

Inovasi Siap Melayani Di Rumah (Si Mamah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pasuruan

Reni Febriani^{1*}, Cahyo Sasmito², Hendrison Nadeak³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

*Email korespondensi: renif2296@gmail.com

Abstract

Public services emerged with various forms of innovation provided. The purpose of the innovation service is to provide a service through good service for the needs of the community as in service innovations in public administration. An innovation is a renewal of ideas that someone has in running, creating, and improving a product or service with a value or benefit economically and socially. Innovation is an idea, idea, object, and practice that is based and accepted as a new thing by a person or certain group to be applied or adopted. This research uses a qualitative approach. Data collection is done through interviews, observation, and documentation. Data analysis uses Miles and Huberman's interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study show that the innovation "Si Mamah" has succeeded in providing easy access for vulnerable people who have physical weaknesses and mental retardation. This innovation allows them to record and discard ID cards by being served at home, including in residential homes, hospitals, nursing homes, and even in prisons. The success of this innovation is not only seen from its successful implementation, but also from the positive response and acceptance by the community who are the main target of service.

Keywords: Innovation, Service, Population and Civil Registration Office.

Abstrak

Pelayanan publik muncul dengan berbagai bentuk inovasi yang diberikan. Tujuan dari adanya pelayanan inovasi tersebut adalah untuk memberikan sebuah jasa melalui layanan secara baik atas kebutuhan masyarakat seperti pada inovasi-inovasi pelayanan dalam administrasi publik. Sebuah Inovasi merupakan sebuah pembaharuan ide yang dimiliki seseorang dalam menjalankan, menciptakan, dan memperbaiki sebuah produk maupun jasa dengan sebuah nilai atau manfaat secara ekonomi dan sosial. Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa inovasi "Si Mamah" berhasil memberikan akses kemudahan bagi masyarakat rentan yang memiliki kelemahan fisik dan keterbelakangan mental. Inovasi ini memungkinkan mereka untuk melakukan perekaman dan pembubatan KTPel dengan dilayani di rumah, termasuk di rumah tinggal, rumah sakit, rumah panti, dan bahkan di lembaga pemasyarakatan. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya terlihat dari implementasinya yang sukses, tetapi juga dari respons positif dan penerimaan oleh masyarakat yang menjadi sasaran utama pelayanan.

Kata kunci: Inovasi, Melayani, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang memberikan sebuah kewajiban untuk membuat dan melayani masyarakat dengan menciptakan identitas kewarganegaraan (Hadi, 2022). Pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara dan dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat (orang) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat tersebut, yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah dan yang dilayani adalah masyarakat (Susanto, 2023). Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik (Wibowo, 2022). Pelayanan publik yang dilakukan yaitu terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian. Harapan akan pelayanan publik yang prima adalah harapan masyarakat, tetapi seringkali realitas tidak sesuai dengan ekspektasi mereka (Semil, 2018). Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah diatur didalam Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, didalamnya tertuang bahwa Negara memiliki kewajiban untuk memberikan sebuah pengakuan dan perlindungan atas status hukum dan status pribadi terhadap setiap peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat Indonesia yang berada di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Sari, 2021).

Pelayanan publik muncul dengan berbagai bentuk inovasi yang diberikan. Tujuan dari adanya pelayanan inovasi tersebut adalah untuk memberikan sebuah jasa melalui layanan secara baik atas kebutuhan masyarakat seperti pada inovasi-inovasi pelayanan dalam administrasi publik. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Firdaus, 2022).

