan yang tingkat lanjut, kerumitan ini dapat diatasi dengan anggota keluarga menggunakan nomor Kartu Keluarga (KK). Dalam pengajuan dokumen kependudukan, tentunya yang bersangkutan (almarhum) akan diajukan dokumen kependudukannya oleh anggota keluarga.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan Dicobanya inovasi tersebut jika telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Tentunya hal ini harus melewati beberapa tahapan agar inovasi tersebut dapat benar-benar menjadi jalan keluar untuk mempermudah dalam permasalahan yang dihadapi. Terdapat dua indikator di dalam dimensi *Triability* atau Kemungkinan Dicoba yaitu jumlah dokumen kependudukan melalui Inovasi Pelayanan DUTA dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengenalkan Pelayanan DUTA ini.

Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi jumlah penerbitan dokumen kependudukan melalui Pelayanan DUTA sejak bulan April 2023 - Februari 2024:

Jumlah Penerbitan Dokumen kependudukan Penduduk Rentan (penduduk terampil) Melalui Program Pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA)

No.	Tempat dan Tanggal Pelaksanaan	Jenis Dokumen Kependudukan
(1)	(2)	(3)
1.	Dusun Pucukan Kelurahan Gebang Kecamatan Sidoarjo, 12 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none">• Akta Kelahiran : 35 Berkas• KIA : 2 Berkas• KK : 8 Berkas

2.	Desa Rejeni Kecamatan Krembung, 19 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 63 Berkas • KIA : 52 Berkas • KK : 20 Berkas • Akta Kematian : 34 Berkas • KTP-el : 8 Berkas
3.	Dusun Kepetingan Desa Sawohan Kecamatan Buduran, 21 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 55 Berkas • KIA : 4 Berkas • KK : 4 Berkas • Akta Kematian : 2 Berkas
4.	Desa Pabean Kecamatan Sedati	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 56 Berkas • KIA : 44 Berkas • KK : 30 Berkas • Akta Kematian : 15 Berkas • KTP-el : 11 Berkas • KK : 11 Berkas

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

dapat dijelaskan bahwa penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan (Penduduk Terpencil) dengan pelayanan DUTA ini targetnya terpenuhi sesuai dengan laporan aparat desa/kelurahan ke disdukcapil Kab Sidoarjo, karena dalam setiap proses layanan kami berkoordinasi dengan pemerintah desa/kelurahan setelah itu dilanjutkan dengan survei lokasi. Hal ini bertujuan untuk menentukan petugas yang akan ditugaskan dan sarana prasarana apa saja yang perlu disiapkan untuk pelayanan DUTA ini.

Penduduk rentan yang telat dilayani oleh pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan berikutnya yaitu korban dari bencana alam. Berikut datanya:

Di bawah ini juga merupakan data penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan korban bencana lumpur lapindo dengan pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA). Berikut ini datanya.

Jumlah Penerbitan Dokumen kependudukan Penduduk Rentan (Korban Lumpur Lapindo) Melalui Program Pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA)

No.	Tempat dan Tanggal Pelaksanaan	Jenis Dokumen Kependudukan
(1)	(2)	(3)

1.	Desa Kedungcangkring, Kec Jabon, Kab Sidoarjo. 14 Juni 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 49 Berkas • KIA : 33 Berkas • KK : 22 Berkas • Akta Kematian : 16 Berkas
2.	Desa Dukuhsari, Kec Jabon, Kab Sidoarjo. 31 Mei 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 33 Berkas • KIA : 25 Berkas • KK : 19 Berkas • Akta Kematian : 2 Berkas • KK : 2 Berkas
3.	Desa Kedungbocok, Kec Tarik, Kab Tarik. 11 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 13 Berkas • KIA : 5 Berkas • KK : 4 Berkas • Akta Kematian : 19 Berkas • KTP-el : 1 Berkas • KK : 13 Berkas
4.	Desa Wadungasih, Kec Waru, Kab Sidoarjo. 17 Januari 2024i	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 67 Berkas • KIA : 19 Berkas • KK : 22 Berkas • Akta Kematian : 29 Berkas • KTP-el : 19 Berkas • KK : 12 Berkas
5.	Desa Kupang, Kec Jabon, Kab Sidoarjo. 24 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 27 Berkas • KIA : 14 Berkas • KK : 12 Berkas • Akta Kematian : 17 Berkas • KTP-el : 5 Berkas • KK : 10 Berkas
6.	Desa Kedungrawan, Kec Krembung, Kab Sidoarjo. 29 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 25 Berkas • KIA : 11 Berkas • KK : 11 Berkas • Akta Kematian : 6 Berkas • KTP-el : 2 Berkas • KK : 4 Berkas

