

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM
DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND INCLUSION
(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

Muh. A. Matin Nurullah¹, Didik Supriyanto², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: congmatin@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara. Prinsip keadilan dan pemerataan seharusnya menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk bagi kelompok masyarakat yang rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, serta individu dengan keterbatasan akses lainnya. Namun dalam praktiknya, kelompok-kelompok tersebut sering kali menghadapi hambatan dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara layak. Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini mengevaluasi karakteristik inovasi program Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion (D-CARDs) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kajian ini mengacu pada teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers yang menilai inovasi berdasarkan lima atribut, yakni keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kompleksitas, kemungkinan untuk diuji coba, serta kemudahan untuk diamati hasilnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan memanfaatkan data primer dan sekunder sebagai dasar analisis. Teknik pengolahan data dilakukan melalui tahapan yang meliputi pengumpulan data, penyaringan informasi, penyusunan sajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan sesuai dengan pendekatan Miles, Huberman, dan Saldana. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi D-CARDs menunjukkan kinerja yang cukup baik secara umum. Namun demikian, terdapat kelemahan pada aspek kesesuaian, khususnya terkait ketepatan waktu dalam pelayanan. Hambatan ini terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga pelaksana dan belum stabilnya jaringan teknologi yang digunakan, yang berdampak terhadap efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program inovatif tersebut..

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik, pelayanan inklusif, administrasi kependudukan

Pendahuluan

Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mendukung berbagai dimensi kehidupan masyarakat serta mendorong terciptanya perbaikan dalam manajemen pemerintahan di skala lokal hingga nasional. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merevisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengatur bahwa kegiatan administrasi kependudukan meliputi proses pencatatan dan pengelolaan data serta dokumen kependudukan. Proses ini mencakup registrasi penduduk, pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan sipil, pengelolaan sistem informasi kependudukan, serta pemanfaatannya untuk menunjang pelayanan publik dan mendukung kebijakan pembangunan di berbagai sektor.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab utama untuk

menjamin terpenuhinya hak-hak mendasar seluruh warga negara, termasuk akses terhadap berbagai bentuk layanan administratif, barang, dan jasa yang disediakan oleh instansi negara (Dwiyanto, 2021). Menanggapi aspirasi publik terhadap peningkatan mutu layanan yang lebih optimal, pemerintah mengembangkan beragam pendekatan strategis dan memperkenalkan program-program berbasis inovasi. Upaya ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang transparan, efisien, dan responsif, terutama dalam sektor pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, menyatakan bahwasannya aparatur negara memiliki tanggung jawab strategis dalam menjalankan fungsi pelayanan dan penyediaan jasa kepada masyarakat. Seiring berkembangnya

ekspektasi publik terhadap kualitas layanan, pemerintah dituntut untuk terus melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap mekanisme pelayanan yang tersedia. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala-kendala, seperti proses pelayanan yang memerlukan waktu lama, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat karena harus menunggu terlalu lama untuk memperoleh layanan yang seharusnya dapat diakses secara cepat dan efisien.

Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi elemen dalam tatanan pemerintahan yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan layanan administratif dalam bidang kependudukan. Layanan ini mencakup penerbitan dokumen-dokumen penting seperti identitas kependudukan, kartu keluarga, serta akta kelahiran dan kematian. Masyarakat sangat mengharapkan adanya pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan bermutu. Namun demikian, dalam implementasinya, masih ditemukan sejumlah tantangan seperti proses birokrasi yang tidak sederhana, pembiayaan yang belum sepenuhnya terjangkau, serta sistem pelayanan yang belum sepenuhnya efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Untuk mendukung perbaikan layanan di sektor administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Malang telah merumuskan kebijakan yang bersifat normatif melalui pengesahan sejumlah regulasi. Salah satu bentuk konkret dari kebijakan tersebut adalah ditetapkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 yang mengatur mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang kemudian diperkuat dengan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 sebagai panduan pelaksanaan teknisnya. Peraturan-peraturan ini tidak hanya memberikan kepastian hukum, tetapi juga menjadi pijakan penting dalam upaya mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Komitmen Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat tergambar dalam salah satu arah kebijakan strategis yang tercantum dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode 2013–2018. Fokus utama kebijakan tersebut adalah pengembangan sistem pelayanan publik yang menjunjung tinggi prinsip keadilan, akuntabilitas, dan keterukuran (Barenlitbang Kota Malang, 2018). Sebagai bentuk realisasi dari kebijakan tersebut, pemerintah daerah menginisiasi sejumlah inovasi pelayanan yang bertujuan untuk merespons kebutuhan warga secara lebih cepat, tepat, dan adaptif terhadap dinamika sosial.

