

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, administrasi publik berperan penting dalam mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penerapan berbagai kebijakan, program, dan strategi. Pelaksanaan manajemen publik sendiri sangat dipengaruhi oleh kondisi serta situasi lingkungan yang berkembang. Inovasi dalam administrasi publik memungkinkan terciptanya pengembangan gagasan-gagasan baru yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemampuan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengembangan inovasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan aspek yang sangat penting untuk menjamin bahwa setiap individu dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan cara yang cepat, praktis, dan efisien. Hal ini bertujuan agar administrasi publik mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi dalam berbagai aspek, serta menghadirkan sistem pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan inklusif untuk semua kalangan. Kolaborasi yang erat antara pihak pemerintah, komunitas, dan sektor swasta, disertai inovasi dalam manajemen administrasi publik, memilih potensi untuk mendorong terciptanya layanan yang lebih optimal, sekaligus mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Pada akhir 1990-an, tepatnya sejak dimulainya era reformasi, Indonesia telah melewati perubahan besar dalam administrasi publik yang mengubah secara mendasar cara pemerintah menjalankan tugas-tugasnya. Transformasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk pengelolaan sumber daya dan pola kerja birokrasi. Menurut Chandler dan Plano, seperti yang dikutip dalam Keban (2014:3), administrasi publik dapat dipahami sebagai suatu rangkaian aktivitas yang mencakup proses pengorganisasian dan Pengelolaan sumber daya dan tenaga kerja di sektor publik dilakukan melalui upaya koordinasi yang bertujuan untuk merumuskan, menjalankan, dan mengawasi berbagai keputusan yang berhubungan dengan kebijakan publik. Perubahan ini tidak hanya mempengaruhi cara pemerintah bekerja, tetapi juga membawa dinamika baru dalam tata kelola pelayanan kepada masyarakat. McCurdy, sebagaimana dikutip dalam Keban (2014:3), menyatakan bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai sebuah proses politik yang berfungsi sebagai salah satu metode dalam mengelola pemerintahan sebuah negara. Administrasi publik dianggap sebagai alat utama yang bermanfaat bagi pemerintah melaksanakan berbagai tanggung jawab dan perannya dengan efisien. Inti dari administrasi publik terletak pada upayanya untuk mengatasi berbagai isu yang dihadapi masyarakat melalui langkah-langkah peningkatan dan inovasi. Hal ini terutama berkaitan dengan aspek organisasi, manajemen sumber daya manusia, serta pengelolaan keuangan. Dengan demikian, administrasi publik tidak hanya menjadi alat pengelolaan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk

menciptakan solusi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Overman yang dikutip dalam Keban (2004:85), manajemen publik dapat dipahami sebagai sebuah kajian multidisipliner yang berfokus pada berbagai aspek umum dalam organisasi. Kajian ini mencakup integrasi dari beberapa fungsi inti manajemen, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), dan pengendalian (controlling). Pendekatan ini memungkinkan manajemen publik untuk tidak hanya mempelajari proses administrasi secara terpisah, tetapi juga melihat bagaimana fungsi-fungsi tersebut saling berkaitan dalam konteks organisasi. Dengan demikian, manajemen publik menjadi kerangka kerja yang komprehensif dalam memahami dinamika organisasi, baik dari sisi pengelolaan sumber daya, pengaturan struktur, hingga pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, manajemen publik menjadi elemen kunci yang sangat diperhatikan dalam administrasi publik. Adanya penerapan manajemen publik yang baik, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Donovan dan Jackson (2013:11-12) menjelaskan bahwa manajemen publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan dengan menggunakan berbagai keterampilan (skills) tertentu. Aktivitas ini mencakup kemampuan dalam merencanakan, mengelola, dan mengoordinasikan berbagai sumber daya, baik manusia

maupun material, untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan pendekatan strategis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) mengartikan manajemen publik sebagai suatu proses di mana individu memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola organisasi serta mengoptimalkan pemanfaatan berbagai sumber daya yang ada. Tujuan dari manajemen publik ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh elemen dalam organisasi bekerja secara efisien dan efektif, guna mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam hal ini, manajemen publik tidak hanya mencakup aspek pengelolaan, tetapi juga pengambilan keputusan yang melibatkan pengaturan sumber daya dengan cara yang dapat mendukung keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya dengan optimal. Pengelolaan organisasi menjadi lebih terstruktur, dan sumber daya dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini menciptakan suatu lingkungan yang produktif, di mana setiap keputusan yang diambil berfokus pada hasil yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, manajemen publik memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi dan menciptakan tata kelola yang transparan serta akuntabel.

Inovasi dalam program manajemen publik sangatlah krusial untuk menanggapi perubahan yang terjadi dengan sangat cepat dalam lingkungan yang terus berkembang. Everett Rogers (2016) menjelaskan bahwa inovasi

mengacu pada ide, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Dalam proses adopsi inovasi, individu biasanya melewati serangkaian tahap yang dimulai dengan kesadaran terhadap adanya perubahan atau pembaruan tersebut. Selanjutnya, muncul minat untuk mengetahui lebih lanjut, diikuti dengan evaluasi terhadap potensi manfaat atau dampak dari inovasi tersebut, hingga akhirnya individu memutuskan untuk mencoba, mengimplementasikan, atau bahkan menolaknya. Adanya tahapan-tahapan tersebut, proses adopsi inovasi menjadi dinamis dan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang ada di masyarakat. Proses pengambilan keputusan dalam mengadopsi inovasi melibatkan beberapa tahapan yang saling berkaitan, yang dikenal sebagai model keputusan. Tahapan-tahapan tersebut mencakup tahap pengetahuan, dimana individu pertama kali mengenal inovasi; tahap persuasi, yang melibatkan upaya meyakinkan individu tentang manfaat inovasi tersebut; tahap pengambilan keputusan, di mana individu memutuskan untuk mengadopsi atau menolaknya; tahap implementasi, saat inovasi mulai diterapkan; dan akhirnya tahap konfirmasi, di mana keputusan yang diambil dievaluasi dan diperkuat. Menurut Muluk (2008), inovasi dapat dipahami sebagai suatu usaha untuk mengubah hal-hal yang sudah ada menjadi sesuatu yang lebih baru dan lebih baik. Inovasi berperan sebagai sarana untuk mencari dan menciptakan metode baru dalam memaksimalkan penggunaan sumber daya serta memenuhi kebutuhan secara lebih efisien dan optimal. Inovasi memiliki peran penting

dalam menghasilkan alternatif yang lebih baik dan lebih efisien di berbagai bidang kehidupan.

Dalam manajemen publik, inovasi kini menghadapi kebutuhan yang mendesak untuk lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan serta dinamika yang terus berkembang di masyarakat. Kemampuan untuk menanggapi tantangan tersebut penting, mengingat laju perubahan sosial, ekonomi, dan politik yang semakin cepat. Oleh karena itu, inovasi dalam manajemen publik tidak hanya diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja pemerintahan, tetapi juga untuk membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan ini menjadi elemen penting, terutama di tengah-tengah meningkatnya tantangan global yang dapat mempengaruhi stabilitas dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi kini menawarkan peluang besar bagi pemerintah daerah, memberikan kesempatan untuk mengembangkan solusi yang lebih sesuai dengan kondisi dan karakteristik unik setiap wilayah. Kebutuhan akan inovasi dalam manajemen publik menjadi semakin mendesak, mengingat pentingnya pengakuan terhadap kenyataan bahwa ide-ide baru harus terus bermunculan secara cepat dan berkelanjutan. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi perkembangan dunia yang terus bergerak pesat, penuh dengan perbedaan, dan semakin dinamis. Dengan kata lain, inovasi tidak hanya diperlukan sebagai respons terhadap perubahan, tetapi juga sebagai langkah proaktif dalam menjaga relevansi dan efektivitas pemerintahan di tingkat lokal.

Inovasi program dalam konteks pemerintah daerah memiliki potensi untuk membawa perubahan positif yang signifikan, dimana tantangan yang ada dapat diatasi dengan strategi yang tepat dengan berfikir kreatif serta mengambil risiko yang akan menghasilkan program-program yang lebih responsif dan relevan dengan tuntutan zaman. Pemerintah daerah memegang peran untuk mengeksplorasi dan menerapkan metode baru dalam penyampaian layanan publik yang inovatif dan berkelanjutan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang program yang sesuai, serta mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik. Dengan menyediakan layanan yang lebih cepat dan efisien dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, setiap individu dalam masyarakat memerlukan dokumen kependudukan sebagai syarat untuk memperoleh pengakuan resmi atas keberadaan mereka di negara tersebut serta untuk mendapatkan status hukum yang sah. Dokumen ini menjadi bukti penting yang menentukan hak-hak dan kewajiban mereka dalam sistem hukum negara, memastikan bahwa setiap warga negara diakui dan dilindungi oleh hukum yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyusun, mengelola, dan mempublikasikan dokumen serta data terkait kependudukan. Proses ini melibatkan program pencatatan kependudukan, pengelolaan administrasi pencatatan sipil dan informasi, serta

pengelolaan data kependudukan yang selanjutnya dimanfaatkan untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya. Dengan demikian, administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mendukung berbagai kebijakan serta program pembangunan. Administrasi kependudukan berperan dalam kehidupan sosial masyarakat, dan dalam konteks ini, inovasi penting karena dapat mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Adanya inovasi, proses administrasi kependudukan dapat ditingkatkan dalam hal efektivitas, efisiensi, serta aksesibilitas bagi masyarakat. Hal ini bermanfaat bagi masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga mempercepat berbagai proses yang sebelumnya mungkin terasa rumit dan memakan waktu. Inovasi dalam sistem administrasi kependudukan juga membuka peluang untuk penyempurnaan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban adalah salah satu lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan administrasi publik di wilayah Jawa Timur. Sebagai instansi yang berfokus pada pelayanan masyarakat, Dinas ini bertekad untuk memberikan layanan yang berkualitas, unggul, serta berjalan dengan cara yang efektif dan efisien. Untuk mendukung komitmennya dalam menyelenggarakan layanan yang terbaik bagi masyarakat, Pemerintah Kabupaten Tuban telah mengeluarkan regulasi melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015, yang mengatur tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap proses administrasi kependudukan di wilayah tersebut dilaksanakan dengan tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peraturan tersebut dirancang untuk memudahkan pemahaman dan pelaksanaan bagi para penyelenggara, instansi terkait, serta masyarakat dalam proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain itu, regulasi ini bertujuan untuk memperbaiki dan menata administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban agar lebih tertib dan sistematis. Dengan memanfaatkan inovasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dapat memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan pelayanan publik dan mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penerapan inovasi dalam pelayanan akan menyederhanakan prosedur administrasi dan mempercepat proses layanan kepada warga, yang akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

Permasalahan pelayanan dokumen kependudukan yang tersentral di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seringkali menjadi isu yang kompleks, terutama karena keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan tersebut, khususnya bagi penduduk yang tinggal di daerah terpencil, pedesaan, atau wilayah dengan infrastruktur yang minim. Jarak yang jauh dari pusat layanan membuat masyarakat harus mengeluarkan waktu, tenaga, dan biaya tambahan, yang sering kali menjadi beban bagi kelompok masyarakat berpenghasilan

rendah. Hal ini tidak jarang memicu antrian panjang di kantor pelayanan, waktu tunggu yang sangat lama, serta keluhan masyarakat atas pelayanan yang dianggap kurang memadai akibat proses administrasi yang tidak efisien. Adapun bukti terkait pelayanan dokumen kependudukan yang tersentral di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:



Gambar 1.1 Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tuban

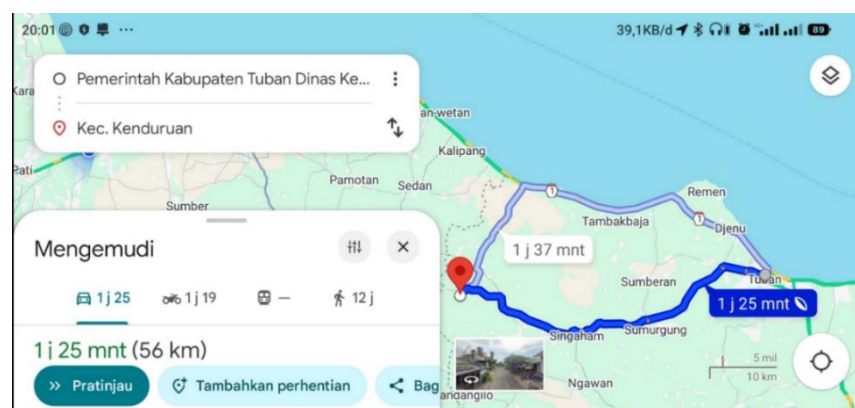
Tahun 2019

Sumber : Website Disdukcapil

Kondisi ini menciptakan kesenjangan yang cukup nyata antara masyarakat di perkotaan, yang memiliki akses lebih mudah terhadap layanan administrasi, dan masyarakat di wilayah terpencil, yang kerap terpinggirkan dalam mendapatkan hak-haknya. Oleh karena itu, diperlukan terobosan dalam bentuk pelayanan, seperti pembukaan unit layanan di tingkat kecamatan atau desa, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses administrasi.