Dapat dijelaskan bahwa ada beberapa desa di Kecamatan Porong yang terdampak lumpur lapindo, sehingga digabungkan wilayah administratifnya ke desa sebelah yang tidak terdampak.

Penduduk rentan yang telat dilayani oleh pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan berikutnya yaitu korban dari bencana alam.

Berikut datanya:

Jumlah Penerbitan Dokumen kependudukan Penduduk Rentan (Korban Bencana) Melalui Program Pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA)

No	Peristiwa	Lokasi dan Tanggal	Jenis dan Jumlah Dokumen Kependudukan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Kebakaran 1 Rumah	Desa Balongmacekan, Kec Tarik dan 30 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> •KTP-el : 5 Berkas •KIA : 2 Berkas •Akta Kelahiran : 5 Berkas •KK : 2 Berkas
2.	Kebakaran 1 Rumah	Desa Krian, Kec Krian dan 1 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> •KTP-el : 3 Berkas • KIA : 2 Berkas • Akta Kelahiran : 2 Berkas • KK : 1 Berkas
3.	Kebakaran 2 Rumah	Desa Semambung, Kec Gedangan dan 12 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> • KTP-el : 6 Berkas • KIA : 5 Berkas • Akta Kelahiran : 7 Berkas • Dokumen kependudukan : 5 Berkas • KK : 4 Berkas
4.	Kebakaran 1 Rumah	Desa Sekardangan, Kec Sidoarjo dan 19 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> • KTP-el : 1 Berkas • Akta Kelahiran : 1 Berkas • KK : 1 Berkas
5.	Kebakaran 1 Rumah	Desa Jumputrejo RT 17 RW 05, Kec Sukodono, Kab Sidoarjo. Dan 8 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • KTP-el : 2 Berkas • Akta Kelahiran : 3 Berkas • KK : 1 Berkas • KIA : 1 Berkas
6.	Kebakaran 1 Rumah	Jl Ngelom Megare, Kel Ngelom RT 06 RW 01, Kec Taman, Kab Sidoarjo Dan 11 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Akta Kelahiran : 7 Berkas • KK : 1 Berkas • KIA : 3 Berkas

7.	Kebakaran 1 Rumah	Dusun Megare RT 04 RW 01, Desa Ngelom, Kec Taman, Kab Sidoarjo. Dan 18 November 2023	<ul style="list-style-type: none"> • KTP-el : 2 Berkas • Akta Kelahiran : 2 Berkas • KK : 1 Berkas
8.	Kebakaran 1 Rumah	Dusun Ngemplak, Pagerwojo, Kec. Buduran, Kabupaten Sidoarjo	<ul style="list-style-type: none"> • KK : 1 Berkas • KTP-el : 2 Berkas • Akta Kelahiran : 2 Berkas • Akta Perkawinan : 2 Berkas
9.	Kebakaran 1 Rumah	Jl. Tropodo Desa Tropodo, Kec Waru, Kab Sidoarjo. Dan 21 Desember 2023	<ul style="list-style-type: none"> • KK : 1 Berkas • KIA : 1 Berkas • Akta Kelahiran : 2 Berkas

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

Pada Tabel di atas disebutkan peristiwa bencana alam yang menimpa penduduk rentan, dokumen pendudukan yang diterbitkan berbeda-beda sesuai dengan dokumen yang diperlukan dari keluarga korban bencana.

Pelayanan ini juga baru bisa dilaksanakan ketika ada laporan dari penduduk rentan, tetapi pada tahun 2023 banyak penduduk rentan korban kebakaran dan korban lumpur lapindo yang diterbitkan dokumen kependudukannya oleh Disdukcapil melalui pelayanan DUTA ini.