Menurut pandangan Rogers (2003), inovasi merujuk pada suatu konsep, metode, atau benda yang

dipersepsikan sebagai hal baru oleh individu atau kelompok yang menerapkannya. Dalam ranah organisasi, inovasi dapat dimaknai sebagai proses pengembangan maupun modifikasi terhadap produk, layanan, gagasan, atau prosedur kerja, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Inovasi ini memiliki peran strategis dalam mendorong peningkatan produktivitas, optimalisasi kinerja, serta perbaikan mutu layanan dan proses kerja secara keseluruhan.

Sebagai upaya menjawab tantangan keberagaman kebutuhan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merancang sebuah terobosan dalam pelayanan publik melalui peluncuran program D-CARDS (Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion). Inisiatif ini bertujuan untuk memastikan kelompok masyarakat dengan keterbatasan mobilitas dan akses, seperti penyandang disabilitas, warga lanjut usia, serta kelompok rentan lainnya, dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan secara inklusif dan berkeadilan.

Melalui program D-CARDS, Pemerintah Kota Malang menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan secara menyeluruh dan inklusif, mencakup antara lain Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) reguler dan Braille, Kartu Keluarga, serta Akta Kelahiran. Sebagai bentuk adaptasi terhadap keterbatasan mobilitas sebagian warga, program ini juga menerapkan pendekatan pelayanan jemput bola (*mobile service*), yang memungkinkan petugas mendatangi lokasi masyarakat yang tidak dapat mengakses kantor pelayanan. Implementasi kebijakan ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang adil, tanggap terhadap kebutuhan kelompok marjinal, dan menyentuh seluruh elemen masyarakat.

Menurut data yang disampaikan oleh Dinas Sosial Kota Malang, terdapat 3.224 penyandang disabilitas di kota tersebut, yang terdiri dari 575 disabilitas sensorik, 661 disabilitas intelektual, 1.474 disabilitas fisik, dan 514 disabilitas mental (Zainul, 2024). Hanya sekitar sepertiga dari penyandang disabilitas yang memiliki kemampuan untuk mengakses dan memanfaatkan layanan publik secara mandiri, menunjukkan bahwa mereka masih menghadapi keterbatasan dalam berpartisipasi penuh dalam pelayanan publik. Di Kota Malang, akses penyandang disabilitas terhadap layanan administrasi kependudukan masih tergolong rendah, dengan data menunjukkan bahwa hanya sekitar 17,47% penyandang disabilitas yang telah menerima layanan administrasi kependudukan. Hal ini menandakan adanya kesenjangan yang signifikan dalam pemenuhan hak-hak administratif bagi kelompok

masyarakat yang rentan ini.

Berdasarkan literatur diatas maka penulis mengambil judul “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang).