Permasalahan yang sering dihadapi dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah kecenderungan masyarakat enggan atau malas mengurus dokumen kependudukan karena jarak tempuh yang jauh dari tempat

tinggal masyarakat ke kantor pelayanan. Kondisi ini terutama terjadi di wilayah pedesaan, terpencil, atau dengan infrastruktur transportasi yang kurang memadai. Jarak yang jauh memaksa masyarakat untuk mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi, serta meluangkan waktu yang tidak sedikit, sering kali harus mengorbankan aktivitas sehari-hari seperti bekerja atau mengurus keluarga. Selain itu, rasa enggan ini diperburuk oleh pengalaman buruk yang dialami sebelumnya, seperti antrian panjang, proses yang berbelit-belit, dan kurangnya fasilitas yang memadai di kantor pelayanan. Akibatnya, banyak masyarakat yang memilih untuk menunda atau bahkan tidak mengurus dokumen kependudukan. Adapun kecenderungan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan karena jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal masyarakat ke kantor pelayanan. Sebagai contoh yaitu jarak dari Kecamatan Kenduruan ke kantor Disdukcapil di Tuban mencapai sekitar 53 km, dengan waktu tempuh sekitar 1 jam 25 menit:



Gambar 1.2 Jarak Kecamatan Kenduruan ke Kantor Disdukcapil

Kabupaten Tuban

Sumber : Google Maps

Berdasarkan gambar diatas kecenderungan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan salah satunya disebabkan oleh jarak tempuh yang jauh antara tempat tinggal mereka dan kantor pelayanan administrasi kependudukan. Jarak yang signifikan ini menjadi kendala utama, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau dengan infrastruktur transportasi yang terbatas. Sebagai contoh, masyarakat di Kecamatan Kenduruan harus menempuh perjalanan sejauh 53 kilometer untuk mencapai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban, dengan waktu tempuh sekitar 1 jam 25 menit. Perjalanan ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga memerlukan biaya tambahan untuk transportasi.

Masalah yang sering muncul terkait pengurusan dokumen kependudukan adalah kecenderungan masyarakat yang hanya mengurus dokumen tersebut saat benar-benar dibutuhkan, seperti saat hendak mendaftar sekolah, melamar pekerjaan, atau saat menghadapi kebutuhan administratif lainnya. Hal ini menyebabkan banyak orang yang tidak memperhatikan atau bahkan menunda proses pengurusan dokumen kependudukan. Padahal, pengurusan dokumen kependudukan yang rutin dan tepat waktu dapat membantu mencegah masalah di kemudian hari, seperti ketidaksesuaian data atau kesulitan dalam memperoleh pelayanan publik.

Kecenderungan ini juga diperburuk dengan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memperbarui data kependudukan secara berkala. Banyak yang tidak menyadari bahwa dokumen kependudukan yang

tidak diperbarui atau tidak terdaftar dengan benar dapat menghambat akses mereka terhadap layanan sosial, seperti pendidikan, kesehatan, atau bantuan pemerintah. Selain itu, proses pengurusan dokumen yang sering kali memerlukan waktu dan tenaga, serta prosedur yang dianggap rumit atau memakan waktu lama, membuat masyarakat merasa enggan untuk mengurusnya sebelum keadaan benar-benar mendesak. Fenomena ini menyebabkan terjadinya lonjakan permintaan dokumen kependudukan pada waktu-waktu tertentu, seperti menjelang penerimaan siswa baru, pemilihan umum, atau pendaftaran berbagai jenis bantuan sosial. Hal ini membebani sistem pelayanan administrasi kependudukan, sehingga berpotensi menyebabkan penundaan, antrian panjang, atau bahkan kesalahan dalam pencatatan data. Oleh karena itu, penting untuk melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif, serta memberikan kemudahan akses dan pengurusan dokumen secara online atau melalui layanan keliling agar masyarakat dapat lebih proaktif dalam mengurus dokumen kependudukan mereka tanpa harus menunggu hingga saat-saat darurat.

Masalah lain yang sering ditemui dalam pengurusan dokumen kependudukan adalah anggapan bahwa prosesnya mahal, sulit, dan berbelit-belit. Anggapan ini dapat menghambat banyak masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan mereka secara tepat waktu. Beberapa faktor yang mendasari pandangan ini antara lain adalah biaya yang dianggap tidak terjangkau, terutama bagi masyarakat dengan pendapatan rendah, serta prosedur yang dianggap rumit dan memakan waktu. Meskipun pengurusan

dokumen kependudukan tidak memerlukan biaya yang besar, sering kali masyarakat terpaksa mengeluarkan uang lebih karena adanya biaya tambahan yang tidak transparan, seperti biaya fotokopi, pengurusan surat pengantar, atau biaya jasa perantara (calo) untuk mempercepat proses. Selain itu, meskipun beberapa layanan administrasi kependudukan sudah seharusnya gratis, adanya oknum yang memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat dapat memperburuk persepsi bahwa pengurusan dokumen tersebut memerlukan biaya besar.

Proses pengurusan dokumen yang dianggap sulit dan berbelit-belit juga menjadi hambatan utama. Banyak masyarakat yang merasa bingung dengan prosedur yang harus ditempuh, seperti persyaratan dokumen yang harus disiapkan, formulir yang harus diisi, atau proses verifikasi yang memerlukan waktu lama. Hal ini seringkali diperburuk oleh kurangnya informasi yang jelas atau sosialisasi mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan. Selain itu, kurangnya akses informasi atau ketidakpahaman mengenai sistem teknologi yang diterapkan dalam pengurusan dokumen juga menyebabkan masyarakat merasa kesulitan. Akibatnya, banyak orang yang menunda atau bahkan mengabaikan pengurusan dokumen kependudukan karena ketidakpastian terkait biaya dan kesulitan proses. Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan upaya pemerintah untuk memperjelas dan menyederhanakan prosedur pengurusan dokumen, serta meningkatkan transparansi terkait biaya yang mungkin timbul.

Kebutuhan akan inovasi dalam program pelayanan semakin mendesak, terutama mengingat cepatnya perubahan dan dinamika yang terjadi di

masyarakat. Perubahan tersebut menuntut adanya langkah-langkah baru yang dapat mengakomodasi perkembangan zaman. Sebagai respon terhadap hal ini, Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah diimplementasikan sebagai dasar untuk mendorong terciptanya kebijakan dan program yang lebih responsif terhadap tantangan-tantangan yang dihadapi masyarakat. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa inovasi daerah dapat berjalan secara terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Layanan inovatif ini, yang dikenal dengan nama *Cedakmas* (Cepat, Dekat Masyarakat), merupakan program pelayanan administrasi kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dengan mendekatkan proses pembuatan dan pencetakan dokumen kependudukan hanya di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kecamatan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil atau Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga meminimalkan kendala jarak dan waktu dalam memperoleh dokumen yang masyarakat butuhkan.

Program *Cedakmas* adalah sebuah inisiatif yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, yang dirancang untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan. Inisiatif ini resmi diperkenalkan pada bulan Desember 2021 dan mulai berfungsi sepenuhnya pada tanggal 3 Januari 2022, mencakup 19 kecamatan di Kabupaten Tuban.

Namun, Kecamatan Tuban tidak terlibat dalam penerapan program ini karena daerah tersebut sudah memiliki fasilitas pelayanan administrasi kependudukan yang serupa, yang telah dipasang dan dioperasikan di Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga tidak diperlukan lagi pengadaan layanan serupa di kecamatan tersebut. Hal ini memastikan bahwa masyarakat di kecamatan tersebut tetap dapat mengakses layanan administrasi dengan cara yang sama efisiennya melalui MPP. Program *Cedakmas* didasarkan pada keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, yang tertuang dalam Surat Keputusan Nomor 188/02/KPTS/414.107.2/2022 mengenai Penetapan Layanan *Cedakmas*. Keputusan ini memberikan landasan hukum bagi layanan yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pencetakan berbagai dokumen penting, seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Adanya layanan ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan memperoleh dokumen-dokumen tersebut di tingkat kecamatan tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung.

Alat percetakan yang digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan di distribusikan ke 19 kecamatan di Kabupaten Tuban, yaitu Kenduruan, Jatirogo, Bangilan, Bancar, Senori, Tambakboyo, Singgahan, Kerek, Parengan, Montong, soko, Jenu, Merakurak, Rengel, Semanding, Tuban, Plumpang, Palang, Widang, Grabagan.. Alat cetak dokumen kependudukan ini dapat digunakan untuk mencetak KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran dan Akta

Kematian serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Inovasi program *Cedakmas* mencakup pengembangan metode baru dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dirancang untuk memudahkan akses masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil. Dengan sistem yang lebih efisien dan responsif, masyarakat dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada

Program *Cedakmas* memiliki peran penting dalam memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan lebih mudah, sekaligus membantu pemerintah dalam mencapai target administrasi kependudukan secara lebih efektif. Program ini disusun dengan tujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai betapa pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Namun, meskipun upaya tersebut telah dilakukan, masih banyak individu yang belum sepenuhnya memahami signifikansi dari dokumen kependudukan tersebut. Akibatnya, masih rendahnya tingkat kepemilikan dokumen ini di kalangan masyarakat, yang dapat menghalangi mereka untuk mengakses berbagai layanan yang telah disiapkan oleh pemerintah.

Masalah yang dihadapi saat ini terkait jumlah kepemilikan Kartu Keluarga (KK) perlu menjadi perhatian penting, mengingat KK berfungsi sebagai dokumen dasar yang mencatat identitas semua anggota keluarga dan menjadi syarat dalam berbagai proses administrasi. Upaya peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan melalui Program *Cedakmas* harus terus dilakukan agar setiap warga negara dapat memperoleh

akses yang layak. Berikut adalah data jumlah kepemilikan Kartu Keluarga (KK) sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kepemilikan KK Sebelum dan Sesudah Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2019-2023

Jumlah Kepemilikan KK Sebelum Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Kepala Keluarga	Kepala Keluarga Memiliki KK
2019	399.814	345.562
2020	410.182	358.821
2021	410.771	385.011

Jumlah Kepemilikan KK Sesudah Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Kepala Keluarga	Kepala Keluarga Memiliki KK
2022	420.606	410.969
2023	429.872	429.215

Sumber : Buku Profil Disdukcapil Kab. Tuban Tahun 2019-2023

Tabel di atas menggambarkan perubahan jumlah kepemilikan KK sebelum dan sesudah adanya program *Cedakmas*. Pada tahun 2019-2021 terdapat peningkatan. Peningkatan ini mencerminkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban berkomitmen untuk memperkuat pemahaman masyarakat akan pentingnya memiliki dan mengurus dokumen kependudukan dengan baik, sehingga setiap individu lebih menyadari manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan diluncurkannya program *Cedakmas*, yang dirancang untuk tidak hanya mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, tetapi juga untuk mendekatkan layanan tersebut agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat

secara langsung. Program ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang selama ini dihadapi oleh masyarakat dalam memperoleh dokumen penting. Setelah program *Cedakmas* dilaksanakan, data pada tahun 2022-2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini mencerminkan dampak positif yang ditimbulkan dari program *Cedakmas*. Hal ini menunjukkan bahwa program *Cedakmas* berhasil menjangkau masyarakat dengan efektif. Program *Cedakmas* tidak hanya berperan dalam meningkatkan kepemilikan KK, tetapi berkontribusi pada perbaikan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan, serta mendukung upaya pemerintah dalam mencapai target administrasi kependudukan yang lebih baik.

Permasalahan selanjutnya yaitu masyarakat belum melakukan perekaman KTP. Masalah ini menunjukkan bahwa masih ada sejumlah penduduk yang belum terfasilitasi dengan baik dalam hal pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat belum terdaftar secara resmi dan tidak memiliki akses penuh terhadap berbagai layanan. Adapun jumlah kepemilikan KTP sebelum dan sesudah adanya program *Cedakmas* yaitu:

Tabel 1.2 Jumlah Kepemilikan KTP Sebelum dan Sesudah Adanya

Program *Cedakmas* Tahun 2019-2023

Jumlah Kepemilikan KTP Sebelum Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Penduduk Wajib KTP	Kepemilikan KTP
2019	1.010.962	931.188
2020	1.020.047	961.296
2021	962.913	913.336

Jumlah Kepemilikan KTP Sesudah Adanya Program *Cedakmas* Tahun
2022-2023

Tahun	Jumlah Penduduk Wajib KTP	Kepemilikan KTP
2022	981.521	967.004
2023	995.175	969.167

Sumber : Buku Profil Disdukcapil Kab. Tuban Tahun 2019-2023

Tabel di atas memperlihatkan jumlah kepemilikan KTP sebelum dan sesudah adanya Program *Cedakmas* pada tahun 2019-2023. Sebelum adanya program *Cedakmas* pada tahun 2019-2021 menunjukkan peningkatan dalam persentase kepemilikan KTP. Setelah program *Cedakmas* diluncurkan pada tahun 2022-2023 menunjukan ketidakstabilan, persentase kepemilikan KTP pada tahun 2022 menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan. Penurunan ini menunjukkan bahwa program *Cedakmas* belum berhasil memberi dorongan positif terhadap peningkatan jumlah cetak KTP, serta belum bisa mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Namun, masih terlihat kesenjangan yang cukup besar antara jumlah penduduk wajib KTP dan cetak KTP, hal ini terdapat tantangan yang harus diatasi untuk menjangkau seluruh masyarakat yang membutuhkan KTP.