Penulis juga menyajikan rekapitulasi kelompok yang tergolong penduduk rentan yang kondisinya penduduk disabilitas ataupun lansia yang dokumen pendudukannya sudah diterbitkan melalui pelayanan DUTA. Berikut datanya:

Data Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Disabilitas dan Lansia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023-2024

Dokumen kependudukan Tahun 2023	Dokumen kependudukan Tahun 2024
(1)	(2)
329	35

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa total dari dokumen kependudukan yang diterbitkan pelayanan DUTA bagi penduduk disabilitas dan lansia. Angka yang tinggi pada tahun 2023 dari bulan April-Desember, sedangkan pada tahun 2024 dari bulan Januari-April.

Inovasi Pelayanan DUTA ini mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo, sehingga hal ini mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam penerbitan dokumen kependudukan.

Dapat disimpulkan bahwa jika dikaitan dengan teori yang relevan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator *Triability* atau Kemungkinan Dicoba Pelayanan DUTA cukup baik. Meningkatnya minat pengajuan dokumen kependudukan di masyarakat menunjukkan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mulai berjalan dengan baik. Sosialisasi berupa video tutorial di *youtube*, *instagram* maupun *twitter* dapat diakses oleh masyarakat.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam dimensi *Observability* atau Kemudahan Diamati, inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur pelayanan maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung Pelayanan DUTA. Hal ini agar dapat diketahui inovasi tersebut berjalan dengan baik atau tidak.

Indikator *Observability* selanjutnya adalah sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Inovasi Pelayanan DUTA. Terdapat sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu alat tulis kantor, jaringan LAN, dan internet.

Berdasarkan hasil observasi penulis mendapatkan data melalui tabel terkait sarana dan prasarana penunjang untuk Program DUTA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan DUTA

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Laptop	4	Baik
2.	Wifi	2	Baik
3.	Genset	1	Baik

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

Berdasarkan fenomena yang diamati terkait data kelengkapan sarana dan prasarana. Transportasi yang digunakan dalam setiap pelayanan menggunakan kendaraan minibus yang itu, menurut saya kurang nyaman dan kurang bisa diandalkan setiap pelaksanaan pelayanan Jemput bola DUTA. Karena ketika pelayanan ke tempat terpencil kondisi jalan yang dilalui kurang bagus, membutuhkan transportasi yang bagus. Berdasarkan hasil wawancara dan SOP yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa prosedur dan sarana serta prasarana sudah baik dan tersedia.

3.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam indikator Keuntungan Relatif ini adalah masyarakat yang belum terbiasa dengan cara-cara yang baru. Masyarakat masih sering datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Prosedur pelayanan pun sudah berubah. Pelayanan secara langsung atau tatap muka hanya dilakukan ketika ada keperluan *emergency*. Masyarakat belum mengenal adanya Program Pelayanan DUTA ini. Begitu pula dengan petugas belum terbiasa dalam mengoperasikan Pelayanan DUTA karena sebelumnya pelayanan dilakukan secara langsung tidak menggunakan Pelayanan DUTA.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dalam indikator ini aktivitas dan prosedur pelayanan Pelayanan DUTA yaitu kebanyakan pemohon yang tidak memiliki dokumen kependudukan pendukung. Bondan dan Taylor Moleongis (2016) sehingga petugas harus memproses semua datanya dari awal karena dalam SIAK sendiri, semua data kependudukan harus dibuat secara lengkap.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Pemahaman dan pengetahuan masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih kurang terkait pentingnya pengurusan dokumen kependudukan dibuktikan dengan mengurus dokumen kependudukan apabila sangat dibutuhkan. Kendala juga terjadi pada laptop dan jaringan internet yang digunakan untuk input data ke SIAK serta ketersediaan blanko KTP-el atau KIA yang terbatas.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Peran pasif masyarakat dalam mengikuti kegiatan sosialisasi. Peran masyarakat juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan Inovasi Pelayanan DUTA dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan mengikuti kegiatan sosialisasi dengan peserta yang berbeda. Diharapkan proses sosialisasi kedepannya mendapatkan hasil yang maksimal dan tidak dilakukan berulang-ulang di tempat yang sama dengan peserta yang sama.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam pelaksanaan Inovasi Program Pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA) salah satunya yang masih menjadi kendala yaitu masalah jaringan internet. Program Pelayanan DUTA ini membutuhkan jaringan internet jika tidak ada jaringan internet maka data tidak dapat diupload ke database kependudukan atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Begitu juga dengan listrik yang menjadi penunjang dalam pelaksanaan pelayanan Program Pelayanan DUTA merupakan prasarana yang penting. Dan juga ketersediaan blangko KTP-el dan KIA yang terbatas sangat mempengaruhi tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.