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah karakteristik inovasi (keuntungan relatif, kompleksitas, kompatibilitas dan mudah untuk diamati) melalui program “D-Cards” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai upaya peningkatan standar pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa yang turut mendukung serta menghambat keberlangsungan inovasi di bidang pelayanan “D-Cards” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan karakteristik inovasi (keuntungan relatif, kompleksitas, kompatibilitas dan mudah untuk diamati) melalui program “D-Cards” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “D-Cards” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas pemahaman dan pengetahuan mengenai inovasi pelayanan publik melalui program "D-Cards" yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Selain itu, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai alat ukur dalam menilai penerapan konsep-konsep dan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, dengan tujuan untuk memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, Penelitian ini

memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperdalam pemahaman dan mengaplikasikan berbagai konsep inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini turut mengembangkan kemampuan penulis dalam menerjemahkan teori-teori yang ada ke dalam praktik nyata dalam konteks pelayanan publik.

- b. Bagi Peneliti selanjutnya, Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi peneliti di masa mendatang yang memiliki minat pada topik serupa atau relevan, serta dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.
- c. Bagi pemerintah Kota Malang. Temuan dalam studi ini diharapkan mampu menyumbangkan manfaat untuk Disdukcapil Kota Malang dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan, serta memperdalam pemahaman mengenai harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, mereka dapat merancang dan melaksanakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap perubahan yang terjadi.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Sukraaliawan dan Putu Agustuna (2023) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Buleleng mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya untuk mengimplementasikan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Buleleng, masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya kompetensi sumber daya manusia yang ada, yang memerlukan

- peningkatan berkelanjutan agar pelayanan dapat lebih optimal.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Vira Yulia Adryani (2024) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan, mengidentifikasi bahwa pengenalan inovasi berupa Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Sumenep merupakan langkah baru yang dihadirkan oleh pemerintah untuk mempercepat proses administrasi kependudukan. Mesin ADM ini memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP Elektronik, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Meskipun demikian, implementasi teknologi ini masih menghadapi beberapa kendala yang menghambat kinerjanya agar dapat berjalan secara maksimal.
 3. Penelitian yang dilakukan oleh Masyara dan Hasim As'ari (2021) dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Damai, menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai belum berjalan dengan efektif dan efisien. Aplikasi ini belum dapat memenuhi harapan karena tidak sepenuhnya sesuai dengan salah satu elemen penting dari teori inovasi Rogers, yakni aspek kesesuaian, yang seharusnya mencerminkan keselarasan antara aplikasi tersebut dan kebutuhan pengguna.
 4. Penelitian yang dilakukan oleh Masbullah (2022) mengenai inovasi layanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi "BAKSO" di Disdukcapil Lombok Timur mengungkapkan bahwa implementasinya masih belum mencapai tingkat optimal. Faktor penghambat utama yang ditemukan antara lain adalah rendahnya tingkat pemanfaatan teknologi oleh masyarakat dan adanya keraguan terhadap keakuratan serta validitas data yang dimasukkan dalam sistem.
 5. Penelitian yang dilakukan oleh M. Rifki Darmawan (2022) mengenai Pembaruan layanan administrasi kependudukan melalui platform online D'Lacak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan bahwa layanan ini telah berjalan dengan efektif. Inovasi ini terbukti berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, memberikan kemudahan, dan mempercepat proses bagi masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pengumpulan data berupa kata-kata, baik yang tertulis maupun lisan, serta gambar atau foto, yang diperoleh melalui proses wawancara dengan informan. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat post-positivisme, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam menganalisis objek yang bersifat alami. Metode induktif diterapkan dalam penelitian ini untuk memberikan penekanan pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini, diterapkan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggali dan menggambarkan secara rinci berbagai fakta yang berkaitan dengan peristiwa atau fenomena yang terjadi dalam masyarakat. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai situasi yang sedang berlangsung, pandangan serta sikap yang berkembang di tengah masyarakat, serta permasalahan yang muncul sebagai hasil dari interaksi antara peristiwa-peristiwa tersebut. Penelitian ini juga berfokus pada identifikasi perbedaan antara fakta-fakta yang ada dan menganalisis dampaknya terhadap kondisi tertentu.

