



INOVASI PELAYANAN PROGRAM PEDULI DILAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Shafiyah Audy Nazihah, Calvin Edo Wahyudi

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstrak

Program Peduli DILAN (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia) merupakan salah satu inovasi layanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam rangka memberikan kemudahan dan kesetaraan hak kepemilikan dokumen kependudukan yang ditujukan bagi masyarakat rentan dengan kategori disabilitas, odgj, dan lansia melalui pelayanan perekaman KTP-el. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan mengenai inovasi program Peduli DILAN sebagai bentuk komitmen dan kepedulian pemerintah dalam memfasilitasi pemenuhan hak-hak sipil khususnya bagi masyarakat rentan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, dengan fokus penelitian pada atribut inovasi menurut Rogers yang terdiri dari lima poin, yaitu : 1) Relative Advantage, 2) Compability, 3) Complexity, 4) Triability, dan 5) Observability. Kemudian teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara, yaitu pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan observasi, pengolahan data, serta penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil pembahasan, inovasi program Peduli DILAN telah berjalan dengan baik dan diharapkan dalam melakukan pelayanan kedepannya mampu mempertahankan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Jemput Bola, Peduli DILAN.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan ataupun

serangkaian kegiatan yang ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan hak-hak sipil yang dimiliki.. Salah satu instansi penyedia layanan publik

*Correspondence Address : shafiyahaudyn.01@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v10i6.2023.3087-3095

© 2023UM-Tapsel Press

sebagai perwujudan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai hak-hak sipil tersebut ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang selanjutnya disingkat sebagai Disdukcapil ialah instansi pemerintahan yang memiliki wewenang pada pelaksanaan administrasi kependudukan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwasannya Disdukcapil memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena kewenangan yang dimilikinya sebagai penyelenggara administrasi kependudukan yang menjadi dasar dari pelayanan. Sehingga baik pemerintah pusat dan daerah ataupun Disdukcapil sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan wajib memastikan seluruh masyarakatnya memiliki dokumen kependudukan khususnya dokumen identitas kependudukan baik KTP ataupun KIA.

Namun pada nyatanya masih banyak masyarakat yang masih belum memiliki identitas kependudukan, terutama masyarakat dengan kategori rentan, seperti disabilitas, odgj, dan lansia. Tidak adanya identitas kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut seringkali dikarenakan kendala keterbatasan akses maupun fisik. Dengan demikian, sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan sudah seharusnya Disdukcapil menyediakan pelayanan yang ditujukan bagi masyarakat disabilitas, odgj, dan lansia. Salah satu instansi Disdukcapil yang menyediakan layanan prioritas bagi masyarakat disabilitas, odgj, dan lansia ialah Disdukcapil Sidoarjo dengan inovasi pelayanan bernama Peduli DILAN (Disabilitas, Orang Dengan Gangguan Jiwa, dan Lanjut Usia). Bahkan melalui inovasi Peduli DILAN, Disdukcapil Sidoarjo mampu mendapatkan

penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Jawa Timur pada tahun 2023.

Landasan Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik (*public service*) menurut pendapat Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) ialah segala bentuk kegiatan pelayanan umum oleh instansi pemerintah baik pusat dan daerah maupun lingkungan BUMN/BUMD berupa barang dan/atau jasa dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai hak setiap warga negara seperti yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan publik setidaknya melibatkan empat unsur yang meliputi penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan (Bharata, 2004). Sementara tujuan dari adanya pelayanan publik sendiri pada dasarnya ialah sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memberikan kepuasan. Sehingga dalam mencapai tujuan tersebut, penyediaan pelayanan publik sudah seyogyanya sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan tetap memperhatikan kualitas dalam pelayanan. Berdasarkan opini Sinambela (2006:6), dalam mewujudkan kepuasan dalam pelayanan publik maka dalam penyelenggaraan pelayanan harus mencerminkan kualitas pelayanan prima, yang diantaranya yaitu :

- a. Transparansi, bersifat terbuka sehingga memudahkan semua pihak yang membutuhkan dalam melakukan akses.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, penyesuaian terhadap kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sementara dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dimaksudkan pada proses pelayanan/prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan, dimaksudkan pada kejelasan mengenai :
 - Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik,
 - Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan

- rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, dimaksudkan pada adanya ketentuan kurun waktu dalam menyelesaikan produk pelayanan.
- d. Akurasi, dimaksudkan pada kesesuaian dan ketepatan produk pelayanan yang diperoleh penerima pelayanan.
- e. Keamanan, dimaksudkan pada proses serta hasil pelayanan yang mampu memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, dimaksudkan pada pimpinan/pejabat penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk harus dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan bahkan dalam penyelesaian permasalahan ataupun keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yang dimaksudkan pada ketersediaan yang memadai mengenai sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, termasuk juga sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yang dimaksudkan pada keterjangkauan tempat ataupun lokasi serta sarana dan prasarana dalam pelayanan.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus ditunjukkan oleh pemberi

pelayanan kepada penerima pelayanan agar memberikan kesan positif.