Berangkat dari uraian diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan melalui inovasi "Si Mamah." Layanan ini bertujuan memudahkan masyarakat, khususnya yang berada di daerah terpencil, dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Inovasi ini sesuai dengan program nasional, termasuk reformasi birokrasi, dengan fokus pada efisiensi, kecepatan pelayanan, dan peningkatan aksesibilitas. Tim Rekam Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan turut melibatkan masyarakat agar proses administrasi dapat dilakukan di rumah, mengatasi kendala jarak dan geografis. Inovasi "Si Mamah" merupakan langkah proaktif dalam menciptakan layanan administrasi yang sederhana, efektif, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Inovasi teknologi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan menawarkan beragam manfaat yang signifikan bagi masyarakat serta efisiensi dalam pengelolaan data. Pertama, dengan adopsi teknologi, proses pendaftaran kependudukan dapat menjadi lebih efisien dan akurat. Melalui sistem digital, warga dapat mengakses layanan ini secara online, mengurangi antrian panjang dan waktu tunggu yang biasanya terjadi di kantor-kantor pelayanan tradisional. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga bagi warga, tetapi juga membantu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk lebih efektif dalam mengelola data penduduk (Rohmah, etc., 2022)

Selain itu, inovasi teknologi memungkinkan adopsi sistem informasi yang terintegrasi, memfasilitasi pertukaran data antar lembaga pemerintah secara lebih efisien. Misalnya, dengan penggunaan database terpusat, informasi kependudukan dapat dengan mudah dipertukarkan dengan instansi terkait seperti Dinas Pelayanan Kesehatan atau Dinas Pendidikan, memungkinkan penyelenggaraan program-program pelayanan publik yang lebih terarah dan efektif. Dengan demikian, inovasi ini dapat membawa perubahan positif dalam pengelolaan

sumber daya dan koordinasi antar lembaga pemerintah di tingkat lokal (Sinaga & Trimurni, 2023).

Penggunaan teknologi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui platform digital, warga dapat memantau status permohonan mereka secara real-time dan memberikan umpan balik langsung terhadap layanan yang mereka terima. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga memperkuat integritas institusi dengan memperlihatkan komitmen mereka terhadap transparansi dan keterbukaan. Dengan demikian, inovasi teknologi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan tidak hanya membawa manfaat praktis, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Inovasi Siap Melayani Di Rumah (Si Mamah) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan untuk mengetahui penerapan dari pelayanan publik terkait inovasi siap melayani di rumah (si mamah). Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui penerapan dari pelayanan publik terkait inovasi siap melayani di rumah (si mamah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan serta untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dari inovasi siap melayani di rumah (si mamah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

Dalam program Inovasi Siap Melayani Di Rumah (Si Mamah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, tim Rekam Keliling bertugas untuk menyediakan layanan langsung dengan mendatangi rumah-rumah warga. Konsep ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan dasar terkait catatan sipil, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan layanan lainnya. Dengan mendatangi rumah-rumah warga, program ini memungkinkan individu atau keluarga yang mungkin memiliki keterbatasan mobilitas atau kesulitan untuk mengakses kantor pelayanan umum, seperti orang tua lanjut usia, penyandang disabilitas, atau individu dengan kondisi kesehatan tertentu, untuk tetap dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan nyaman.

Tim Rekam Keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan dilengkapi dengan peralatan dan perangkat lunak yang diperlukan untuk melakukan perekaman data dan proses administrasi secara langsung di lokasi rumah warga. Hal ini mencakup mesin pencetak KTP, perangkat pemindaian, serta sistem komputerisasi yang memungkinkan mereka untuk melakukan registrasi dan validasi data dengan cepat dan akurat. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan, yang seringkali memerlukan waktu dan biaya transportasi tambahan.

Program Si Mamah juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mendekatkan petugas administrasi kependudukan dengan masyarakat secara langsung. Interaksi yang lebih personal antara petugas dan warga dapat membantu dalam memperoleh informasi yang lebih akurat dan mendalam tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan demikian, program ini tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena

penerapan inovasi Siap Melayani di Rumah (Si Mamah) bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan September 2023 hingga Februari 2024 di lokasi tersebut. Fokus penelitian terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, dengan tambahan data sekunder melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, dan arsip tertulis terkait. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan, yang melibatkan Kepala Bidang PIAK, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, tim teknis Bidang PIAK, dan masyarakat. Instrumen penelitian menggunakan peneliti sebagai human instrument, yang melibatkan perencanaan, pengumpulan data, penafsiran data, analisis data, dan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dilakukan secara terus menerus dengan tahapan data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