Masalah berikutnya berkaitan dengan Kartu Identitas Anak (KIA), yang belum sepenuhnya tercatat untuk anak-anak di bawah usia 17 tahun. KIA ini merupakan dokumen yang sangat penting karena berfungsi sebagai identitas resmi bagi anak, yang mendukung berbagai kebutuhan administratif di masa depan. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA serta akses yang terbatas di beberapa daerah menyebabkan banyak anak yang

tidak terdaftar secara resmi. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA dan mempermudah proses pengurusannya melalui program *Cedakmas* dapat memastikan bahwa semua anak memiliki identitas yang sah sejak dini. Adapun tabel yang dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai capaian program dalam meningkatkan kepemilikan dokumen KIA sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Kurang dari 0-17 Tahun Sebelum dan Sesudah Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2019-2023

Jumlah Kepemilikan KIA Kurang dari 0-17 Tahun Sebelum Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Anak Yang Sudah Memiliki KIA	Jumlah Wajib KIA
2019	39.216	287.740
2020	44.039	285.019
2021	116.649	277.729

Jumlah Kepemilikan KIA Kurang dari 0-17 Tahun Sesudah Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Anak Yang Sudah Memiliki KIA	Jumlah Wajib KIA
2022	110.830	276.556
2023	126.280	280.089

Sumber : Buku Profil Disdukcapil Kab. Tuban Tahun 2019-2023

Berdasarkan tabel di atas, data tersebut menggambarkan jumlah kepemilikan KIA sebelum dan sesudah adanya program *Cedakmas* pada tahun 2019-2023 jumlah yang memiliki KIA mengalami perubahan naik turun namun, pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan di mana masyarakat sudah mulai sadar terkait pentingnya kepemilikan KIA. Pada tahun 2022 program *Cedakmas* diluncurkan tetapi mengalami penurunan

yang menunjukkan bahwa masyarakatnya sudah tidak mementingkan kepemilikan KIA, namun upaya pengurusan KIA telah dilakukan tetapi belum ada kemajuan signifikan dalam meningkatkan kepemilikan KIA di kalangan anak-anak. Pada tahun 2023, terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan dalam persentase pencetakan KIA. Peningkatan ini menunjukkan bahwa program *Cedakmas* dapat berkontribusi dalam memperbaiki pencetakan KIA. Namun, jumlah anak yang terdata tetap stabil. Untuk itu, program *Cedakmas* perlu terus berinovasi melalui penyediaan layanan yang lebih mudah dijangkau dan meningkatkan kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memastikan bahwa setiap anak memiliki KIA dan mendapatkan hak-hak mereka secara penuh.

Permasalahan selanjutnya terkait akta kelahiran yang menjadi dasar pengakuan identitas dan status hukum seorang anak. Tanpa akta kelahiran, anak dapat menghadapi kesulitan dalam mengakses berbagai layanan. Dengan demikian, program *Cedakmas* perlu berfokus pada upaya untuk memperkuat pemahaman masyarakat tentang betapa pentingnya memiliki akta kelahiran. Selain itu, program ini juga harus memberikan kemudahan yang maksimal dalam setiap tahap pengurusan dokumen tersebut, sehingga masyarakat dapat dengan lebih mudah mengakses dan memperoleh akta kelahiran mereka tanpa hambatan yang berarti. Adapun persentase kepemilikan akta kelahiran, sebagai berikut:

Tabel 1.4 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Sebelum dan Sesudah

Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2019-2023

Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Sebelum Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kelahiran	Jumlah Penduduk
2019	1.033.253	1.298.302
2020	1.042.081	1.305.066
2021	491.623	1.242.644

Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Sesudah Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kelahiran	Jumlah Penduduk
2022	505.796	1.244.636
2023	533.295	1.258.368

Sumber : Buku Profil Disdukcapil Kab. Tuban Tahun 2019-2023

Tabel di atas menampilkan data jumlah kepemilikan akta kelahiran sebelum dan sesudah adanya program *Cedakmas* pada tahun 2019-2023. Sebelum program *Cedakmas* dimulai pada tahun 2019-2021 menunjukkan peningkatan dan penurunan dalam persentase jumlah akta kelahiran. Setelah Program *Cedakmas* diterapkan pada tahun 2022, data mencatat adanya penurunan yang signifikan. Program ini belum berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan kelahiran sebagai bagian dari upaya pemenuhan hak-hak anak. Sehingga, diperlukan untuk menjaga keseimbangan antara jumlah kelahiran yang tercatat dengan jumlah akta yang diterbitkan agar setiap anak dapat memperoleh hak hukum dan perlindungan yang sesuai. Dengan adanya pencatatan yang akurat pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Adapun masalah terkait kepemilikan akta kematian yang di mana program *Cedakmas* mendorong masyarakat untuk memahami pentingnya memiliki akta kematian, karena akta tersebut bukan hanya berfungsi sebagai dokumen administrasi tetapi juga memiliki peran yang sangat penting dalam ranah hukum, terutama terkait dengan hak waris dan proses pewarisan. Kepemilikan akta kematian dapat mempermudah keluarga yang ditinggalkan dalam menyelesaikan urusan hukum dan administrasi. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.5 Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Sebelum dan Sesudah Adanya Program *Cedakmas* Tahun 2019-2023

Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Sebelum Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Akta Kematian	Jumlah Kematian yang Dilaporkan
2019	6.097	33.573
2020	8.148	36.461
2021	16.292	44.157

Jumlah Kepemilikan Akta Kematian Sesudah Adanya Program *Cedakmas*
Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Akta Kematian	Jumlah Kematian yang Dilaporkan
2022	8.251	37.162
2023	27.300	52.107

Sumber : Buku Profil Disdukcapil Kab. Tuban Tahun 2019-2023

Tabel di atas menggambarkan jumlah kepemilikan akta kematian sebelum dan sesudah adanya program *Cedakmas* tahun 2019-2023. Sebelum program dilaksanakan pada tahun 2019-2021 data menunjukkan peningkatan. Hal ini masyarakat sudah menyadari pentingnya akta kematian. Pada tahun 2022-2023 program *Cedakmas* diluncurkan, tetapi pada tahun 2022 mengalami

penurunan, penurunan tersebut karena masyarakat kurang mengetahui program *Cedakmas* dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pentingnya memiliki akta kematian, namun pada tahun 2023 mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa Program *Cedakmas* berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki akta kematian. Sehingga, dapat dilihat bahwa Program *Cedakmas* memiliki potensi untuk memberikan dampak positif. Maka, pencatatan yang lebih baik dapat meningkatkan akses terhadap layanan pemerintah dan memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi keluarga yang ditinggalkan.

Program *Cedakmas* bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai betapa pentingnya administrasi kependudukan. Adanya program ini, diharapkan lebih banyak warga yang akan termotivasi untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan mereka. Hal ini akan menciptakan masyarakat yang lebih tercatat dengan baik, terlindungi hak-haknya, serta memiliki akses yang lebih luas terhadap hak-hak sebagai warga negara, memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan sepenuhnya layanan yang disediakan oleh pemerintah. Jumlah masyarakat yang semakin aktif dalam mengurus dokumen kependudukan mencerminkan adanya peningkatan kesadaran yang signifikan tentang betapa pentingnya administrasi kependudukan dalam kehidupan mereka sehari-hari. Fenomena ini menandakan bahwa masyarakat semakin memahami peran penting dokumen

kependudukan dalam memastikan hak-hak mereka terlindungi dan dapat mengakses berbagai layanan publik dengan mudah.

Inovasi program *Cedakmas* yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban telah berhasil memperluas akses layanan kepada masyarakat dengan pendekatan yang lebih praktis, efisien, dan mudah dijangkau oleh warga. Program ini telah memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan tanpa harus jauh-jauh ke pusat, menjadikan proses tersebut lebih cepat dan lebih dekat dengan masyarakat. Program ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam proses administrasi, tetapi juga menerapkan pendekatan yang inklusif, sehingga memberikan akses yang lebih luas kepada semua lapisan masyarakat. Di samping itu, dukungan yang kuat dari pemerintah daerah melalui regulasi yang tegas, seperti Peraturan Daerah mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, semakin memperkuat pemahaman masyarakat akan pentingnya pengelolaan administrasi kependudukan yang baik dan terorganisir. Namun, yang terjadi di lapangan program *Cedakmas* masih ditemukan beberapa kendala yang terjadi, berdasarkan wawancara dengan Ibu Prapti sebagai Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan beliau menyampaikan bahwa :

“Permasalahan lainnya yaitu dalam penguploadan berkas terkadang terkendala sinyal, kemudian juga di aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sendiri sudah menggunakan SIAK terpusat, ketika terjadi gangguan atau pemeliharaan sistem di pusat, hal tersebut juga berdampak pada kecamatan, sehingga menyebabkan kegagalan dalam proses pencetakan dokumen. Akibatnya, dokumen yang seharusnya selesai dalam waktu yang telah ditentukan dalam SOP, justru mengalami keterlambatan, dan masyarakat baru bisa mengambil dokumen tersebut

setelah jangka waktu antara dua minggu hingga satu bulan, padahal idealnya estimasi waktu yang tersedia di SOP 5 hari kerja”

Selain itu, masalah yang terjadi yaitu bahwa ada beberapa masyarakat setempat belum mengetahui terkait program *Cedakmas*. Hal ini dibuktikan oleh wawancara dengan ibu Nurul selaku masyarakat Desa Plandirejo Kecamatan Plumpang beliau menyampaikan bahwa:

“Saya kok belum mengetahui terkait program *Cedakmas* ini ya mbak, entah saya yang kurang update atau bagaimana tetapi belum ada sosialisasi terkait program ini dari pemerintah desa maupun kecamatan”

Melihat permasalahan yang ada, penanganan yang cepat dan tepat sangat diperlukan agar dapat menyesuaikan dengan kondisi serta tantangan yang dihadapi. Untuk mengatasi hal tersebut, dapat diterapkan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2016), yang menekankan lima indikator utama sebagai acuan. Indikator-indikator tersebut meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), tingkat kesesuaian dengan kebutuhan (*compatibility*), tingkat kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba sebelum diterapkan (*triability*), serta sejauh mana hasilnya dapat diamati dengan mudah (*observability*). Dengan mempertimbangkan kelima indikator ini, permasalahan yang ada dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Di samping itu, permasalahan tersebut juga dapat diatasi dengan menggunakan teori inovasi yang dijelaskan oleh Yogi dalam Noor (2013), yang mengemukakan lima indikator penting sebagai dasar untuk mendorong perubahan. Kelima indikator tersebut mencakup pengetahuan baru yang dapat diperoleh, metode atau pendekatan baru yang diterapkan, objek baru yang

digunakan dalam inovasi, teknologi baru yang diperkenalkan, serta penemuan baru yang muncul sebagai hasil dari penerapan inovasi tersebut. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, solusi yang lebih efektif dapat ditemukan untuk mengatasi tantangan yang ada.

Berdasarkan kedua teori yang telah dijelaskan, beberapa indikator yang paling relevan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan inovasi program adalah keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), pengetahuan baru, dan teknologi baru. Indikator-indikator tersebut dapat dianalisis lebih lanjut melalui kerangka penelitian yang telah disusun, yang akan berfokus dalam hal bagaimana inovasi tersebut dapat diterapkan secara efektif dalam konteks yang dihadapi. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Penelitian ini bertujuan untuk menggali apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, guna mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta untuk memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Sehingga, judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah disusun oleh penulis, terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penyusunan proposal skripsi, yaitu :

1. Pelayanan dokumen kependudukan tersentral di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
2. Masyarakat malas mengurus dokumen kependudukan karena jarak tempuh yang jauh.
3. masyarakat mengurus dokumen kependudukan hanya pada saat dibutuhkan.
4. Adanya anggapan mengurus dokumen kependudukan biaya mahal, sulit, dan berbelit-belit.
5. Banyaknya pemohon yang diwakilkan sehingga terkesan adanya pungutan biaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik: program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik: program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka

meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menjelaskan inovasi pelayanan publik: program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat mengenai inovasi pelayanan publik: program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dalam mengasah dan mengembangkan keterampilan berpikir ilmiah, sistematis, serta kemampuan dalam menulis karya ilmiah yang baik dan benar. Hal ini akan dilakukan dengan tetap berpegang pada kajian teori yang diperoleh dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak terkait dalam mengevaluasi dan mengembangkan inovasi Program *Cedakmas*. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan program ini, diharapkan dapat teridentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan terkait inovasi program *Cedakmas*, serta memberikan manfaat yang dapat digunakan untuk memahami upaya peningkatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, baik bagi peneliti khususnya maupun bagi pembaca pada umumnya.