Pendekatan penelitian kualitatif dipilih karena metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan, khususnya terkait dengan perilaku masyarakat yang menjadi fokus observasi. Seiring dengan itu, penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Dispenduk Care Of Disabilities And Social Inclusion (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)" membutuhkan pendekatan kualitatif guna memperoleh data deskriptif yang lebih mendalam dan akurat..

Fokus Penelitian

Berikut fokus penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti menggunakan teori Rogers (2003) yaitu sebagai berikut :
 - a. Keunggulan Relative (*Relative Advantage*)
 - b. Kesesuaian (*Compability*)
 - c. Kerumitan (*Complexity*)
 - d. Kemampuan diuji cobakan (*Triability*)
 - e. Dapat diamati (*Observability*)

2. Menurut Hadjimanolis yang dikutip dari (Noor, 2013:142) menyatakan bahwa inovasi dapat dianalisis dari berbagai perspektif yaitu :
 - a. Faktor Pendukung
 - b. Faktor penghambat

Lokasi dan Subjek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai lokasi utama untuk pengumpulan data dan observasi.

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti melibatkan staf yang berperan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta masyarakat yang telah menerima layanan D'cards.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa elemen sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta masyarakat yang menggunakan layanan D'cards.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berfungsi sebagai informasi tambahan untuk mendukung data primer yang telah diperoleh. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel, situs web, serta dokumen resmi yang relevan. Peneliti juga memanfaatkan dokumen wawancara, pedoman penulisan skripsi, dan referensi ilmiah lainnya untuk memperkuat analisis dan memperkaya pembahasan dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam proses pengumpulan data, peneliti berinteraksi secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang relevan. Wawancara dianggap sebagai bentuk komunikasi timbal balik, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan tanggapan atau jawaban yang sesuai.

2. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan observasi guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap objek yang dikaji. Peneliti secara langsung hadir di lokasi penelitian, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang relevan dengan topik penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada berbagai catatan yang merekam peristiwa atau aktivitas di masa lalu, baik dalam bentuk tulisan, foto, maupun karya bernilai historis dari individu. Dalam pendekatan penelitian kualitatif, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan menyeluruh.

Teknik Analisis Data

Peneliti menerapkan metode analisis data yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014), yang terdiri dari empat komponen utama yaitu :

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan secara berulang dan berkesinambungan hingga tercapai kejenuhan data, yaitu ketika data yang diperoleh telah cukup untuk menjawab rumusan masalah dan fokus penelitian.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah tahap yang melibatkan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari berbagai sumber data empiris, seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen-dokumen yang relevan.

3. Penyajian Data

Penyajian data, menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), merujuk pada proses pengorganisasian informasi dalam bentuk yang terstruktur, yang memungkinkan penganalisis untuk menarik kesimpulan dan mengambil keputusan yang tepat.

4. Kesimpulan & Verifikasi

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), kesimpulan dalam penelitian adalah bagian dari keseluruhan proses yang lebih kompleks dan dinamis. Kesimpulan yang diambil selama penelitian harus tetap relevan dan berfungsi sepanjang proses penelitian.

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2016), dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data mencakup beberapa aspek, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), dan standar ketergantungan (*dependability*).

1. Derajat Kepercayaan

Secara prinsip, penerapan kriteria derajat kepercayaan berfungsi sebagai alternatif dari konsep validitas internal dalam penelitian non-kualitatif. Kriteria ini memiliki peran yang sangat penting dalam pengukuran yang efektif, memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepercayaan dapat diberikan

terhadap temuan yang diperoleh.

2. Keteralihan

Kriteria ini sangat berkaitan dengan kebijakan implementasi, di mana hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan pada situasi serupa. Oleh karena itu, diharapkan bahwa temuan penelitian dapat menjadi referensi yang berguna bagi pengambil keputusan.

3. Standar Ketergantungan

Dalam konteks ini, ketergantungan berkaitan erat dengan reliabilitas, yang merupakan elemen penting untuk memastikan validitas data. Dengan data yang dapat dipercaya, peneliti dapat memperoleh data yang valid yang mendukung pengambilan keputusan yang tepat.