3.3 Upaya Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Memberikan pelatihan kepada petugas Pelayanan DUTA khususnya aparatur desa/kelurahan yang memiliki peran penting sebagai penghubung masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam urusan Administrasi Kependudukan. Serta sosialisasi kepada seluruh masyarakat dapat mengetahui tentang pelayanan DUTA ini. Moleong, J. Lexy. 2016 Semua pelayanan publik, persyaratan administrasinya menggunakan dokumen kependudukan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengatasi masyarakat yang tidak paham dengan berkas apa saja yang diperlukan dalam mengurus dokumen kependudukan dengan cara mensosialisasikan ke masyarakat melalui perangkat desa/kelurahan dan melalui sosial media untuk masyarakat yang lain.

3. Complexity (Kerumitan)

Pelayanan DUTA ini disebarluaskan melalui website Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kabupaten Sidoarjo, Instagram, dan media cetak agar masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan di Disdukcapil. Untuk laptop sendiri, solusinya adalah memastikan pemeliharaan sarana dan prasarana secara menyeluruh. Tentunya hal ini merupakan upaya yang paling tepat untuk menjaga dan mengoperasikan fasilitas tersebut secara optimal.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

- a. Melakukan sosialisasi dengan sosial media dan memasang iklan yang masyarakat dapat melihat iklan tersebut di internet;
- b. Melakukan Sosialisasi melalui media massa dan majalah seperti Jawa Pos dan Radar Sidoarjo;
- c. Melakukan Sosialisasi dengan siaran LIVE Instagram Dukcapil yaitu Dukcapil Sapa Masyarakat;
- d. Membagikan brosur dan memasang banner ke kantor kecamatan dan desa, terutama di daerah rawan bencana tentang pelayanan dan inovasi Program Pelayanan Dukcapil Tanggap Bencana (DUTA) dan pentingnya pembuatan dokumen administrasi kependudukan khususnya dokumen kependudukan seperti KTP-el;
- e. Memilih tujuan sosialisasi seperti pada kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri seperti Karang Taruna, Serikat ibu PKK, dan generasi milenial yang lebih paham akan gadget pada jaman sekarang dan sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Melakukan pemasangan *WiFi* dengan kerjasama dengan pihak *IndiHome* untuk menstabilkan jaringan *internet* dan agar Pelayanan DUTA dapat berjalan lancar. Untuk jaringan listrik, bekerjasama dengan pihak PLN dan menyediakan *genset* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Agar ketika layanan ke daerah pelosok dapat digunakan. Solusi dari kurangnya pemahaman tentang prosedur dan persyaratan adalah dengan melakukan sosialisasi

yang merata kepada masyarakat terutama penduduk rentan yang tinggal daerah rawan bencana di Kabupaten Sidoarjo.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian usaha dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal ini dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan. Merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan penerbitan administrasi kependudukan. Administrasi yang dimaksud antara lain seperti dalam penerbitan dokumen kependudukan berbasis *online* melalui Pelayanan DUTA.