1.5.3 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak terkait dalam mengevaluasi dan mengembangkan Inovasi Program *Cedakmas*, yang berfokus pada peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan program ini, diharapkan dapat teridentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membuka wawasan baru terkait inovasi program *Cedakmas* dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan, yang pada akhirnya akan memberikan

manfaat besar bagi masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan lebih mudah dan cepat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menggunakan ringkasan dari artikel penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti meliputi judul penelitian, peneliti, sumber jurnal, tujuan penelitian, temuan penelitian dan perbedaan penelitian yang sudah diteliti dengan yang akan diteliti. Berikut tabel ringkasan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 1.6

Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian dan Teori	Peneliti dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Temuan	Perbedaan
1.	Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Teori: Mukarom dan Laksana (2016:97) tentang Standar Pelayanan Publik.	Peneliti: Lokabora, Marselus Yollan, dan Noora Fithriana. Jurnal: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), Volume 7, Nomor 3, Tahun 2019.	Menganalisis pelaksanaan inovasi “jebol anduk” dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang serta hambatan dan faktor penunjangnya.	Inovasi "jebol anduk" menghadapi beberapa kendala, seperti jaringan yang belum optimal, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, dan kurangnya stok blangko E-KTP dari pemerintah pusat.	Penelitian ini fokus pada inovasi "jebol anduk" yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan bus khusus yang memungkinkan masyarakat lebih mudah mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti KK, E-KTP, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.
2.	Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Oline. Teori: Everett Rogers dalam Suwarno (2008) tentang inovasi.	Peneliti: Dinda Fitri Ayu Rahmawati, Diana Hertati. Jurnal: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, Volume 11, Nomor 2, Tahun 2022.	Menganalisis pengaruh aplikasi SSW Alfa terhadap peningkatan perizinan online di Kota Surabaya.	Sistem penanganan perizinan dan kewenangan penandatanganan dalam aplikasi SSW Alfa mengalami perubahan signifikan, yang menyebabkan ketidakberlanjutan sistem sebelumnya. Selain itu, ditemukan masalah terkait error sistem dan ketidaklengkapan berkas.	Penelitian ini membahas penerapan aplikasi SSW Alfa yang memberi kemudahan masyarakat dalam mengakses perizinan secara online, serta mempermudah petugas dalam mengelola data perizinan secara efisien dan terperinci.

3.	Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang). Teori : Richard M. Steers (1980:9) tentang ukuran efektivitas inovasi .	Peneliti: Devi Permana, Slamet Muchsin, Suyeno. Jurnal: Jurnal Respon Publik, Volume 15, Nomor 1, Tahun 2021.	Meneliti penerapan aplikasi digital government di Pengadilan Agama Kota Malang, termasuk faktor pendukung dan penghambatnya.	Terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pengalaman SDM dalam menggunakan teknologi, belum diperbarunya sarana dan prasarana, serta masalah jaringan internet dan pemadaman listrik saat aplikasi dijalankan.	Penelitian ini mengkaji penggunaan berbagai aplikasi digital government di Pengadilan Agama Kota Malang, seperti SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card, yang telah berhasil diterapkan dengan pencapaian yang baik dalam integrasi dan adaptasi sistem.
4.	Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. Teori: Everett M. Rogers tentang atribut inovasi.	Peneliti: Vella Nur Cahya Ningtyas, Ria Angin. Jurnal: Pubmedia Social Sciences ang Humanities, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2024.	Mendeskripsikan proses transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIMPEDA di Desa Balung Lor.	Kelemahan teori yang dikemukakan oleh Rogers tidak mencakup tentang Innovation culture (budaya inovasi) teori Rogers tidak menjelaskan bagaimana budaya inovasi juga membutuhkan perubahan perilaku dalam memberikan pelayanan dari manual menjadi berbasis digital.	Penelitian ini membahas Inovasi SIMPEDA penerapannya sudah berjalan sangat baik di Desa Bakung Lor dan mendapatkan manfaat dari inovasi ini meskipun ada juga dampak negatifnya.

5.	Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). Teori: Everett M. Rogers (2003).	Peneliti: Aprilia Hapsari Jurnal: Jurnal Administrasi Publik, Volume XVII, (2) 2021.	Menjelaskan tentang proses pelayanan publik dalam laporan pertanggungjawaban dana desa di Desa Tellumpanaue dan Desa Barugae Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros.	Proses pertanggungjawaban yang diterapkan di Desa Barugae dan Desa Tellumpanaue Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros mengalami perubahan sistem, dari sebelumnya masih menggunakan sistem manual, saat ini sudah beralih ke Sistem Keuangan Desa (Siskeudes).	Penelitian ini mengulas terkait aplikasi PAKDES yang memiliki tampilan fungsi dan fitur yang simpel dan bisa dijangkau semua masyarakat umum.
6.	Inovasi Program E-Tiket dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Laut Manado. Teori: Rosenfeld Dalam Sutarno (2012:132) tentang inovasi.	Peneliti: Wandu Lause, Daud M Liando Jurnal: Jurnal Governance, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2023.	Meneliti efektivitas program E-Tiket dalam meningkatkan pelayanan publik di Pelabuhan Laut Manado.	Banyak masyarakat yang belum familiar dengan cara membeli tiket secara online, disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan teknologi, jaringan internet yang kurang stabil, dan minimnya sosialisasi mengenai penggunaan E-Tiket.	Penelitian ini membahas penerapan program E-Tiket oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Laut Manado yang mempermudah penjualan tiket, serta memungkinkan pengecekan jadwal keberangkatan kapal dan jumlah penumpang secara real-time.

7.	Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi "Dr.Kepo" Dokter Kependudukan Online di Disdukcapil Kabupaten Gresik). Teori: Hardiansyah (2011:57) tentang efektifitas dari pelaksanaan inovasi program.	Peneliti: Herlina Wulandari, Afifuddin, Suyeno. Jurnal: Jurnal Respon Publik, Volume 14, Nomor 3, Tahun 2020	Menganalisis efektivitas dan kendala dalam penggunaan aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.	Terdapat masalah terkait kurangnya sosialisasi langsung dan gangguan pada jaringan internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.	Penelitian ini mengulas penerapan aplikasi Dr. Kepo yang efektif dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, dengan dukungan kerjasama antar pihak, sosialisasi melalui media, dan SDM yang memadai.
8.	Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Teori: Rogers dalam Suwarno (2008) tentang atribut inovasi.	Peneliti: Ardelia Nur Sinta, Diana Hertati Jurnal: Journal of GovernanceInnovation, Volume 5, Number2, September 2023	Menganalisis Inovasi Aplikasi Klampid New generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan adminduk di Disdukcapil Kota Surabaya.	Melalui aplikasi KNG masih harus dievaluasi berdasarkan keluhan dan kerumitan masyarakat yaitu mekanisme upload dan jam operasional pelayanan.	Penelitian ini membahas inovasi Aplikasi Klampid New Generation bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

9.	<i>Digital Innovations in Public Administrations: Technological or Policy Innovation Diffusion.</i> Teori: Berry (2007) tentang atribut inovasi.	Peneliti: Amel, Sabine. Jurnal: Journal of Innovation Economics & Management, Volume 31, Nomor 1, Tahun 2020	Meneliti apakah faktor inovasi kebijakan teknologi dan administratif berpengaruh terhadap pengembangan e-government di kotamadya.	Kotamadya yang memiliki satu situs web dapat ditingkatkan untuk pengembangan e-government dengan memperkenalkan variabel tambahan berdasarkan kedekatannya dengan kota-kota yang memiliki tingkat e-government serupa.	Penelitian ini membahas pengaruh persaingan, tekanan dari warga, dan konteks ekonomi terhadap pengembangan situs web, yang mendorong peningkatan layanan e-government melalui pengembangan manajemen dan kebijakan standar vertikal.
10.	<i>Public Service Innovation at Tomohon City and Civil Registration Office.</i> Teori: Everett Rogers (2016) tentang atribut inovasi.	Peneliti : Sweetly N. Posuma, Goinpeace H. Tumbel, Steven Tarore. Jurnal: Technium Social Sciences Journal, Volume 55 Tahun 2024	Menganalisis inovasi Sistem Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (SLOATH) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon.	Implementasi SLOATH menghadapi tantangan, termasuk kekurangan SDM dan sarana serta prasarana yang belum memadai.	Penelitian ini mengulas penerapan SLOATH yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara lebih efisien dan efektif.

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Tinjauan pustaka berfungsi untuk mengidentifikasi studi-studi terdahulu yang membahas masalah serupa, sehingga dapat ditemukan celah penelitian yang perlu digali lebih lanjut dalam penelitian berikutnya. Studi mengenai Inovasi Program *Cedakmas* masih sangat terbatas. Hal ini dapat dilihat dari minimnya jurnal akademik, artikel berita, atau publikasi resmi yang membahas secara komprehensif mengenai program *Cedakmas*. Studi sebelumnya hanya fokus pada salah satu layanan dalam program *Cedakmas*, bukan pada keseluruhan layanan yang ada dalam program tersebut. Dalam bagian tinjauan pustaka ini, sejumlah artikel yang berkaitan dengan Inovasi Program *Cedakmas* dapat dijadikan referensi untuk memperkaya kajian dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Lokabora, Marselus Yollan, dan Noora Fithriana (2019) mengkaji tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikenal dengan nama "Jebol Anduk". Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di seluruh Kabupaten Malang dengan menyediakan bus khusus yang bermanfaat bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan dokumen kependudukan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dinda Fitri Ayu Rahmawati dan Diana Hertati (2022), dibahas mengenai inovasi yang hadir melalui aplikasi Surabaya Single Window Alfa (SSW Alfa). Aplikasi ini memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat, terutama kemudahan dalam

mengakses layanan perizinan. Selain itu, aplikasi ini bermanfaat bagi masyarakat untuk dengan mudah memantau perkembangan berkas perizinan mereka dan memudahkan petugas dalam memperoleh data rinci mengenai jumlah perizinan yang masuk.

Dalam studi yang dilakukan oleh Devi Permana, Slamet Muchsin, dan Suyeno (2021), mereka menganalisis penerapan inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi digital, yang diwujudkan melalui penggunaan berbagai aplikasi seperti SIMPEL, SIPP, AVIKA, dan Case Card di Pengadilan Agama Kota Malang. Aplikasi-aplikasi ini telah diterapkan secara efektif dengan mempertimbangkan tiga dimensi utama: pencapaian tujuan pelayanan publik yang lebih efisien, integrasi antara sistem yang memungkinkan alur kerja yang lebih lancar, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bagaimana pemanfaatan aplikasi digital dalam konteks pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas operasional instansi terkait. Penelitian yang dilakukan oleh Vella Nur Cahya Ningtyas, Ria Angin (2024) mengulas secara mendalam mengenai proses transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIMPEDA di Desa Balung Lor. Inovasi SIMPEDA tidak hanya berhasil diterapkan, tetapi sudah berjalan sangat baik di Desa Bakung Lor dan Mendapatkan manfaat dari SIMPEDA ini meskipun ada juga dampak negatifnya. Namun, dalam penelitian ini menggunakan teori Rogers yang tidak mencakup tentang budaya inovasi sehingga, inovasi tersebut

membutuhkan perubahan perilaku dalam memberikan pelayanan dari manual menjadi berbasis digital.

Aprilia Hapsari (2021) melakukan kajian mendalam terkait proses pelayanan publik dalam penyusunan laporan pertanggungjawaban dana desa di Desa Tellumpanaue dan Desa Barugae, Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros. Kajian ini mengungkap adanya transformasi yang signifikan dalam sistem pengelolaan keuangan desa, yang awalnya mengandalkan metode manual kini telah beralih ke pemanfaatan teknologi melalui Sistem Keuangan Desa (Siskeudes). Perubahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan keuangan desa, tetapi juga memberikan kemudahan bagi para aparat desa dalam menyusun laporan keuangan secara lebih terstruktur. Aplikasi PAKDES, yang menjadi bagian dari implementasi Siskeudes, dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan fitur-fitur yang mudah digunakan. Hal ini memungkinkan berbagai kalangan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, untuk memahami dan mengakses informasi keuangan desa dengan lebih baik. Dengan demikian, penerapan aplikasi ini tidak hanya mendukung transparansi dalam pengelolaan dana desa, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pembangunan desa.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wandu Lause dan Daud M Liando (2023), dibahas secara mendalam mengenai penerapan inovasi

program E-Tiket yang dilaksanakan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Laut Manado. Program ini dirancang untuk memenuhi pedoman yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, dengan tujuan utama untuk mempermudah proses penjualan tiket bagi masyarakat. Melalui sistem E-Tiket ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait jadwal keberangkatan kapal, yang sebelumnya mungkin sulit didapatkan secara cepat dan tepat. Selain itu, program ini juga memungkinkan petugas pelabuhan untuk memantau jumlah penumpang yang telah melakukan check-in secara real-time, sehingga mempermudah pengelolaan penumpang dan meningkatkan pelayanan yang lebih efisien dan terorganisir. Dengan demikian, program E-Tiket tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi laut, tetapi juga memperlancar operasional pelabuhan secara keseluruhan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Herlina Wulandari, Affifuddin, dan Suyeno (2020), dibahas mengenai penerapan inovasi layanan publik berbasis e-government melalui aplikasi Dokter Kependudukan Online (Dr. Kepo) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Aplikasi ini telah terbukti memberikan dampak positif melalui Dr. Kepo dianggap sangat efisien. Masyarakat merasa puas dan menilai bahwa keberadaan aplikasi ini sangat mempermudah akses mereka terhadap berbagai layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik, menjadikannya solusi

yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Ardelia Nur Sinta, Diana Hertati (2023) membahas tentang inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dapat memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, masih harus dievaluasi berdasarkan keluhan dan kerumitan masyarakat Kota Surabaya terkait mekanisme upload dan jam operasional pelayanan.