Pembahasan

Karakteristik Inovasi Pelayanan Dispenduk Care Of Disabilities and Inclusion di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Menurut Rogers (2003), terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), tingkat kerumitan (*complexity*), potensi untuk diuji coba (*trialability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Setiap dimensi ini memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana inovasi dapat diterima dan diimplementasikan dengan sukses.

1. **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Dimensi pertama dalam teori inovasi menurut Rogers (2003) adalah keuntungan relatif (*relative advantage*), yang mengukur sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih superior atau memberikan manfaat lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Agar suatu inovasi berhasil, ia harus menawarkan peningkatan yang jelas dan nilai tambah yang membedakannya dari solusi yang ada. Keuntungan relatif ini dapat dievaluasi melalui berbagai aspek, seperti manfaat ekonomi, peningkatan status sosial, tingkat kepuasan pengguna, atau faktor-faktor lain yang relevan.

Dalam konteks inovasi D'cards di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, keunggulan relatif terwujud dalam manfaat yang dihasilkan. Inovasi D'cards ini tidak hanya memberi dampak positif bagi organisasi, tetapi juga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi. Dengan adanya kebijakan pelayanan administrasi yang lebih mudah diakses, seperti layanan kunjungan rumah, masyarakat yang sebelumnya terkendala oleh waktu dan tenaga kini dapat merasakan manfaat langsung.

2. **Kesesuaian (*Compatibility*)**

Indikator kedua dalam suatu inovasi adalah kesesuaian (*compatibility*), yang merujuk pada sejauh mana inovasi tersebut dapat diterima karena sesuai dengan nilai yang telah tertanam, pengalaman terdahulu, serta kepentingan dari pihak yang mengadopsinya. Jika inovasi tidak sesuai dengan norma atau kebiasaan yang berlaku cenderung lebih sulit diterima, dibandingkan dengan inovasi yang dianggap relevan dan sesuai dengan konteks serta kondisi yang ada.

Merujuk pada temuan wawancara bersama staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta beberapa warga, inovasi D'cards telah menunjukkan kesesuaian dengan prosedur pelayanan administrasi yang sudah ada sebelumnya. Meskipun demikian, beberapa responden mengungkapkan bahwa waktu pelayanan masih menjadi kendala, dengan beberapa masyarakat merasa bahwa pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tetap berkomitmen terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3. **Kerumitan (*Complexity*)**

Indikator berikutnya dalam sebuah inovasi adalah kompleksitas (*complexity*), yang merujuk pada tingkat kesulitan inovasi untuk dipahami dan digunakan. Sebuah inovasi bisa saja memiliki tingkat kerumitan yang melebihi capaian dari inovasi terdahulu. Tingkat kompleksitas suatu inovasi diukur berdasarkan seberapa sulit inovasi tersebut dipahami atau diterapkan oleh penggunanya. Beberapa inovasi relatif mudah untuk dimengerti dan digunakan oleh para pengadopsi, sementara yang lainnya memerlukan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih sulit untuk diterapkan. Makin sederhana suatu inovasi untuk dipahami, makin cepat pula proses adopsinya terjadi.

Berdasarkan temuan penelitian ini, kerumitan dalam inovasi D'cards ditemukan pada masalah teknis, seperti server yang sering mengalami gangguan (*down*), serta kesulitan dalam mengakses lokasi penerima layanan. Namun, di sisi lain, kemudahan dalam inovasi ini terletak pada proses pendaftaran yang sederhana. Warga hanya perlu mengisi formulir pendaftaran secara daring melalui G-Form yang telah disiapkan oleh petugas Disdukcapil Kota Malang di masing-masing kelurahan, sehingga mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