Keabsahan data ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas, dengan menggunakan triangulasi untuk menguji kredibilitas tingkat kepercayaan data. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas terkait penerapan inovasi Si Mamah bagi penyandang disabilitas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi "Si Mamah" di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan membawa manfaat signifikan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan ini sangat penting dalam konteks kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang memiliki kondisi kelemahan fisik, difabel, usia senja, sedang menjalani rehabilitasi, atau Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ). Tim inovasi "Si Mamah" dari Bidang PIAK Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan memberikan pelayanan administrasi kependudukan di rumah, memastikan pemenuhan hak-hak masyarakat.

Isu penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi fokus kajian, mengingat perbaikan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan hak-hak yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan terus berusaha mencari inovasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi mereka yang memiliki kondisi khusus.

Dalam menganalisis pelayanan inovasi "Si Mamah," peneliti mengacu pada teori yang diajukan oleh Suwarno, merujuk pada konsep Rogers. Empat indikator digunakan untuk menilai keberhasilan inovasi ini, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan dicoba. Wawancara menjadi sarana utama untuk memahami implementasi inovasi ini dan menentukan sejauh mana keberhasilannya.

Keuntungan (*Relatife*)

Dengan adanya inovasi ini masyarakat yang tidak dapat melakukan perekaman atau mengurus administrasi kependudukan nya ke dispendukcapil sudah bisa di layani di rumah dan kebutuhan masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan nya sudah dapat teratasi dengan cepat dan mudah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan memperoleh keuntungan dari inovasi "Si Mamah" yang mengubah cara pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengurus administrasi tanpa hambatan, karena layanan tidak rumit, terjangkau secara finansial, dan petugas mendatangi pemohon di rumah. Kelebihan lainnya adalah data kependudukan masyarakat lanjut usia tercatat

secara akurat, bermanfaat bagi instansi lain seperti dalam bantuan sosial. Pelayanan juga memudahkan masyarakat dengan kondisi fisik atau keterbelakangan mental untuk tidak perlu datang ke kantor, cukup melengkapi persyaratan di rumah. Respon positif masyarakat terhadap inovasi ini memberikan apresiasi kepada Dinas Kependudukan dan menciptakan pandangan positif terhadap pemerintah. Kepuasan masyarakat tercermin dalam ungkapan kesenangan dan penghargaan, terutama bagi mereka yang lanjut usia atau sakit.

Kesesuaian (*Compatability*)

Inovasi pelayanan publik "Si Mamah" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan telah memenuhi indikator kompatibilitas atau kesesuaian. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian inovasi tersebut dengan kebutuhan masyarakat sarannya, yaitu mereka yang memiliki keterbatasan fisik dan mental. Dengan adanya Si Mamah, masyarakat tersebut bisa dilayani langsung di rumah dalam mengurus dokumen kependudukan, tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Selain itu, prosedur pelayanan Si Mamah juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mulai dari pengajuan permohonan, pelayanan di rumah, hingga pendistribusian dokumen melalui Kantor Kecamatan dan Pemerintah Desa (Pramesty, 2023). Inovasi ini merupakan wujud kepedulian pemerintah sebagaimana diamanatkan UUD 1945. Si Mamah memberikan nilai tambah dan pembaruan dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya tanpa menghilangkan manfaat inovasi lama. Dengan demikian dapat dikatakan inovasi Si Mamah telah compatible atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat sasaran serta standar operasional yang berlaku. Inovasi ini memberikan manfaat lebih bagi warga dengan kondisi keterbatasan tertentu dalam mengakses layanan adminduk.

Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi pelayanan publik "Si Mamah" di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan secara umum berjalan dengan lancar tanpa kendala berarti. Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi inovasi ini, terutama dari sisi kerumitan (*complexity*). Tantangan pertama adalah masalah konektivitas internet di lokasi pelayanan Si Mamah. Ketergantungan pada jaringan internet sangat tinggi dalam proses pelayanan Si Mamah. Jika di suatu wilayah jaringan internet tiba-tiba terputus atau tidak stabil, maka proses pelayanan Si Mamah juga akan terganggu. Tim pelaksana harus menunda pelayanan hingga jaringan internet kembali normal. Kedua adalah tantangan medan atau akses jalan menuju lokasi warga yang akan dilayani Si Mamah. Terkadang kondisi geografis desa tertentu sulit dijangkau kendaraan operasional Si Mamah. Tim juga kesulitan menjangkau rumah warga pemohon bila lokasinya terpencil atau aksesnya sempit. Kondisi lapangan kadang tidak ideal dan berbeda dengan asumsi sebelumnya. Meski demikian, Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan beserta jajaran di bawahnya terus berupaya maksimal mengatasi berbagai kendala yang ada. Mereka didukung penyediaan peralatan dan armada kendaraan khusus untuk menunjang pelaksanaan inovasi Si Mamah. Dengan kerja keras dan dukungan lintas sektoral, kendala yang ada dapat diatasi agar pelayanan tetap maksimal kepada masyarakat.

Kemungkinan di coba (*Triability*)

Inovasi pelayanan publik "Si Mamah" di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan telah melalui tahap uji coba atau *triability* sebelum diimplementasikan secara penuh. Sebelumnya Dispendukcapil telah melaksanakan mekanisme pelayanan keliling serupa kepada masyarakat, namun belum diberi nama khusus Si Mamah. Pelayanan keliling ini bertujuan melayani warga yang membutuhkan pembaharuan dokumen kependudukan, seperti KTP, ataupun mengaktifkan

kembali NIK yang sudah non-aktif. Petugas Dispendukcapil mendatangi rumah warga lansia, disabilitas atau sakit agar mereka tidak perlu datang ke kantor untuk dilayani. Meskipun belum diberi nama Si Mamah, konsep pelayanan keliling ini pada dasarnya sudah diujicoba implementasinya. Dispendukcapil melihat bahwa mekanisme seperti ini diperlukan untuk memudahkan sebagian masyarakat dalam mengakses layanan adminduk. Setelah pelayanan keliling dinilai berhasil dan memberi banyak kemudahan bagi warga, barulah kemudian program ini diberi nama dan standarisasi sebagai inovasi pelayanan Si Mamah. Jadi secara garis besar, Si Mamah sudah lulus uji coba implementasi sebelum akhirnya menjadi sebuah inovasi pelayanan publik yang andal.

Inovasi bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pasuruan merupakan langkah penting dalam mewujudkan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang rentan seperti individu dengan kelemahan fisik dan keterbelakangan mental. Mengadopsi praktik digital dalam proses administrasi kependudukan dapat memberikan kemudahan akses yang sebelumnya sulit diperoleh oleh mereka yang memiliki keterbatasan tersebut. Dengan penerapan teknologi digital, seperti penggunaan aplikasi atau platform online, proses pendaftaran dan perolehan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara lebih mudah dan cepat, tanpa harus menghadapi kendala fisik maupun mental yang mungkin menghambat akses mereka sebelumnya.

Selain memberikan kemudahan akses, inovasi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dapat meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat rentan. Dengan adopsi teknologi digital, informasi-informasi penting terkait dengan kependudukan dapat diakses secara lebih cepat dan akurat, sehingga memberikan rasa percaya diri dan kepastian bagi mereka dan keluarganya. Selain itu, dengan sistem yang lebih efisien, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dapat diminimalisir, mengurangi beban bagi individu dengan keterbatasan fisik atau mental, serta menghindarkan mereka dari potensi stres yang mungkin timbul akibat proses administrasi yang rumit dan lambat.

Inovasi dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi pembangunan inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Pasuruan. Dengan memberikan akses yang lebih mudah bagi semua warganya, termasuk mereka yang rentan, masyarakat akan merasa lebih diakui dan didukung dalam kehidupan sehari-hari mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan sosial secara keseluruhan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan berkeadilan bagi semua individu, sesuai dengan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan yang berorientasi pada keadilan sosial.