Amel dan Sabine (2020) mengkaji penerapan situs web yang sebagian besar dipengaruhi oleh kompetisi, tuntutan masyarakat, serta kondisi ekonomi yang mendukung. Di sisi lain, tingkat perkembangan dan jenis layanan e-government yang disediakan dipengaruhi oleh penyebaran standar manajemen dan kebijakan yang diterima secara vertikal dalam sistem pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Sweetly N. Posuma, Goinpeace H. Tumbel, dan Steven Tarore (2024) mengulas mengenai inovasi dalam Sistem Pelayanan Online (SLOATH) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelayanan administrasi. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah akses bagi warga dalam mengurus administrasi kependudukan dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Namun, meskipun inovasi ini memiliki potensi besar, pelaksanaannya di Kota Tomohon melalui Sistem Pelayanan Online

Administrasi Kependudukan HEBAT masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu hambatan utama yang diidentifikasi adalah kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan terlatih, serta keterbatasan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung keberhasilan sistem ini. Akibatnya, meskipun tujuan awalnya untuk meningkatkan pelayanan publik, implementasi sistem ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam skripsi ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian, yang bermanfaat untuk penggalian informasi mendalam tentang inovasi program *Cedakmas* dalam upaya memperbaiki administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tuban. Pendekatan ini dilakukan melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi langsung, serta studi kasus yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti menerapkan landasan teori yang sesuai untuk mengkaji dan menganalisis inovasi program *Cedakmas* sebagai upaya dalam memperbaiki sistem administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Berbagai teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup teori administrasi publik, manajemen publik, inovasi dalam pelayanan publik, administrasi kependudukan, serta teori *Cedakmas*. Teori-teori tersebut dijadikan landasan untuk merancang pertanyaan penelitian, mengembangkan hipotesis, serta menyediakan kerangka kerja dalam menganalisis data. Peneliti akan melakukan analisis terhadap data

untuk menggali wawasan dan temuan yang berkaitan dengan inovasi program Cedakmas yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola, serta mengungkapkan hubungan antara variabel-variabel yang relevan dengan inovasi program *Cedakmas*, yang bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka teoritis sebagai dasar untuk mengumpulkan data dan menganalisis hasil yang diperoleh. Tanggung jawab peneliti adalah menjaga integritas dan keabsahan penelitian, serta memastikan bahwa hasil penelitian memberikan kontribusi yang berarti terhadap pemahaman inovasi program *Cedakmas*, yang bertujuan untuk meningkatkan sistem administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban.

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) mengacu pada kegiatan yang melibatkan pengelolaan dan pengaturan sumber daya serta kebijakan yang dikelola oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Ini mencakup berbagai proses administratif yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola yang efektif dan efisien

dalam melayani kebutuhan publik. Di dalamnya juga termasuk bagaimana pemerintah menyusun dan mengimplementasikan kebijakan untuk meningkatkan kesejahteraan serta melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pelayanan publik dan pengelolaan administrasi negara.

Keban (2014:4-5) menjelaskan tiga bentuk administrasi publik sebagai berikut:

- 1) Administration of public menggambarkan peran pemerintah sebagai entitas yang memiliki kewenangan penuh dalam mengambil keputusan serta menjalankan kebijakan yang bertujuan untuk mengatur dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah bertindak sebagai agen tunggal yang memiliki kekuasaan untuk menentukan arah dan kebijakan yang berdampak langsung pada kehidupan publik. Proses ini menekankan pentingnya sistem pengelolaan yang terstruktur dan terorganisir dengan baik oleh lembaga pemerintah untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.
- 2) Administration for public mengarah pada konsep yang lebih progresif daripada yang pertama, dimana administrasi publik tidak hanya berfokus pada tindakan pemerintah sebagai penguasa, tetapi juga mencakup penciptaan sistem yang mendukung keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan

aspirasi masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah.

- 3) Administration by public merupakan konsep yang sangat berfokus pada pemberdayaan masyarakat, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek dari kebijakan pemerintah, tetapi juga berperan aktif dalam merancang dan melaksanakan kebijakan tersebut. Pendekatan ini menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi publik, sehingga mereka memiliki kontrol yang lebih besar terhadap kebijakan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Hal ini merupakan bentuk pemerintahan yang lebih demokratis, di mana keputusan-keputusan yang diambil oleh pemerintah mencerminkan suara dan kebutuhan rakyat.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry yang dikutip dalam Keban (2014: 31), terdapat lima paradigma yang telah berkembang dalam bidang administrasi publik, yang mencerminkan perubahan cara pandang dan pendekatan terhadap fungsi dan tujuan administrasi publik. Adapun kelima paradigma tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Paradigma pertama dalam perkembangan administrasi publik, yang berlangsung antara tahun 1900 hingga 1926, sering disebut sebagai "pemisahan politik dan administrasi", menandai awal mula paradigma ini. Pada paradigma ini, pemisahan antara politik dan administrasi dianggap penting, dengan tujuan untuk meminimalkan campur tangan

politik dalam proses administrasi. Tokoh-tokoh penting yang terlibat dalam paradigma ini antara lain Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow menekankan pentingnya administrasi sebagai kegiatan yang bersifat teknis dan tidak seharusnya dipengaruhi oleh kepentingan politik, sedangkan White menekankan perlunya memisahkan kebijakan politik dari pelaksanaan administratif untuk menciptakan efektivitas.

2) Paradigma kedua (1927-1937) dikenal karena penekanannya pada implementasi berbagai prinsip administrasi untuk mengelola pemerintahan. Pada periode ini, tokoh-tokoh seperti Willoughby, Gullick, dan Urwick mengembangkan serangkaian prinsip yang dianggap fundamental dalam administrasi publik, seperti pembagian kerja, koordinasi, kontrol, dan efisiensi. Paradigma ini menekankan pentingnya standar operasional dan aturan yang jelas dalam menjalankan administrasi publik, yang diyakini dapat meningkatkan kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

3) Paradigma ketiga (1950-1970) muncul dengan pendekatan yang menganggap administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik. Pada periode ini, konsep administrasi publik tidak hanya dilihat sebagai sebuah fungsi administratif yang terpisah, tetapi juga sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari dinamika politik negara. Morstein-Marx, sebagai salah satu tokoh utama, berpendapat bahwa administrasi publik harus dipahami dalam konteks politik dan kekuasaan negara, yang

mencakup interaksi antara kebijakan pemerintah dan administrasi publik dalam mewujudkan tujuan negara.

- 4) Paradigma keempat pada periode antara tahun 1956 hingga 1970, paradigma keempat muncul dengan konsep administrasi publik sebagai cabang ilmu yang mandiri. Dalam fase ini, administrasi publik dipandang sebagai suatu bidang studi yang memiliki pendekatan, teori, dan metodologi tersendiri, berbeda dengan ilmu politik. Hal ini menandakan pemisahan yang jelas antara administrasi publik dengan ilmu politik, serta pengakuan bahwa administrasi publik membutuhkan pendekatan dan pemahaman yang berbeda untuk mempelajari berbagai aspek dalam pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan publik. Paradigma ini menekankan pentingnya studi ilmiah yang berbasis pada praktik administrasi yang terstruktur dengan baik, serta pengembangan teori-teori administrasi yang dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien.
- 5) Paradigma kelima yang dimulai pada tahun 1970 hingga saat ini, adalah fase terakhir dalam perkembangan administrasi publik. Dalam paradigma ini, administrasi publik mulai memiliki fokus yang lebih tajam serta arah yang jelas. Pendekatan yang diambil lebih terarah, dengan perhatian yang lebih terhadap penerapan administrasi publik dalam konteks yang lebih spesifik dan terorganisir dengan baik. Pada periode ini, administrasi publik mulai diperkenalkan sebagai sebuah

konsep yang lebih luas dan kompleks, yang melibatkan interaksi antara berbagai pihak, seperti pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Fokus utamanya adalah pada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, akuntabilitas, dan transparansi dalam pemerintahan, dengan memanfaatkan teknologi dan pendekatan partisipatif untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Overman dalam Keban (2004:85) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan suatu disiplin yang memfokuskan perhatian pada perencanaan dan pengorganisasian sumber daya yang ada untuk memastikan bahwa tujuan pemerintahan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam pengertian ini, manajemen publik melibatkan proses pengelolaan yang kompleks, yang mencakup berbagai aspek dalam administrasi publik yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja sektor publik. Hal ini melibatkan koordinasi antar pihak-pihak terkait, penerapan kebijakan yang tepat, serta pengawasan terhadap implementasi kebijakan tersebut agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Donovan dan Jackson (2013:11-12) menyatakan bahwa manajemen publik adalah serangkaian tindakan dan keputusan yang diambil oleh para pemimpin dan pengelola publik untuk mengarahkan sumber daya yang ada. Hal ini mencakup perencanaan strategis, pelaksanaan program, dan pengawasan agar kebijakan yang dijalankan tidak hanya memenuhi tujuan pemerintah, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat

secara keseluruhan. Dengan kata lain, manajemen publik berperan penting dalam mendukung tercapainya kesejahteraan publik melalui pengelolaan yang transparan dan akuntabel.

Menurut Henry Fayol dalam Hasibuan (2008:38), terdapat sejumlah prinsip dasar yang menjadi landasan dalam praktik manajemen yang efektif. Prinsip ini berperan sebagai acuan bagi para pengelola dalam meraih tujuan organisasi, dengan memastikan bahwa proses yang dijalankan berlangsung secara terorganisir dan efisien. Berikut adalah prinsip-prinsip tersebut:

- 1) Perencanaan (*Planning*) merupakan langkah pertama yang sangat penting dalam proses manajerial. Dalam konteks ini, perencanaan tidak hanya berfokus pada menentukan tujuan, tetapi juga pada merumuskan strategi dan taktik yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Proses perencanaan ini mencakup analisis kondisi saat ini, penentuan prioritas, serta pemilihan sumber daya yang akan digunakan, agar setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan visi dan misi organisasi publik.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan langkah selanjutnya setelah perencanaan, di mana pada tahap ini, pengelola publik harus memastikan bahwa struktur organisasi yang ada dapat mendukung pencapaian tujuan. Ini meliputi pembagian tugas, penentuan tanggung jawab, serta pengaturan alur komunikasi antar bagian dalam organisasi. Pengorganisasian yang baik akan memastikan bahwa setiap individu

atau tim memiliki peran yang jelas, sehingga kinerja organisasi dapat berjalan dengan efisien.

3) Pengarahan (*Commanding*) adalah fungsi yang berfokus pada pengawasan dan pengarahan terhadap seluruh kegiatan yang ada dalam organisasi. Pada tahap ini, manajer publik diharapkan untuk memberikan arahan yang jelas kepada bawahannya, serta memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan selaras dengan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengarahan yang efektif akan memotivasi anggota organisasi untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan semangat.

4) Pengkoordinasian (*Coordinating*) merupakan fungsi yang menekankan pentingnya sinkronisasi dan harmonisasi antar bagian dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini bertujuan untuk memastikan bahwa berbagai bagian dalam organisasi tidak berjalan sendiri-sendiri, tetapi saling berhubungan dan mendukung satu sama lain. Dengan koordinasi yang baik, maka kegiatan dalam organisasi publik akan lebih terintegrasi, sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.

Menurut Henry Fayol (dalam Rohman, 2017: 32), terdapat sejumlah prinsip dasar yang menjadi landasan dalam praktik manajemen yang efektif. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai pedoman bagi para pengelola untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang terstruktur dan efisien. Berikut adalah prinsip-prinsip tersebut:

- 1) Pembagian Kerja, prinsip ini menekankan pentingnya pembagian tugas yang jelas dan spesifik antara anggota organisasi, agar setiap individu dapat fokus pada tanggung jawabnya masing-masing dan meningkatkan efisiensi.
- 2) Wewenang dan Tanggung Jawab, setiap individu dalam organisasi harus memiliki wewenang yang jelas untuk mengambil keputusan, yang sebanding dengan tanggung jawab yang diemban. Hal ini penting agar tidak ada kebingungan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas keputusan atau hasil kerja tertentu.
- 3) Disiplin, disiplin dalam organisasi mengacu pada kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Prinsip ini mengajarkan pentingnya ketegasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab untuk menjaga agar organisasi berjalan dengan lancar.
- 4) Kesatuan Perintah, setiap anggota organisasi harus menerima instruksi hanya dari satu atasan untuk menghindari kebingungan dan konflik dalam pelaksanaan tugas. Prinsip ini memastikan bahwa arahan yang diberikan jelas dan tidak saling bertentangan.
- 5) Kesatuan Pengarahan, prinsip ini menegaskan bahwa setiap kegiatan dalam organisasi harus diarahkan ke tujuan yang sama. Ini mengharuskan adanya koordinasi yang baik antara semua bagian dalam organisasi agar semua upaya yang dilakukan berada pada jalur yang seragam.

- 6) Mengutamakan Organisasi, organisasi harus diprioritaskan di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Semua keputusan yang diambil harus mengutamakan kemajuan dan keberlanjutan organisasi, bukan keuntungan individu semata.
- 7) Penggajian, pegawaiPrinsip ini menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan dan pengetahuan pegawai secara berkelanjutan. Dengan pendidikan yang memadai, pegawai akan lebih kompeten dalam melaksanakan tugas dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi.
- 8) Ketertiban, ketertiban di dalam organisasi mencakup pengaturan yang sistematis mengenai segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan hubungan antar individu. Ketertiban ini menjadi kunci agar organisasi dapat berfungsi dengan efisien dan tanpa gangguan.
- 9) Keadilan dan Kejujuran, semua tindakan dan keputusan dalam organisasi harus didasarkan pada prinsip keadilan dan kejujuran. Hal ini menciptakan rasa saling percaya dan mengurangi ketidakpuasan di antara anggota organisasi.
- 10) Semangat Kesatuan, prinsip ini menekankan pentingnya semangat kebersamaan dalam bekerja sebagai tim. Membangun semangat kesatuan yang kuat akan meningkatkan kohesi dalam organisasi dan mendorong tercapainya tujuan bersama dengan lebih efektif.