4. **Kemungkinan diujicoba (*Triability*)**

Kemampuan untuk diuji coba, atau

trialability, merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu dalam situasi atau konteks terbatas sebelum diadopsi secara penuh. Inovasi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan uji coba dalam kondisi nyata biasanya akan lebih mudah diterima, karena memberikan kesempatan untuk memahami manfaat dan cara kerjanya tanpa risiko besar, karena pengadopsi dapat langsung melihat dan menilai keunggulannya. Pengujian ini berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dan memungkinkan pengadopsi untuk merasakan manfaatnya secara langsung sebelum mengambil keputusan untuk mengadopsinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi D'cards telah menjalani uji coba dengan baik. Aspek yang mempengaruhi keberhasilan uji coba ini termasuk kemudahan dalam alur pendaftaran serta fakta bahwa tidak ada biaya yang dikenakan. Namun, kemampuan D'cards untuk menunjukkan keunggulannya masih dianggap kurang optimal. Sosialisasi mengenai program ini masih belum efektif, baik melalui pendekatan langsung kepada masyarakat maupun melalui media sosial.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observability, atau kemampuan untuk diamati, merupakan salah satu indikator penting dalam adopsi inovasi yang menunjukkan sejauh mana dampak atau hasil dari inovasi tersebut dapat dilihat secara nyata oleh orang lain. Ketika manfaat dari suatu inovasi mudah terlihat dan dikenali oleh masyarakat, maka peluang untuk diterimanya inovasi tersebut akan semakin tinggi. Dengan kata lain, apabila hasil inovasi mudah terlihat, pengadopsi akan cenderung menilai apakah inovasi tersebut dapat meningkatkan status sosial mereka, dan ini akan mendorong mereka untuk mengadopsinya. Semakin tinggi tingkat keuntungan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diuji coba, dan kemudahan dalam pengamatan suatu inovasi, maka semakin rendah tingkat kompleksitasnya, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diterima dan diadopsi dengan cepat oleh masyarakat atau pengguna.

Berdasarkan temuan penelitian ini, inovasi D'cards menunjukkan kemampuan *observability* yang baik. Hal ini terlihat dari prosedur pendaftaran, pelaksanaan, dan penyelesaian program yang dapat diamati secara jelas oleh masyarakat. Semakin banyak masyarakat Kota Malang yang mulai mengadopsi program inovasi D'cards, dan mereka memberikan respons yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan

adanya inovasi ini, yang mempermudah mereka dalam mendapatkan layanan administrasi.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Dispenduk Care of Disabilities and Inclusion di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Kajian mengenai elemen-elemen yang memfasilitasi sekaligus menghalangi proses penerapan inovasi D'cards memiliki peran penting dalam memberikan pemahaman yang komprehensif terkait dinamika implementasi layanan tersebut. Hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi utama dalam penyusunan strategi perbaikan serta merancang konsep pelayanan yang lebih optimal serta relevan dengan aspirasi warga di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1. Faktor Pendukung

a. Kerja sama antar pihak kelurahan

Kerja sama merupakan suatu bentuk keterlibatan sosial yang dilakukan melalui kegiatan tertentu dengan tujuan bersama, yang didasari oleh komunikasi yang efektif dan saling pengertian antara para pihak yang terlibat. Demi kelancaran pelaksanaan kerja sama ini, penting untuk membangun keterbukaan di antara semua pihak yang terlibat, termasuk pemahaman bersama mengenai tugas masing-masing.

Kerja sama yang dijalin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang membawa dampak positif yang signifikan, tidak hanya dalam hal peningkatan efisiensi layanan administrasi kependudukan, tetapi juga dalam memperkuat akuntabilitas dan kinerja institusional. Melalui kerja sama dengan berbagai pihak, seperti Tenaga Kerja Sukarela (TKS) di tingkat kelurahan dan pihak sekolah, dinas mampu menjangkau wilayah-wilayah yang memiliki kendala geografis serta mengurangi ketimpangan dalam akses layanan. Strategi ini turut mendukung percepatan pencapaian target pelayanan yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana dari pemerintah