- j. Kenyamanan, dimaksudkan pada lingkungan pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman, keindahan, dan kebersihan serta didukung dengan kelengkapan fasilitas yang ada.

2. Inovasi

Inovasi menurut definisi yang dikemukakan oleh Rogers (1983) ialah suatu ide, praktek atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Secara objektif, suatu ide dikatakan baru dapat ditinjau dari waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Selanjutnya suatu ide dikatakan baru berdasarkan reaksi seseorang, apabila suatu ide dilihat ataupun dinilai sebagai sesuatu yang baru maka ide tersebut dapat dikatakan sebagai inovasi. Berdasarkan pendapat Rogers, inovasi terdiri dari lima atribut yang diantaranya yaitu :

- a. *Relative advantage* (keuntungan relatif), dimaksudkan pada inovasi yang dapat memberikan manfaat yang lebih unggul dibandingkan dengan dampak positif dari inovasi sebelumnya.
- b. *Compability* (kesesuaian), dimaksudkan pada sifat inovasi yang kompatibel atau harus disesuaikan dengan kondisi yang ada.
- c. *Complexity* (kerumitan), dimaksudkan pada tingkat kerumitan yang dihadapi dalam inovasi yang baru lebih kompleks dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Tingkat kerumitan yang dimaksud dapat berupa kendala

ataupun hambatan dalam menjalankan inovasi.

- d. *Triability* (kemungkinan dicoba), dimaksudkan pada fase uji publik terkait produk inovasi. Dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk melakukan uji coba kualitas sebuah inovasi. Dalam melakukan uji coba tersebut, suatu inovasi dapat diterima apabila dapat dibuktikan membawa kebermanfaatannya ataupun hal-hal positif dibanding inovasi sebelumnya.
- e. *Observability* (kemudahan diamati), dimaksudkan pada inovasi yang dapat diamati dari berbagai aspek, seperti cara kerja inovasi dan output dari inovasi tersebut.

3. Peduli DILAN (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia)

Peduli Disabilitas, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan Lanjut Usia (Lansia) atau yang disingkat dengan Peduli DILAN, merupakan salah satu inovasi pelayanan jempot bola oleh Disdukcapil Sidoarjo yang digagas sejak tahun 2019. Peduli DILAN sendiri hadir dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el bagi penduduk rentan dalam rangka memberikan kemudahan akses pelayanan dan mewujudkan kesetaraan hak kepemilikan dokumen kependudukan. Seperti halnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk. Demikian dapat diartikan bahwa pelayanan diberikan dan diperuntukkan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Kehadiran program Peduli DILAN juga sebagai bentuk komitmen dan kepedulian Pemerintah Kabupaten

Sidoarjo terutama Disdukcapil Sidoarjo dalam memfasilitasi kepemilikan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan. Pelayanan Peduli DILAN selain hadir melayani di rumah yang bersangkutan, juga kerap kali hadir di Liponos (Lingkungan Pondok Sosial), SLB (Sekolah Luar Biasa), dan lokus-lokus tertentu lainnya. Sementara dalam melakukan pengajuan layanan Peduli DILAN dapat dilakukan melalui online ataupun offline baik oleh keluarga/kerabat ataupun petugas desa/kelurahan/kecamatan. Pengajuan pelayanan berbasis online telah difasilitasi oleh Disdukcapil Sidoarjo melalui website PLAVON ataupun operator Call Center. Setelah pengajuan masuk dan diterima, maka pihak Disdukcapil akan menugaskan tim ULC untuk melakukan pelayanan jemput bola di lokasi yang sudah ditentukan.