1.6.2.4 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Evertt Rogers (2016), inovasi dapat dipahami sebagai suatu proses atau pengenalan ide, metode, atau produk baru yang menawarkan perubahan signifikan dalam cara kerja atau cara hidup. Inovasi sering kali datang sebagai respons terhadap kebutuhan atau tantangan yang ada dalam masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi atau kualitas hidup. Dalam hal ini, inovasi bisa mengacu pada segala bentuk pengembangan atau perbaikan yang diterapkan untuk meningkatkan sistem atau pelayanan yang ada.

Sementara itu, menurut Yogi dalam LAN (2007), inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada penerapan ide baru yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dapat mencakup perbaikan dalam prosedur, teknologi, atau bahkan dalam kebijakan yang diterapkan oleh instansi pemerintah, dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi publik yang terus berkembang serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi.

Di sisi lain, menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai pengenalan atau penerapan ide, praktek, proses, atau produk baru yang memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini bertujuan untuk menciptakan perubahan yang lebih baik dalam hal kecepatan, kualitas, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Dalam pemaparannya, Yogi dalam Noor (2013: 87) menyimpulkan bahwa inovasi tidak dapat dipisahkan dari beberapa elemen penting yang saling berhubungan, yaitu:

- 1) Pengetahuan Baru, inovasi sering kali melibatkan pengenalan pengetahuan baru yang sebelumnya tidak dikenal. Pengetahuan baru ini kemudian disebarkan dalam komunitas atau sistem sosial tertentu, dan menjadi dasar yang mendukung terjadinya perubahan atau perbaikan dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam bidang teknologi, ekonomi, maupun sosial.
- 2) Cara Baru, inovasi juga mencakup penerapan metode atau cara baru yang digunakan untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan. Pendekatan baru ini biasanya ditemukan oleh individu atau kelompok yang berusaha mencari solusi praktis terhadap tantangan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari, yang mendorong kemajuan dan efisiensi dalam berbagai sektor.
- 3) Objek Baru, inovasi juga sering melibatkan objek baru, yang bisa berupa benda fisik maupun konsep yang tidak tampak secara langsung. Objek baru ini membawa manfaat atau nilai tambah bagi penggunanya, baik dalam bentuk produk yang bisa dirasakan secara langsung maupun dalam bentuk layanan atau sistem yang menawarkan kenyamanan atau kemudahan.
- 4) Teknologi Baru, inovasi juga sangat erat kaitannya dengan teknologi baru, di mana kemajuan teknologi sering kali menjadi pemicu utama

dalam terciptanya inovasi. Teknologi baru ini memungkinkan terciptanya solusi yang lebih efisien, praktis, dan efektif dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada.

- 5) Penemuan Baru, inovasi hampir selalu melibatkan penemuan baru sebagai salah satu unsur utama yang mendasarinya. Sebagian besar inovasi berasal dari penemuan yang ditemukan dengan sengaja atau melalui penelitian, dan jarang sekali inovasi muncul tanpa adanya dasar penemuan atau perencanaan yang matang.

Menurut Everett Rogers dalam Yogi Suwarno (2016), menjelaskan bahwa terdapat beberapa atribut inovasi yang menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan adopsi inovasi di masyarakat, yaitu:

- 1) Keunggulan relatif atau *relative advantage*, yang menggambarkan sejauh mana inovasi yang diperkenalkan dapat memberikan manfaat lebih besar atau keuntungan dibandingkan dengan metode atau produk yang sudah ada sebelumnya. Keunggulan ini menjadi daya tarik utama yang mendorong individu atau kelompok untuk menerima perubahan tersebut.
- 2) Kesesuaian atau *compatibility*, yang mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut sesuai atau dapat diterima oleh nilai, norma, serta pengalaman yang dimiliki oleh pengguna atau masyarakat. Inovasi yang lebih mudah disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks sosial akan lebih mudah diterima oleh masyarakat dan lebih cepat diadopsi.

- 3) Kerumitan atau *complexity* juga merupakan faktor penting dalam menentukan adopsi inovasi. Kerumitan ini mengacu pada seberapa sulit atau mudah inovasi tersebut untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Inovasi yang memiliki tingkat kerumitan rendah akan lebih cepat diterima karena pengguna merasa lebih mudah beradaptasi tanpa perlu pelatihan atau pengetahuan khusus yang rumit.
- 4) Kemungkinan dicoba atau *trialability*, yang mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji atau dicoba dalam skala kecil sebelum diimplementasikan secara penuh. Kemampuan untuk mencoba suatu inovasi terlebih dahulu memberikan rasa aman bagi individu atau organisasi, karena mereka dapat melihat manfaatnya tanpa risiko besar.
- 5) Kemudahan diamati atau *observability*, yang mengacu pada seberapa mudah hasil atau dampak dari penggunaan inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Semakin jelas manfaat yang terlihat, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diadopsi oleh masyarakat karena orang cenderung mengikuti apa yang terbukti berhasil bagi orang lain.

Selain atribut-atribut tersebut, menurut Everett Rogers yang dikutip dalam Djamrut (2015:1478), terdapat faktor-faktor pendukung yang berperan dalam mempercepat proses inovasi, sebagai berikut:

- 1) Keinginan untuk merubah diri, yang mencerminkan sikap terbuka dan proaktif dalam menerima perubahan. Tanpa adanya keinginan untuk berkembang atau beradaptasi, inovasi akan sulit untuk diterima.
- 2) Kebebasan untuk berekspresi, yang mengacu pada lingkungan yang mendukung kebebasan berpikir, berdiskusi, dan menciptakan ide-ide baru. Tanpa kebebasan ini, kreativitas yang diperlukan untuk menciptakan atau mengadopsi inovasi tidak akan berkembang dengan baik.
- 3) Pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif juga berperan penting dalam mendorong inovasi. Pembimbing yang memiliki pengetahuan luas serta kemampuan untuk berpikir kreatif akan mampu memberikan arahan yang tepat dalam pengembangan dan penerimaan inovasi.
- 4) Sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor pendukung penting dalam implementasi inovasi. Infrastruktur yang baik, seperti fasilitas teknologi yang canggih atau akses informasi yang mudah, sangat membantu dalam mengadopsi dan menyebarkan inovasi ke masyarakat luas.
- 5) Kondisi lingkungan yang harmonis juga memainkan peran penting. Lingkungan yang mendukung kolaborasi, komunikasi, dan keterbukaan akan menciptakan suasana yang kondusif untuk pertumbuhan dan penerimaan inovasi.

Namun, menurut Yogi Suwarno (Albury, 2003:31), ada sejumlah faktor yang dapat menghambat proses inovasi, antara lain:

- 1) budaya yang tidak menyukai risiko atau *risk aversion*. Organisasi atau masyarakat yang cenderung menghindari risiko akan lebih berhati-hati dalam mengadopsi inovasi baru, karena mereka takut akan potensi kegagalan yang dapat merugikan mereka.
- 2) Keengganan untuk menutup program yang gagal juga dapat menghambat inovasi. Ketika sebuah program atau inisiatif tidak berjalan sesuai harapan, namun tetap dilanjutkan karena ketakutan terhadap kegagalan, hal ini bisa menghalangi munculnya ide-ide baru yang lebih baik.
- 3) Ketergantungan berlebihan pada high performer juga dapat menjadi hambatan. Ketika organisasi terlalu mengandalkan individu-individu tertentu yang dianggap berperforma tinggi, inovasi dapat terhambat karena terbatasnya peluang bagi anggota lain untuk berkembang dan berinovasi.
- 4) Teknologi tersedia, namun hambatan budaya dan penataan organisasi yang tidak mendukung dapat menunda atau menghentikan implementasi inovasi. Tanpa adanya dukungan budaya organisasi yang sesuai, teknologi yang canggih pun tidak akan cukup untuk mendorong perubahan.
- 5) Tidak adanya penghargaan atau insentif juga dapat menghalangi inovasi. Tanpa adanya insentif yang memadai, individu atau organisasi

tidak akan termotivasi untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperkenalkan atau mengadopsi inovasi.

- 6) Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan sering kali membuat organisasi ragu untuk mencoba inovasi. Keengganan untuk keluar dari zona nyaman dan menghadapi ketidakpastian dapat menghambat kemajuan dan adaptasi terhadap perubahan yang diperlukan.
- 7) Anggaran dalam jangka pendek serta perencanaan yang kurang memadai, karena inovasi pada umumnya memerlukan waktu yang cukup panjang untuk memberikan dampak yang nyata dan signifikan. Tanpa perencanaan jangka panjang dan anggaran yang memadai, inovasi sulit untuk dijalankan secara optimal.
- 8) Tekanan dan hambatan administrasi yang berlebihan dalam suatu organisasi atau pemerintahan juga dapat menghalangi proses inovasi. Prosedur administratif yang rumit dan birokrasi yang lambat dapat menghambat pengambilan keputusan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan inovasi.

1.6.2.5 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan diatur dalam Peraturan Pemerintah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mengatur berbagai aspek penting dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Secara garis besar, administrasi kependudukan berkaitan dengan seluruh proses pencatatan, pengelolaan data, dan penerbitan dokumen yang

berkaitan dengan status kependudukan warga negara, termasuk pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, dan perubahan status lainnya yang penting. Proses administrasi ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data kependudukan serta memastikan bahwa setiap individu terdaftar dengan benar dalam sistem administrasi negara.

Menurut Rohman, dkk (2013: 965), administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pemerintahan negara, karena memungkinkan pengelolaan yang efektif atas data kependudukan yang ada. Hal ini tidak hanya berfungsi untuk mempermudah pemantauan populasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap individu dapat memperoleh hak-haknya secara adil dan terstruktur. Tanpa adanya sistem administrasi kependudukan yang baik, berbagai kebijakan publik dan layanan pemerintahan tidak akan dapat berjalan dengan efektif, karena kurangnya data yang valid dan dapat diakses.

Secara umum, administrasi kependudukan adalah upaya yang sistematis untuk mencatat, mengelola, dan memperbarui data yang berkaitan dengan status kependudukan setiap warga negara, dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya. Proses ini mencakup pengumpulan data secara menyeluruh mengenai penduduk, serta penerbitan dokumen yang sah sebagai bukti dari status mereka dalam masyarakat. Oleh karena itu, administrasi kependudukan memiliki peran sentral dalam menjaga kelancaran berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang berbasis pada data kependudukan yang valid.

Lingkup administrasi kependudukan mencakup beberapa aspek penting yang saling terkait, yang melibatkan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan, antara lain:

- 1) Pertama, kegiatan yang berkaitan dengan penataan dan penerbitan dokumen melalui pendaftaran penduduk. Pendaftaran ini adalah proses awal di mana setiap individu yang lahir atau baru tinggal di suatu wilayah akan tercatat dalam sistem administrasi negara. Melalui proses ini, data kependudukan yang lengkap dan akurat akan dihasilkan, yang selanjutnya dapat digunakan untuk berbagai keperluan pemerintahan dan pelayanan publik.
- 2) Kedua, dalam administrasi kependudukan, terdapat pula kegiatan penataan dan penerbitan dokumen melalui pencatatan sipil. Pencatatan ini mencakup peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, dan kematian, yang harus dicatat secara resmi oleh lembaga yang berwenang. Proses pencatatan sipil ini memastikan bahwa setiap peristiwa tersebut tercatat dengan sah dan diakui secara hukum, yang sangat penting untuk memvalidasi status kependudukan seseorang dalam masyarakat.
- 3) Ketiga, administrasi kependudukan, pengelolaan informasi ini melibatkan pemeliharaan, pembaruan, dan distribusi data yang telah terkumpul, sehingga informasi tersebut dapat diakses dengan mudah dan tepat oleh pihak-pihak yang membutuhkan. Pengelolaan informasi

yang efektif ini sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan di berbagai level pemerintahan dan untuk memastikan bahwa data kependudukan selalu relevan dan terkini.

Tujuan utama dari administrasi kependudukan mencakup berbagai aspek yang krusial untuk memastikan pengelolaan data penduduk yang efisien dan sah secara hukum, antara lain:

- 1) Pertama, administrasi kependudukan bertujuan untuk memastikan keabsahan dan keamanan hukum dokumen identitas yang mencatat setiap peristiwa penting yang dialami oleh individu, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perubahan status lainnya. Dengan adanya sistem ini, setiap dokumen tersebut memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memastikan pengakuan atas status hukum setiap warga negara.
- 2) Kedua, administrasi kependudukan juga berfungsi untuk memastikan hak-hak sipil penduduk tetap terjamin. Hal ini mencakup perlindungan hak-hak dasar individu yang tercatat dalam sistem administrasi negara, sehingga status kewarganegaraan, kepemilikan, dan hak-hak sipil lainnya dapat diperoleh dengan jelas dan diakui oleh negara.
- 3) Selain itu, administrasi kependudukan juga bertujuan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat, lengkap, terkini, dan mudah diakses. Data ini penting untuk berbagai tujuan, mulai dari perumusan kebijakan hingga pengembangan program-program pemerintah di berbagai sektor. Dengan adanya sistem

pencatatan yang tepat dan terintegrasi, informasi yang dibutuhkan oleh pembuat kebijakan dan masyarakat dapat diperoleh dengan mudah dan tepat waktu, membantu pengambilan keputusan yang berbasis data.