Adanya fasilitas yang memadai menjadi salah satu elemen kunci dalam memperkuat fungsi dan aktivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pada saat penyediaan layanan kepada masyarakat, kualitas serta kecukupan fasilitas sangat memengaruhi efektivitas serta kualitas pelayanan yang

disediakan untuk warga. Karenanya, pemanfaatan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan inovasi D'cards di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah diperkuat dengan fasilitas yang tergolong memadai. Berbagai perangkat yang digunakan dalam operasional, seperti kamera, laptop, pemindai sidik jari (Fingerprint Scanner Biomorf B Scan Tenprint), pemindai iris, alat tanda tangan digital (Signature Pad Topaz), kain latar merah dan biru, serta kendaraan roda dua, telah dimanfaatkan secara maksimal. Keberadaan dan pemanfaatan peralatan tersebut tidak hanya memperlancar proses pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap efisiensi waktu kerja. Dengan dukungan fasilitas yang tepat, pegawai dapat menjalankan tugas dengan lebih efektif, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat secara signifikan.

2. Faktor Penghambat

a. Sumber daya manusia

SDM memegang kontribusi signifikan untuk menjamin keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, terutama melalui kualitas Komitmen profesional pegawai yang tampak pada perilaku, sikap, keterampilan, kedisiplinan, dan kepedulian saat melaksanakan tugas. Dalam konteks implementasi otonomi daerah, khususnya pada sektor administrasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan status sipil, kompetensi dan integritas penyelenggara negara menjadi faktor utama. Sebagai pelayan publik dan abdi negara, PNS (Pegawai Negeri Sipil) diharuskan agar menjalankan tugas dengan tanggung jawab, menjunjung tinggi etika kerja, serta menjauhi perilaku menyimpang seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Untuk memastikan hal tersebut, pemerintah telah menetapkan aturan yang mengatur tata perilaku PNS baik saat menjalankan tugas maupun dalam kehidupan sehari-hari, guna mendorong peningkatan loyalitas, kedisiplinan, dan komitmen terhadap pelayanan kepada masyarakat dan negara.

Berdasarkan temuan penelitian, sumber daya manusia yang terlibat dalam inovasi

D'cards telah menunjukkan profesionalisme yang baik dan bekerja secara optimal. Namun, dari segi kuantitas pegawai, jumlah tenaga yang tersedia masih sangat terbatas. Kekurangan jumlah pegawai ini berdampak pada efektivitas penanganan pelayanan, yang mempengaruhi kecepatan dan kelancaran proses pelayanan administrasi yang diajukan oleh masyarakat.

b. Koneksi jaringan

Stabilitas internet yang kurang stabil menjadi faktor penghambat utama dalam kelancaran pelayanan yang mengandalkan koneksi internet. Dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis online dimana mengintegrasikan data secara nasional, koneksi internet yang stabil sangat dibutuhkan. Di Kota Malang, penerapan inovasi D'cards menghadapi masalah terkait koneksi internet, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa setelah pergantian provider internet, sering terjadi loss internet yang mengganggu kestabilan sistem dan menyebabkan troublesystem server. Kondisi ini menghambat seluruh proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Inovasi D'cards menjadi satu bentuk layanan masyarakat yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Secara umum, implementasi inovasi ini telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan keunggulan dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Keunggulan utama dari inovasi D'cards terletak pada kebermanfaatannya bagi kelompok masyarakat tertentu, terutama penyandang disabilitas, lansia, dan individu yang tergolong rentan. Inovasi D'cards dinilai telah sesuai dengan standar pelayanan administrasi yang berlaku sebelumnya, khususnya dalam hal pelaksanaan perekaman data yang masih mengikuti prosedur yang telah diterapkan. Namun, pada aspek norma pelayanan publik, inovasi ini masih memiliki kekurangan, terutama terkait ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Permasalahan ini disebabkan oleh kendala sistem atau troublesystem saat proses input data penerima layanan.