Sebagai inovasi pelayanan publik yang berupaya untuk menyediakan pelayanan yang mampu menjangkau semua kalangan khususnya kelompok rentan dan masyarakat dengan keterbatasan, tidak heran apabila inovasi Peduli DILAN tersebut meraih penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Jawa Timur pada tahun 2023. Meskipun inovasi pelayanan sejenis Peduli DILAN telah diadaptasi di berbagai daerah, namun Peduli DILAN milik Disdukcapil Sidoarjo memiliki ciri tersendiri yang menjadi pembeda dengan inovasi di daerah lainnya. Perbedaan tersebut terletak pada peran stelsel aktif baik dari Disdukcapil Sidoarjo sebagai pihak internal dan masyarakat ataupun OPD terkait sebagai pihak eksternal. Selain itu perbedaan juga dapat ditinjau dari mekanisme dan produk yang dihasilkan, seperti halnya pada Disdukcapil Sidoarjo yang melakukan layanan dengan jemput bola dan dalam pelayanannya menerbitkan tiga produk sekaligus yaitu KK dengan update biodata terbaru, perekaman KTP/KIA, dan biodata

penduduk. penerbitan biodata penduduk sendiri diperuntukkan bagi masyarakat penyandang disabilitas, karena nantinya dalam biodata tersebut akan tertera jenis disabilitas masyarakat yang berkebutuhan khusus. Seperti halnya dengan ragam disabilitas yang ada pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang terdiri dari, cacat tuna netra, cacat tuna rungu, cacat fisik, cacat mental, cacat fisik dan mental, dan cacat fisik lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif sendiri diartikan sebagai penelitian yang diperuntukkan dalam menganalisis, mendeskripsikan, dan menggambarkan kualitas atau sisi positif dari pengaruh sosial yang tidak dapat dideskripsikan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sementara pendekatan deskriptif berdasarkan pendapat Sugiyono dalam Sonjaya (2017) memiliki kegunaan untuk menjelaskan atau menggambarkan kondisi secara faktual mengenai objek yang diteliti. Sehingga fokus dalam penelitian ini ditujukan pada upaya dalam mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program Peduli DILAN pada Disdukcapil Sidoarjo melalui atribut inovasi menurut Rogers (2003), yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Kemudian teknik analisis data dalam penulisan ini berpedoman pada teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, serta penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sementara data-data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari jurnal-jurnal penelitian serta sumber-sumber terpercaya yang berkaitan dan relevan dengan topik penulisan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk. Demikian artinya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak setiap penduduk termasuk penduduk rentan seperti disabilitas, odgj, dan lansia. Melalui inovasi layanan Peduli DILAN yang digagas sejak tahun 2019 Disdukcapil Sidoarjo mampu menjawab dan memberikan solusi dari adanya tantangan pemenuhan kartu identitas bagi penduduk rentan tersebut. Program Peduli DILAN sebagai salah satu inovasi layanan jemput bola perekaman KTP-el merupakan bentuk komitmen dan kepedulian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya Disdukcapil Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Demikian KTP-el sebagai identitas warga negara yang wajib dimiliki karena keterkaitannya dalam menunjang pelayanan publik bagi segala sektor.

Kepemilikan dokumen identitas kependudukan bagi masyarakat dengan kategori DILAN yang semula masih berada pada tingkat yang rendah, seiring berjalannya waktu mengalami peningkatan berkat adanya program Peduli DILAN. Hal tersebut tentunya juga didorong oleh tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian masyarakat ataupun keluarga yang berada di lingkungan sekitar masyarakat dengan kategori DILAN mengenai pentingnya kepemilikan identitas kependudukan seperti KTP-el. Dengan adanya inovasi layanan Peduli DILAN tersebut diharapkan masyarakat dengan kategori DILAN dapat terpenuhi kebutuhannya serta akan semakin mudah dalam mengakses layanan-layanan publik baik layanan kesehatan ataupun layanan

publik lainnya. Demikian selama ini bagi masyarakat DILAN yang tidak memiliki identitas kependudukan kesulitan untuk mendapatkan layanan publik terutama pada layanan kesehatan. Sementara layanan kesehatan sendiri menjadi salah satu layanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat DILAN. Oleh karena itu dalam penulisan kali ini penulis akan melakukan analisis mengenai inovasi program Peduli DILAN (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia) Disdukcapil Sidoarjo dengan atribut inovasi menurut Rogers sebagai berikut :

a. *Relative Advantage*
(keuntungan relatif)