- 4) Tujuan berikutnya adalah terwujudnya pengelolaan kependudukan yang tertib dan terpadu di seluruh tingkatan pemerintahan. Pengelolaan yang terorganisir dengan baik dan saling terhubung ini akan memastikan bahwa semua data dan dokumen kependudukan dapat dikelola dengan cara yang sistematis dan efisien, baik di tingkat lokal, regional, maupun nasional.
- 5) Administrasi kependudukan bertujuan untuk menyediakan data sebagai dasar acuan berbagai sektor yang berkaitan terhadap pelaksanaan berbagai kegiatan. Berbagai data kependudukan yang ada akan dimanfaatkan oleh berbagai sektor untuk merancang program yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6.2.6 *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat)

Mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah, program *Cedakmas* atau yang lebih dikenal dengan istilah Cepat Dekat Masyarakat merupakan salah satu inovasi dalam layanan administrasi kependudukan yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dengan cara mendekatkan pelayanan

kepada mereka, terutama bagi kelompok masyarakat yang sulit dijangkau atau memiliki mobilitas terbatas. Dengan demikian, layanan yang sebelumnya mungkin terasa jauh dan rumit, kini dapat dijangkau dengan lebih cepat dan praktis.

Untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, selain memindahkan tempat pelayanan ke lokasi yang lebih dekat, pendekatan lain yang dilakukan adalah dengan mendekatkan para petugas kepada masyarakat melalui berbagai bentuk kolaborasi yang melibatkan berbagai pihak, antara lain:

- 1) Kerja sama dengan pemerintahan desa, yang bertujuan untuk menyediakan layanan administrasi langsung kepada masyarakat melalui sistem door-to-door. Program ini difokuskan pada penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan perekaman KTP-el, dengan sasaran utama adalah kelompok difabel, lansia, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Dengan cara ini, masyarakat yang sulit mengakses kantor pelayanan karena keterbatasan fisik atau geografis dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan efisien tanpa harus keluar rumah.
- 2) Kerja sama juga dilakukan dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Tuban, dengan tujuan untuk memfasilitasi perekaman KTP-el bagi seluruh siswa SMA dan SMK yang berusia 17 tahun atau yang akan segera memasuki usia tersebut. Pelaksanaan perekaman ini dilakukan di setiap sekolah yang ada di Kabupaten Tuban, sehingga seluruh siswa yang memenuhi syarat dapat segera memiliki identitas resmi

yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif dan keperluan lainnya, tanpa harus menunggu proses yang rumit atau jauh dari tempat tinggal mereka.

- 3) Kerja sama juga dijalin dengan organisasi pendidikan anak usia dini, yaitu Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) dan Himpunan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini Indonesia (Himpaudi) yang ada di Kabupaten Tuban. Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan anak-anak yang belum memiliki Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat segera mendapatkan dokumen yang sah sebagai identitas mereka. Hal ini sangat penting untuk melindungi hak-hak anak serta memastikan mereka memperoleh hak identifikasi yang sah sejak usia dini, yang merupakan langkah awal untuk akses terhadap berbagai layanan publik dan perlindungan hukum.

Inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat), berlandaskan pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Nomor 188/02/KPTS/414.107.2/2022 tentang Penetapan Layanan *Cedakmas*. Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat dapat memperoleh dokumen-dokumen penting seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) secara lebih cepat dan mudah, tanpa harus menempuh perjalanan jauh.

Sejak awal diluncurkan pada bulan Desember 2021, program *Cedakmas* mulai diterapkan pada 3 Januari 2022 di 19 kecamatan di Kabupaten Tuban, dengan pengecualian pada Kecamatan Tuban. Kecamatan Tuban dikecualikan karena di daerah tersebut telah tersedia fasilitas serupa di Mal Pelayanan Publik (MPP). Dengan adanya alat percetakan yang didistribusikan ke seluruh kecamatan, masyarakat di kecamatan-kecamatan seperti Kenduruan, Bangilan, Senori, Singgahan, dan lainnya dapat dengan mudah mengakses layanan untuk mencetak dokumen administrasi kependudukan mereka, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan dekat dengan tempat tinggal.

Memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban melakukan sosialisasi secara luas. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai platform, seperti media sosial Instagram dan website resmi, serta dengan memasang informasi di papan pengumuman yang tersedia di setiap kecamatan. Tujuan dari sosialisasi ini adalah agar masyarakat mengetahui tentang keberadaan layanan ini dan dapat mengaksesnya dengan lebih mudah, sehingga mereka dapat memanfaatkan program *Cedakmas* untuk memenuhi kebutuhan dokumen administrasi mereka.

Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) memiliki berbagai tujuan yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, antara lain:

- 1) Mendekatkan dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan, seperti pencetakan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), serta Akta Kelahiran dan Akta Kematian, yang kini dapat dilakukan langsung di kantor kecamatan, tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke instansi pusat. Hal ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang selama ini kesulitan dalam mengakses layanan tersebut.
- 2) Program *Cedakmas* bertujuan untuk menyederhanakan proses pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya transportasi yang biasanya dikeluarkan ketika harus mengunjungi kantor pelayanan yang lebih jauh. Dengan memusatkan layanan ini di kecamatan, masyarakat tidak lagi perlu bepergian jauh untuk mendapatkan dokumen kependudukan mereka, yang tentunya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pengurusan administrasi.
- 3) Program *Cedakmas*, diharapkan persepsi masyarakat yang selama ini menganggap pengurusan dokumen kependudukan sebagai proses yang rumit dan mahal dapat diubah. Dengan adanya layanan yang lebih dekat dan mudah diakses, masyarakat dapat merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk mengurus dokumen mereka tanpa merasa terbebani oleh biaya dan proses yang panjang. Dengan demikian,

program *Cedakmas* juga berperan penting dalam mengubah pola pikir masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan.

- 4) Program *Cedakmas* berfokus pada peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan mereka sendiri. Masyarakat diberikan kemudahan untuk mengurus segala proses administrasi kependudukan secara mandiri, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran dan keterlibatan mereka dalam pengelolaan dokumen pribadi. Ini bukan hanya memberikan kemandirian, tetapi juga membantu mempercepat proses penerbitan dokumen yang diperlukan.
- 5) Program *Cedakmas* diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk segera mengurus dokumen kependudukan mereka karena akses yang lebih dekat dan mudah. Dengan adanya fasilitas layanan yang tersedia di kecamatan, masyarakat yang sebelumnya enggan atau menunda-nunda pengurusan dokumen kini lebih terdorong untuk segera mengurusnya. Warga yang sebelumnya ragu dalam mengurus dokumen kini lebih termotivasi untuk segera melakukannya, karena prosesnya kini lebih mudah diakses dan tidak memakan waktu lama. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dalam mengakses proses administrasi tersebut, yang kini bisa dilakukan dengan lebih efisien tanpa membutuhkan waktu yang lama.

Manfaat dari inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) yakni:

- 1) Manfaat internal, program ini memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja aparatur pemerintah, baik di tingkat Kabupaten Tuban maupun pemerintah desa. Hal ini karena implementasi program ini memungkinkan petugas untuk lebih efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga mempercepat proses administrasi kependudukan dan mengurangi beban kerja mereka. Selain itu, program *Cedakmas* juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang ada di Kabupaten Tuban, dengan memberikan kontribusi nyata pada pelaksanaan visi dan misi kepala daerah yang berfokus pada pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui penerapan program ini, pemerintah daerah dapat memperkuat kapasitasnya dalam memberikan layanan publik yang lebih optimal. Program ini juga memastikan tersajinya data kependudukan yang selalu terbaru dan akurat, yang sangat penting untuk perencanaan pembangunan dan pengambilan keputusan oleh pemerintah. Data yang terjaga dengan baik akan mendukung pengelolaan sumber daya dan kebijakan yang lebih tepat sasaran.
- 2) Manfaat eksternal, manfaat utama yang diperoleh adalah terciptanya sistem pelayanan yang tidak hanya memudahkan, tetapi juga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan mendekatkan layanan administrasi kependudukan ke tingkat kecamatan, masyarakat

tidak lagi harus menempuh jarak jauh atau menghadapi prosedur yang rumit, sehingga mereka merasa lebih dilayani dan dihargai. Selain itu, program *Cedakmas* juga menjamin bahwa data kependudukan yang dibutuhkan oleh lembaga pengguna, seperti instansi pemerintah atau lembaga lain yang memerlukan data tersebut, dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas dan tepat. Dengan adanya sistem yang lebih transparan dan efisien, lembaga yang membutuhkan data tersebut dapat mempercayai keakuratan informasi yang diperoleh, sehingga memudahkan mereka dalam melakukan analisis, perencanaan, dan pengambilan keputusan.

Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) memberikan berbagai manfaat signifikan bagi masyarakat, yang akan memperbaiki akses dan kualitas layanan administrasi kependudukan, antara lain:

- 1) Salah satu manfaat utama yang diperoleh masyarakat adalah kedekatan tempat pelayanan, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lainnya tanpa harus menempuh perjalanan jauh. Layanan yang terdekat dengan tempat tinggal ini membuat masyarakat merasa lebih mudah dan nyaman dalam mengakses fasilitas administratif yang sebelumnya terkendala oleh jarak atau waktu.
- 2) Program *Cedakmas* juga memberikan keuntungan ekonomi berupa biaya transportasi yang lebih terjangkau dan efisien. Masyarakat tidak lagi perlu mengeluarkan biaya besar untuk perjalanan jauh ke kantor

pelayanan yang terpusat. Proses pengurusan dokumen pun menjadi lebih cepat dan lebih hemat waktu, sehingga memberikan kemudahan bagi warga untuk mengurus administrasi mereka tanpa harus mengganggu aktivitas sehari-hari.

- 3) program *Cedakmas* juga mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, yang pada gilirannya membuat masyarakat menjadi lebih aktif dalam proses administratif. Masyarakat kini dapat dengan mudah mengurus dan memastikan keberadaan dokumen-dokumen penting mereka tanpa harus melalui prosedur yang rumit atau jarak yang jauh. Dengan sistem yang lebih sederhana dan dapat diakses langsung di tingkat kecamatan, banyak orang merasa lebih terlibat dan bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan administrasi mereka.
- 4) Program *Cedakmas* juga berkontribusi pada terwujudnya tertib administrasi kependudukan, dimana proses pencatatan dan pendataan penduduk menjadi lebih terstruktur dan rapi. Hal ini sangat penting dalam menjaga keberlanjutan data kependudukan yang akurat, yang pada gilirannya akan mendukung berbagai kebijakan pemerintahan dan pembangunan yang lebih tepat sasaran. Dengan sistem administrasi yang lebih terorganisir, diharapkan tercipta lingkungan yang lebih efisien dan transparan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di masyarakat.

Inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) menghasilkan berbagai *output* yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, dengan memperkuat kerjasama antara berbagai pihak, antara lain:

- 1) Terbentuknya kolaborasi yang solid antara pemerintah desa, kecamatan, dan pemerintah kabupaten. Melalui kerjasama ini, pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih terintegrasi dan efektif, mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen penting tanpa hambatan birokrasi yang rumit.
- 2) Program *Cedakmas* juga mendorong pengembangan sistem aplikasi berbasis web atau online di tingkat desa, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi secara digital dengan tanda tangan elektronik (TTE). Dengan adanya aplikasi ini, proses pengurusan dokumen menjadi lebih efisien, aman, dan mudah diakses, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu. Sistem digital ini juga mempermudah masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administrasi tanpa perlu datang ke kantor pemerintah secara langsung, meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan.
- 3) Program *Cedakmas* berkontribusi dalam memperkuat fasilitas dan infrastruktur digital, terutama di tingkat kecamatan dan desa, sebagai bagian dari upaya untuk mengembangkan sarana dan prasarana yang mendukung kemajuan teknologi di daerah tersebut. Hal ini meliputi

pemasangan perangkat teknologi yang lebih canggih dan memastikan bahwa fasilitas di kecamatan maupun desa dapat mendukung proses administrasi yang lebih cepat dan efisien. Adanya dukungan teknologi yang baik, para petugas di lapangan dapat bekerja dengan lebih optimal, memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

- 4) Penambahan jumlah petugas registrasi administrasi kependudukan atau operator sistem yang terlatih juga menjadi salah satu output penting dari program ini. Petugas bertanggung jawab untuk memverifikasi data, mengelola permohonan, dan mencetak dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 5) Program *Cedakmas* juga menghasilkan terbentuknya sistem layanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Pendekatan yang berbasis pada kedekatan dengan warga, program *Cedakmas* memfasilitasi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus menempuh jarak yang jauh. Layanan yang lebih dekat, efisien, dan responsif ini akan membuat masyarakat lebih merasa dihargai dan mempermudah mereka dalam mendapatkan hak administratif mereka.

Outcome yang dihasilkan dari pelaksanaan program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) cukup signifikan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, yaitu:

- 1) Program *Cedakmas* dapat meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai betapa pentingnya administrasi kependudukan dalam

kehidupan sehari-hari. Program ini memberikan pemahaman tentang peran vital dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lainnya, dalam akses layanan publik dan hak-hak warga negara. Adanya program ini, masyarakat semakin memahami bahwa memiliki dokumen kependudukan yang sah adalah langkah awal untuk memperoleh berbagai layanan dan manfaat dari pemerintah, serta untuk mendukung data yang valid dalam setiap aspek kehidupan.