Dalam penelitian ini yakni Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan berjalan dengan baik dalam meningkatkan inovasi penerbitan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya yaitu masyarakat belum mengenal adanya Pelayanan DUTA, petugas belum terbiasa dalam mengoperasikan Pelayanan DUTA, pemohon yang tidak mengupload scan berkas aslinya dan belum melengkapi berkas sesuai persyaratan, sering terjadi gangguan server di *website* maupun server pusat dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat, serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan dokumen kependudukan yang masih kurang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan beberapa upaya seperti memberikan

pelatihan kepada operator atau petugas Pelayanan DUTA, engajukan ke pihak ketiga untuk pengembangan *website*, pemberian edukasi kepada masyarakat, perawatan sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya manusia yang ada sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjalankan pelayanan penerbitan Dokumen kependudukan Melalui Pelayanan DUTA dapat berjalan efektif dan efisien, sehingga harapan yang terjadi yaitu setiap target yang ada akan terpenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya diperlukan juga kerjasama antar masyarakat serta lembaga lainnya demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis sebagaimana telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi terhadap tingkat inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan

Dokumen Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo, mengacu pada kerangka teori inovasi menurut Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers dalam Prabowo dkk (2022: 42-43), menunjukkan bahwa program ini belum dapat dikategorikan sebagai inovatif secara cukup. Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi, yakni Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Salah satu dimensi yang belum terpenuhi adalah Kemungkinan Dicoba. Faktanya, terdapat dua indikator penting di dalam dimensi Kemungkinan Dicoba yang menjadi penentu tingkat inovatifnya Program Pelayanan DUTA, yaitu jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan dan tingkat sosialisasi tentang program tersebut. Namun, jumlah dokumen yang diterbitkan tidak dapat dipastikan karena pelayanan DUTA hanya ditujukan kepada penduduk rentan, sementara masyarakat umum dilayani melalui layanan offline di mall pelayanan publik dan layanan online melalui PLAVON.

2. Selama proses penerbitan dokumen kependudukan melalui Program Pelayanan DUTA, terdapat beberapa hambatan dan tantangan yang dihadapi. Di antaranya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama terkait dengan Pelayanan DUTA, rendahnya kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, kurang meratanya sosialisasi sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengenal Program Pelayanan DUTA, serta masalah jaringan listrik dan internet yang kadang mengalami gangguan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi. Upaya tersebut antara lain:
 - a. Melakukan pelatihan kepada petugas Program Pelayanan DUTA dan melakukan pemeliharaan laptop secara berkala.
 - b. Melakukan follow-up terhadap pusat terkait untuk mengatasi masalah dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang sering mengalami down server.
 - c. Meningkatkan sosialisasi melalui media sosial seperti website, YouTube, dan Instagram, serta secara langsung melalui pemasangan banner dan pembagian brosur kepada perangkat desa dan masyarakat, untuk meningkatkan pemahaman tentang Program Pelayanan DUTA dan pentingnya dokumen kependudukan.
 - d. Berkerjasama dengan pihak IndiHome untuk memastikan kelancaran server, terutama dalam pemasangan jaringan WiFi atau internet, serta penyediaan genset untuk mengatasi pemadaman listrik di daerah terpencil.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers dalam Prabowo mengenai teori inovasi.

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 Inovasi Pelayanan DUTA dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang & Syafri, Wirman. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Erliana Hasan. 2011. Metode Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.
- Indrayani. 2022. Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten.
- Shafira. 2023. Inovasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Penerbitan Dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.
- Ahmad Taufiq. 2017. Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng.
- Wulandari, Desi Tri & Herwan Parwiyanto (2021). Inovasi Pelayanan Dokumen kependudukan *Online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

- Afriansyah. 2020. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan.
- Bondan dan Taylor Moleongis. 2016. *Dasar dan teknik penerbitan buku*. Sinar Harapan Tersedia, Jakarta..
- Moleong, J. Lexy. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Simangunsong, Fernandes. 2017. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019:225)
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Indryani, G. W., & Mulyadi, A. W. E. (2022). Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. *Wacana Publik*, 2(1), 141. <https://doi.org/10.20961/wp.v2i1.63284>
- Istiqomah, S. N., & Suhartini, S. (2016). Pengaruh disiplin kerja dan iklim komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(1), 89–97. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol19.iss1.art8>
- Yasbi, N. S. (2021). *ANALISIS PENYERAPAN TENAGA KERJA PADA SEKTOR EKONOMI KREATIF DI KOTA MAKASSAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANUDDIN).
- Azh. A.F & Suhartini. (2016). Analisis Keunggulan Komparatif Usahatani Tebu(Studi di Desa Wates, Kecamatan Ranuyoso, Kabupaten Lumajang). *Jurnal Habitat*. 27(1), 25-36