Faktor utama yang mendukung keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik "Si Mamah" di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan adalah peran serta aktif dari berbagai pihak terkait. Pertama, tim internal Dispendukcapil yang bertanggung jawab memberikan layanan langsung ke rumah warga menjadi kunci utama, tanpa tim Si Mamah yang solid, program ini tidak akan berjalan. Kedua, partisipasi dan dukungan masyarakat sasaran sangat dibutuhkan, mulai dari melaporkan permasalahan mereka ke tingkat desa hingga proses permohonan pelayanan Si Mamah. Ketiga, koordinasi yang intensif between Dispendukcapil, pemerintah desa, dan warga sangat menentukan kelancaran proses administrasi hingga persiapan teknis pelaksanaan Si Mamah. Keempat, ketersediaan anggaran, peralatan lengkap, persiapan matang tim pelaksana, dan konektivitas internet yang memadai merupakan pilar penunjang agar program berjalan efektif. Kelima, adanya surat resmi dari desa atas nama warga yang bermasalah menjadi syarat mutlak pelaksanaan pelayanan Si Mamah. Jadi, kolaborasi semua elemen terkait beserta

kelengkapan administrasi dan teknis menjadi kunci sukses implementasi inovasi ini. Dukungan penuh dari internal Dispendukcapil, pemerintah desa, masyarakat hingga ketersediaan anggaran dan peralatan menjadi faktor pendukung utama program Si Mamah.

Beberapa faktor utama yang menghambat implementasi inovasi pelayanan publik "Si Mamah" di Kabupaten Pasuruan adalah masalah infrastruktur TI dan minimnya sosialisasi. Pertama, kendala jaringan internet kerap ditemui di wilayah pelayanan Si Mamah yang kebanyakan berada di pedesaan. Kondisi geografis yang luas dan sulit dijangkau berdampak pada tidak stabilnya akses internet. Ini sangat mengganggu proses perekaman data warga jika terjadi pemutusan koneksi. Kedua, sosialisasi yang belum maksimal menyebabkan banyak warga yang masih awam terkait program Si Mamah. Akibatnya, antusiasme masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan inovatif ini masih relatif rendah. Ketiga, tingkat kesadaran sebagian masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan yang masih kurang juga berkontribusi memperlambat adopsi layanan Si Mamah. Di sisi lain, tim pelaksana Si Mamah dinilai handal dalam menjalankan tugas pelayanan adminduk. Mereka selalu sigap bertugas melalui rumah ke rumah warga ataupun di fasilitas umum. Hanya saja program inovatif ini masih terbentur kendala infrastruktur TI dan sosialisasi dalam implementasinya.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik "Si Mamah" berhasil memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan keterbatasan fisik dan mental untuk mengurus dokumen kependudukan. Mereka dilayani langsung di rumah oleh petugas Dispendukcapil. Inovasi Si Mamah dinilai sesuai dengan kebutuhan sasaran, tidak terlalu rumit, dan telah melalui uji coba sebelumnya. Ini menunjukkan inovasi berjalan dengan baik. Faktor utama yang mendukung keberhasilan Si Mamah adalah kerja sama aktif semua pihak terkait, mulai dari Dispendukcapil, pemerintah desa, hingga masyarakat itu sendiri. Faktor penghambat utama adalah masalah infrastruktur TI (jaringan internet) dan minimnya sosialisasi yang menyebabkan rendahnya kesadaran warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, I. A., (2022). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif Di Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*, 1(1), 21-25.
- Hadi, B. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pemenuhan Hak Identitas Penduduk. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 1(1), 1-10.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2 003 Tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Pramesty, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 35-45.
- Sari, A. R. (2021). Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penerbit NEM.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Bandung: Prenada Media.
- Susanto, A.B. (2023). Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(1), 55-65.
- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Pasapan, N. L., Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022).

Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47-60.

Sinaga, A. O., & Trimurni, F. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAYANAN TUNGGU (LAGU) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 9(3).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.