- 2) Program *Cedakmas* juga berkontribusi pada peningkatan pengetahuan pemerintah desa dan masyarakat terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam pengurusan administrasi kependudukan. Melalui pemanfaatan aplikasi berbasis digital, masyarakat dan aparat desa kini lebih teredukasi tentang pentingnya teknologi dalam mempercepat proses pengurusan dokumen. Mereka tidak hanya belajar bagaimana memanfaatkan sistem ini, tetapi juga semakin terbuka terhadap berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi dalam mengakses layanan publik, yang pada gilirannya memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen yang mereka butuhkan.
- 3) Program *Cedakmas* berhasil mewujudkan data kependudukan yang lebih valid di Kabupaten Tuban. Melalui pelayanan yang lebih terintegrasi dan menggunakan teknologi terkini, data yang tercatat dalam sistem menjadi lebih akurat dan terupdate. Hal ini tidak hanya membantu pemerintah dalam merencanakan kebijakan yang lebih baik dan tepat sasaran, tetapi juga memastikan bahwa setiap warga negara

tercatat dengan benar. Kevalidan data ini juga menjadi dasar yang penting dalam penyusunan berbagai program sosial dan pelayanan publik lainnya yang lebih efektif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi kependudukan.

1.6.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir penelitian inovasi program *Cedakmas* dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.3 Kerangka Berfikir

Sumber : Diolah Peneliti dari Teori Everett Rogers dan Yogi

1.7 Operasional Konsep

Tabel 1.7 Konsep, Fenomena, Gejala

Konsep	Fenomena	Gejala
1. Inovasi Pelayanan Publik: Program Cedakmas (Cepat Dekat Masyarakat) adalah suatu program pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang bertujuan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan hingga pencetakan dokumen kependudukan cukup di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan saja sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah. Inovasi ini adalah layanan <i>Cedakmas</i> (Cepat Dekat Masyarakat).	1. Inovasi Pelayanan Publik: Program Cedakmas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban	1. Mendekatkan Pelayanan Dokumen Kependudukan 2. Memberikan Kemudahan Efisien Waktu dan Penghematan Biaya (Transportasi) dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan 3. Menghilangkan Persepsi Sulit dan Mahalnya Mengurus Dokumen Kependudukan 4. Meningkatkan Peran Aktif Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Penerbitan Dokumen Kependudukan (Masyarakat Mengurus Sendiri) 5. Masyarakat Terdorong untuk Segera Mengurus dan Memiliki Dokumen Kependudukan (Tempat Pengurusanya Dekat)

2. Faktor pendukung dan penghambat 2.1 Keuntungan Relatif (<i>Relatif Advantage</i>) adalah sebuah inovasi yang harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.	2.1 Keuntungan Relatif (<i>Relatif Advantage</i>)	1. Kenyamanan 2. Kepuasan 3. Status Sosial
2.2 Kesesuaian (<i>Compatibility</i>) adalah inovasi yang mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, namun inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru.	2.2 Kesesuaian (<i>Compability</i>)	4. Kesesuaian dengan Nilai dan Norma 5. Kesesuaian dengan Masa Lampau 6. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat
2.3 Pengetahuan Baru adalah sebuah inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. 2.4 Teknologi Baru adalah inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.	2.3 Pengetahuan Baru 2.4 Teknologi Baru	7. Penyesuaian Masyarakat terhadap Keberadaan Inovasi Baru 8. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Sumber : Diolah Peneliti

1.8 Argumen Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti menyimpulkan bahwa yang dibahas yaitu tentang inovasi program administrasi kependudukan. Untuk setiap peneliti memiliki fokus dan lokusnya masing-masing pada penelitiannya. Oleh karena, itu diperlukan sebuah ide atau gagasan yang akan

membuat penelitian berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila dilihat dari segi inovasi program belum ada penelitian yang mengkaji tentang inovasi program *Cedakmas* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Oleh karena itu, peneliti akan membahas tentang inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban untuk menentukan langkah selanjutnya dalam program *Cedakmas*, diharapkan dapat terus berinovasi yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan mendeskripsikan dan menjelaskan inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tuban dan menguraikan beberapa faktor yang mempengaruhi, baik yang mendukung maupun yang menghambat, pelaksanaan inovasi program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) untuk meningkatkan sistem administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tuban. Harapan dari penelitian ini adalah dapat memberikan saran yang berguna bagi warga Tuban dalam mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan pendapat Moleong yang dirujuk oleh Herdiansyah (2011:8), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami serta menjelaskan sebuah fenomena dan bertujuan untuk menggali serta memberikan pemahaman mengenai fenomena yang sedang dianalisis. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara mendalam, untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai inovasi yang ada dalam program *Cedakmas*, yang diterapkan untuk meningkatkan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tuban. Pendekatan deskriptif ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai kondisi yang ada, serta untuk menggali permasalahan atau hambatan yang mungkin dihadapi oleh program tersebut.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs Penelitian mengacu pada tempat di mana penelitian tersebut dilaksanakan. Sementara itu, lokasi penelitian merupakan area yang lebih luas di mana penelitian dilakukan. Dalam hal ini, lokasi penelitian yang dipilih adalah Kabupaten Tuban, fokus utama penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Penetapan lokasi ini bertujuan untuk memberikan fokus yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian, sehingga data yang diperoleh benar-benar relevan dan

akurat dengan tema serta permasalahan yang sedang diteliti. Pemilihan situs ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

1.9.3 Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan dua metode pengambilan sampel, yaitu *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Metode *Purposive Sampling* diterapkan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar mewakili kelompok yang diteliti sehingga dapat memberikan penjelasan yang jelas dan mendalam tentang masalah yang sedang diteliti. Teknik ini sangat sesuai untuk penelitian kualitatif, karena memungkinkan peneliti untuk memilih informan atau responden yang memiliki pengetahuan atau pengalaman relevan, yang akan meningkatkan validitas hasil penelitian. Di sisi lain, *Accidental Sampling* adalah metode yang bergantung pada kebetulan, di mana sampel diambil dari orang-orang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti. Teknik ini sering digunakan dalam penelitian lapangan, terutama ketika peneliti berinteraksi langsung dengan masyarakat atau subjek penelitian dalam situasi yang tidak terencana, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan sampel dengan cara yang lebih spontan. Oleh karena itu, subjek penelitian dalam penelitian ini yakni:

1. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bertugas mengelola data kependudukan dan mengembangkan inovasi pelayanan, termasuk mendukung program *Cedakmas* (Cepat Dekat

Masyarakat). Hasil wawancara ini dapat memastikan layanan administrasi lebih cepat, mudah dijangkau, dan berbasis data yang akurat, sekaligus menjaga keamanan dan integrasi data sesuai kebijakan nasional.

2. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

Bertugas mengelola layanan pendaftaran penduduk, seperti KTP elektronik dan kartu keluarga. Khususnya dalam mendukung program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat). Hasil wawancara ini dapat memastikan layanan lebih cepat, mudah dijangkau, dan efisien, termasuk melalui jemput bola ke daerah terpencil.

3. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bertugas mengelola layanan pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, memastikan proses sesuai peraturan dan dokumen yang diterbitkan sah. Khususnya dalam mendukung program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat). Hasil wawancara ini dapat memastikan layanan cepat, mudah dijangkau, termasuk melalui jemput bola ke daerah terpencil, serta memanfaatkan sistem administrasi kependudukan terintegrasi untuk efisiensi dan akurasi data.

4. Masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan

Memilih masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan karena untuk memahami kebutuhan, kendala, dan harapan masyarakat terkait pelayanan dokumen kependudukan. Informasi ini penting

untuk meningkatkan pelayanan dan merancang inovasi yang lebih efisien, terutama di daerah terpencil.

Sumber informasi utama yang dipilih adalah individu-individu yang memiliki pengetahuan mendalam tentang inovasi program *Cedakmas* yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Dengan adanya informan utama akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan penelitian ini. Selain itu, masyarakat setempat yang terlibat langsung dalam program *Cedakmas* juga dijadikan informan pendukung, memberikan perspektif dari pihak yang berpartisipasi dalam program tersebut.

1.9.4 Jenis Data

Menurut Patton dalam Emzir (2010), terdapat tiga jenis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu wawancara, pengamatan, dan dokumen. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, pengamatan langsung yang direkam dalam bentuk foto, serta dokumen yang berupa literatur dari jurnal-jurnal sebelumnya.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian sangatlah penting karena akan mempengaruhi metode yang digunakan dalam pengumpulan data. Lofland, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (2014:157), menjelaskan bahwa "Sumber utama data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sementara data tambahan bisa berupa dokumen dan sumber

lainnya”. Berkaitan dengan hal ini terdapat dua jenis sumber data yang ada, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dan diproses secara langsung oleh peneliti dari objek yang diteliti. Dalam hal ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan atau subjek penelitian yang terlibat langsung dalam fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu, data ini sangat relevan dan spesifik untuk tujuan penelitian, karena diperoleh langsung dari sumbernya.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang tidak diperoleh langsung dari sumber utama, melainkan berasal dari catatan atau dokumentasi yang telah ada sebelumnya. Data ini mencakup berbagai sumber seperti tulisan, buku, dokumen, atau informasi yang ditemukan di internet. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan antara lain meliputi :

- 1) Arsip dan laporan di Disdukcapil Kabupaten Tuban, yang menjadi bahan dokumentasi penting.
- 2) Artikel-artikel dan informasi yang diperoleh dari jurnal serta sumber-sumber lain di internet.
- 3) Buku yang memuat profil perkembangan kependudukan Kabupaten Tuban untuk periode 2019-2023.

- 4) Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 yang mengatur mengenai Inovasi Daerah, termasuk layanan *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat).

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk interaksi dua arah yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari seorang individu dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan yang relevan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pendekatan purposive, yaitu memilih informan yang memiliki pengalaman langsung dan keterlibatan dalam pelaksanaan inovasi program *Cedakmas* di Disdukcapil Kabupaten Tuban. Wawancara ini, terutama dengan masyarakat, bertujuan untuk menggali pandangan dan persepsi mereka terhadap program *Cedakmas* tersebut.

2. Observasi

Metode observasi lapangan digunakan untuk secara langsung mengamati kondisi yang terjadi di lapangan. Dengan cara ini, peneliti dapat memverifikasi kebenaran data yang diperoleh dari wawancara, serta mencocokkannya dengan fakta-fakta yang ada di lapangan. Hasil

observasi ini berfungsi untuk memberikan pemahaman dan saling melengkapi dengan data yang sudah terkumpul melalui wawancara.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara menelaah berbagai literatur yang relevan, termasuk dokumen, artikel, arsip, dan laporan-laporan yang berkaitan dengan program *Cedakmas*. Proses ini bertujuan untuk mendalami informasi yang sudah ada, menganalisisnya, dan memperdalam pemahaman mengenai topik yang diteliti.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1994) dalam Rodsyada (2020:213-217) menyatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Tahap pertama dalam proses ini adalah pengumpulan data, yang mencakup semua langkah yang diambil oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan. Data tersebut diperoleh melalui berbagai teknik, seperti wawancara, observasi langsung, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang semuanya berfungsi untuk menyusun informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan langkah berikutnya, di mana peneliti memilih, menyaring, dan menyederhanakan data yang telah terkumpul.

Proses ini bertujuan untuk mengabstraksi informasi yang penting dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data empiris lainnya, sehingga data yang dipilih lebih fokus dan lebih mudah untuk dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Keabsahan Data

Selanjutnya, dilakukan uji keabsahan data untuk memastikan kredibilitas informasi yang telah dikumpulkan. Proses ini melibatkan teknik triangulasi, yang merupakan metode untuk memverifikasi data dengan menggunakan berbagai sumber atau metode pengumpulan data untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi yang diperoleh.

4. Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk menyajikan informasi yang telah dianalisis dalam bentuk yang mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk uraian ringkas, tabel, grafik, atau bentuk lain yang sesuai, yang memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami fenomena yang terjadi serta memberikan gambaran yang jelas terkait hasil penelitian.

5. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan setelah data dianalisis dan diinterpretasikan. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan didasarkan pada analisis yang telah dilakukan.

Berdasarkan keterangan tersebut pada setiap tahapan dalam proses penelitian yang digunakan untuk mendapatkan keabsahan data dengan

mempelajari seluruh data yang ada melalui berbagai sumber yang didapatkan dari lapangan dan dokumentasi melalui metode wawancara.

1.9.8 Kualitas Data (Validitas Data)

Dalam penelitian kualitatif, penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kredibilitas yang tinggi. Proses verifikasi kredibilitas bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara ilmiah dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data merupakan konsep yang lebih luas yang mencakup validitas dan reliabilitas, dua elemen yang diubah dan diperbaharui untuk memastikan keakuratan data dalam penelitian (Iskandar, 2008:228).

Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini, metode *Peer Debriefing* digunakan. *Peer debriefing* merupakan teknik yang melibatkan diskusi atau tanya jawab antara peneliti dengan rekan sejawat guna meningkatkan akurasi dan ketepatan hasil penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk membandingkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan data yang ada, serta untuk memverifikasi apakah temuan-temuan tersebut benar-benar mencerminkan kenyataan di lapangan. Dalam penelitian ini, *Peer debriefing* dilakukan dengan melibatkan seorang pakar, yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Beliau diharapkan dapat memberikan pandangan dan penilaian mengenai inovasi program *Cedakmas*, berdasarkan pengalaman dan keahliannya di bidang tersebut.