Program Peduli DILAN sebagai salah satu inovasi layanan pada Disdukcapil Sidoarjo dikatakan berhasil apabila mampu membawa kebermanfaatan bagi penerima layanan. Berdasarkan kondisi faktualnya, program Peduli DILAN memiliki berbagai dampak positif seperti halnya kemudahan/keterjangkauan akses. Demikian karena dalam pelayanannya dilakukan melalui jemput bola oleh tim Unit Layanan Cepat (ULC) dengan mendatangi lokasi yang bersangkutan sehingga sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dalam melakukan perekaman KTP-el. Selain itu, keuntungan dari adanya Peduli DILAN juga mencakup kemudahan mekanisme pengajuan layanan yang dapat dilakukan melalui website PLAVON maupun operator Call Center. Dengan adanya fasilitasi pengajuan secara online tersebut maka masyarakat tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor Disdukcapil Sidoarjo ataupun Mal Pelayanan Publik (MPP). Bagi masyarakat DILAN yang telah memperoleh KTP-el maka dapat mengakses semua layanan publik dalam berbagai sektor seperti halnya masyarakat pada umumnya, sehingga tidak akan terjadi kesenjangan dalam pelayanan publik yang diberikan. Selain membawa berbagai manfaat bagi

masyarakat, program Peduli DILAN juga membawa dampak positif bagi lingkup internal Disdukcapil Sidoarjo seperti halnya dalam mewujudkan tertib Adminduk dan sarana dalam menerapkan GO GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk).

b. *Compability* (kesesuaian)

Salah satu tujuan diciptakannya inovasi ialah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Oleh karena itu dalam menciptakan suatu inovasi perlu pertimbangan yang tepat terutama dalam hal kesesuaiannya dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Demikian agar inovasi yang ada mampu menyelesaikan dan mengatasi permasalahan yang sedang terjadi. Selain itu suatu inovasi yang diciptakan tidak boleh meninggalkan inovasi yang telah ada sebelumnya, dengan artian bahwa inovasi yang baru harus memiliki unsur dari inovasi yang sebelumnya. Sehingga dalam menciptakan inovasi yang baru dapat dilakukan dengan mengembangkan ataupun merekonstruksi inovasi sebelumnya. Seperti halnya dengan inovasi pelayanan Peduli DILAN yang hadir sebagai jawaban dan solusi dari adanya permasalahan terkait kepemilikan dokumen identitas kependudukan bagi masyarakat DILAN. Demikian tidak adanya identitas dokumen kependudukan akan menjadi faktor penghambat bagi masyarakat Dilan dalam mendapatkan fasilitas penunjang, seperti jaminan kesehatan, pelayanan rehabilitasi, dan bantuan sosial dalam rangka perbaikan taraf hidup. Oleh karena itu melalui program Peduli DILAN diharapkan masyarakat DILAN akan mendapatkan seluruh haknya sebagai warga negara seperti masyarakat pada umumnya. Kemudian terkait layanan Peduli DILAN yang dilakukan dengan cara jemput bola sebagai bentuk pengembangan inovasi dari layanan-layanan jemput bola yang

sudah ada sebelumnya. Seiring berjalannya waktu, program Peduli DILAN mendapat atensi yang baik dari masyarakat terlebih ketika fasilitas Call Center mulai aktif. Bahkan di tahun 2022 permohonan layanan Peduli DILAN meningkat tajam dengan total pengajuan hingga bulan September mencapai 373 pengajuan. Bahkan pelayanan Peduli DILAN dalam satu minggu dilakukan 2-3 kali sesuai dengan tingkat permohonan yang ada.

c. *Complexity* (kerumitan)

Dalam setiap inovasi maupun hal baru tentunya akan ditemukan suatu hambatan ataupun kendala sebagai bagian dari proses adaptasi. Sementara sebelum membuat perencanaan akan suatu inovasi, terlebih dahulu dipetakan analisis resiko sehingga apabila nantinya ditemukan hambatan ataupun kendala dalam pelaksanaannya maka persoalan yang terjadi mampu diatasi oleh petugas pelaksana. Adapun di beberapa kesempatan hambatan ataupun kendala yang dihadapi justru datang dari masyarakat DILAN yang bersangkutan, seperti halnya yang bersangkutan tidak bersedia untuk dilakukan rekam atau bahkan kondisi emosionalnya yang sedang tidak stabil. Adapun kendala lainnya terkait dengan lokasi pelayanan yang berpindah-pindah dari lokasi yang satu ke lokasi lainnya sehingga seringkali menguras waktu di perjalanan.

d. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Suatu inovasi dikatakan berhasil jika mampu melewati uji publik yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna serta mampu mengatasi permasalahan yang ada. Dimana suatu inovasi akan diterima oleh masyarakat karena keunggulan yang dimilikinya. Program Peduli DILAN sendiri saat awal pelaksanaannya dilakukan dengan persiapan yang sangat matang. Hingga seiring berjalannya waktu permohonan

pelayanan Peduli DILAN semakin meningkat tiap tahunnya. Bahkan di tahun 2022 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan jumlah pengajuan hingga bulan September mencapai angka 373, dengan jumlah peningkatan sebanyak 118 pengajuan dari tahun sebelumnya. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat DILAN menjadikan program Peduli DILAN masih terlaksana hingga saat ini.

e. *Observability* (kemudahan diamati)

Kemudahan diamati dapat ditinjau dari hasil nyata yang diterima masyarakat dengan membandingkan inovasi baru dengan inovasi yang terdahulu. Inovasi pelayanan Peduli DILAN merupakan salah satu inovasi layanan jemput bola pada Disdukcapil Sidoarjo. Tentunya program Peduli DILAN memiliki perbedaan dengan layanan jemput bola yang lainnya. Perbedaan-perbedaan tersebut meliputi fokus layanan, mekanisme layanan, dan tentunya produk layanan. Fokus layanan Peduli DILAN dengan jelas diperuntukkan bagi masyarakat disabilitas, odgj, dan lansia. Sementara mekanisme pengajuan layanan Peduli DILAN dapat dilakukan melalui website PLAVON ataupun operator Call Center. Apabila pengajuan sudah diterima dan masuk maka akan dijadwalkan pelaksanaannya, dan nantinya Tim DILAN akan menghubungi keluarga/penanggung jawab/pemohon untuk melakukan koordinasi terkait pelaksanaan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan penulis, inovasi program Peduli DILAN sebagai inovasi layanan jemput bola dalam rangka memberikan kemudahan dan kesetaraan hak kepemilikan dokumen bagi masyarakat disabilitas, odgj, dan lansia

telah berjalan dengan baik. Bahkan dengan adanya inovasi Peduli DILAN menjadikan solusi dari permasalahan kepemilikan identitas kependudukan bagi masyarakat DILAN yang selama ini terjadi, salah satunya terkait akses terhadap layanan publik di berbagai sektor. Dalam atribut *relative advantage*, keunggulan inovasi ditunjukkan dengan adanya penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan melalui jemput bola sehingga mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dampak positif lainnya dari adanya layanan Peduli DILAN yaitu sebagai sarana dalam mewujudkan tertib adminduk. Selanjutnya dalam atribut *compatibility* inovasi layanan Peduli DILAN menjadi upaya yang tepat untuk mengatasi permasalahan keterbatasan akses terkait kepengurusan identitas kependudukan bagi masyarakat DILAN. Mengingat identitas kependudukan atau KTP-el memiliki urgensi yang tinggi sebagai penunjang dalam kebutuhan administrasi masyarakat.

Dalam atribut *complexity*, hambatan ataupun kendala yang dihadapi seringkali terkait dengan kondisi masyarakat DILAN yang bersangkutan. Seperti halnya kondisi yang bersangkutan tidak berkenan untuk melakukan perekaman atau bahkan kondisi yang bersangkutan sedang tidak stabil. Kemudian atribut *triability*, inovasi Peduli DILAN dapat dikatakan berhasil karena pelaksanaannya yang masih terus berjalan hingga saat ini bahkan selalu mengalami peningkatan permohonan di tiap tahunnya. Selanjutnya atribut terakhir dalam inovasi menurut Rogers adalah *observability*, dimana hasil nyata dari suatu inovasi dapat dilihat. Dalam hal inovasi Peduli DILAN, hasil nyata dapat dibuktikan melalui berbagai aspek, seperti fokus layanan, mekanisme layanan, dan produk layanan. Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, inovasi pelayanan Peduli DILAN dapat

dikatakan telah berjalan dengan baik dan diharapkan mampu meningkatkan kualitas dalam pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>

Ningrum, D. W. N., & M. Zamzami, M. Z. (2022). Evaluasi Program Predator Kabupaten Sumedang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 275-283. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1199>

Riani, Ni Ketut. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*, 1(11), 2443-2452. <https://stp-mataram.ejournal.id/JIP/article/view/489/416>

Sari, N. R. D., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan "Si Jaran Ijo" (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar. *Publika*, 10(3), 909-922.

Setyowati, Sulis. (2021). INOVASI PROGRAM SAHAJA (SATU HARI JADI) KELILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI. *Publika*, 9(3), 267-281. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/39571/34659>