Dari sisi kompleksitas, penerapan inovasi D'cards menghadapi beberapa kendala, seperti akses jalan menuju lokasi yang sulit dilalui dan jaringan

internet yang sering tidak stabil sehingga menghambat koneksi ke server. Program inovasi D'cards berhasil ditempuh dengan sukses, menghasilkan outcome yang melampaui harapan. Hal ini tercermin dari banyaknya dukungan dan tanggapan positif masyarakat terhadap keberadaan program tersebut. Namun demikian, terdapat kelemahan dalam aspek sosialisasi karena masih banyak warga yang mengetahui informasi program ini hanya melalui percakapan informal, bukan dari kegiatan sosialisasi resmi oleh pihak Dispendukcapil. Inovasi D'cards juga menunjukkan kejelasan dalam pelaksanaannya, mulai dari proses pendaftaran hingga penyelesaian pelayanan.

Selama penerapan inovasi D'cards oleh Dispendukcapil Kota Malang, ditemukan dua kelompok utama faktor yang berpengaruh, yaitu elemen-elemen yang mendukung dan yang menghambat. Elemen pendukung mencakup adanya kerja sama yang baik antara Dispendukcapil dan pihak kelurahan, yang memperkuat sinergi dalam pemberian layanan. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung seperti perangkat digital dan kendaraan operasional turut memperlancar proses pelayanan yang inovatif. Sementara itu, pelaksanaan program ini juga dihadapkan pada sejumlah kendala. Keterbatasan tenaga kerja menjadi salah satu hambatan utama, yang berdampak pada keterbatasan kapasitas pelayanan. Tidak hanya itu, gangguan koneksi internet yang menyebabkan ketidakstabilan sistem dan kegagalan server juga menjadi tantangan serius yang menghambat efektivitas layanan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan sebelumnya, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui program inovatif D'cards di Dispendukcapil Kota Malang, antara lain :

1. Perlu adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai keberadaan program inovasi D'cards ini. Sehingga masyarakat dapat mengetahui keberadaan program inovasi D'cards.
2. Dianjurkan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memperluas fasilitas yang mendukung pelaksanaan inovasi D'cards. Dengan penambahan sarana dan prasarana yang memadai, tidak hanya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, tetapi juga mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi keluhan terkait dengan waktu pelayanan yang dirasakan oleh warga, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan..

3. Diperlukan peningkatan kuantitas SDM yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi D'cards, guna memastikan tercapainya tujuan yang optimal dan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat serta memuaskan bagi masyarakat..
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang perlu melakukan perbaikan atau perubahan provider layanan internet guna meningkatkan kualitas jaringan. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kendala teknis, seperti terjadinya gangguan sistem (server down) dan kesulitan dalam proses login pada aplikasi SIAK, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

Daftar Pustaka

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan pemberian penghargaan dan/atau insentif inovasi daerah.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion of Innovations 5th edition*, Free Press. New York.
- Dwiyanto. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajamada Univeritas Press.
- Miles, Huberman dan saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*. Edisi 3. Amerika, Sage.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). *Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Barenlitbang Kota Malang. (2018). *RPJMD Kota malang 2018-2023*. 388.
- Zainul, A. (2024). *Masalah Disabilitas di Kota Malang, Minim Infrastruktur Pendukung sampai Beda Data*. Liputan 6.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (n.d.). *EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK JAKWIR CETEM DI DINAS*

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA TEGAL.

- Barat, N. T. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINDUK SECARA ONLINE DENGAN Pendahuluan. 1(1), 236–246.
- Dan, K., & Di, I. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. 3(1), 66–77.
- Dwiyanto, A. (2021). Buku Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik. 19(1), 1–361.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Evaluation of Local Government Innovation Program in Lampung Province. *Jurnal Bina Praja*, 10(2), 241–250.
<https://doi.org/10.21787/jbp.10.2018.241-250>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.21>

