

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM AREK LANCOR DI DISDUKCAPIL KABUPATEN PAMEKASAN

Roni Romadhon¹, Mohammad Fahrur Rozi², Djoko Prajitno³

Mohammad.fahru.rozi@gmail.ic.id

Mahasiswa Fakultas Ilmu Asministrasi Universitas Madura¹

Dosen Fakultas Ilmu Asministrasi Universitas Madura²

Dosen Fakultas Ilmu Asministrasi Universitas Madura³

Abstract

This study examines the innovation in public services through the AREK LANCOR program (Arekkam Langsung Cetak Tak Osa Ka Kantor) at the Department of Population and Civil Registration in Pamekasan Regency. The program facilitates the issuance of electronic ID cards (E-KTP) directly to vulnerable groups without requiring them to visit the office. Using a qualitative descriptive method, data were collected through interviews and document reviews. The findings indicate that the AREK LANCOR program meets five key innovation indicators as proposed by Rogers: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The implementation of this innovation has significantly improved public service delivery, especially for elderly, sick, and mentally disabled residents. Despite several challenges, including technical infrastructure and inter-agency coordination, the program demonstrates a practical model of responsive and inclusive service. The study highlights the importance of continuous innovation to achieve bureaucratic reform and better service quality.

Keywords: Public service, innovation, AREK LANCOR, E-KTP, Pamekasan

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui program AREK LANCOR (Arekkam Langsung Cetak Tak Osa Ka Kantor) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Program ini memungkinkan pencetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) secara langsung bagi kelompok rentan tanpa harus datang ke kantor. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program AREK LANCOR memenuhi lima indikator utama inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat dicoba, dan dapat diamati. Implementasi program ini telah secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi lansia, orang sakit, dan penyandang disabilitas mental. Meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknis dan koordinasi antarinstansi, program ini menjadi model nyata pelayanan yang responsif dan inklusif. Studi ini menegaskan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan mutu pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, inovasi, AREK LANCOR, E-KTP, Pamekasan

I. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap organisasi atau instansi (Achni Sutopo, 2017). Dalam pelayanan publik, standar pelayanan menjadi acuan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan. Tujuan utamanya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik mencakup pemberian layanan yang bertujuan memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Pemerintah, pada dasarnya, adalah penyedia layanan bagi masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, dan harus menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun sering kali pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan karena birokrasi yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Fenomena ini terjadi karena masyarakat sering diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik diperlukan untuk mengembalikan peran birokrasi agar lebih responsif dan memenuhi harapan masyarakat (Robi Cahyadi Kurniawan, 2016).

Stigma negatif mengenai birokrasi yang berbelit-belit menjadi tantangan besar bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional, efektif, transparan, dan tepat waktu. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menghilangkan pandangan negatif tersebut dari masyarakat.

Menurut Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang melibatkan penataan, penertiban dokumen, dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan administrasi kependudukan (UU No. 24, 2013). Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menuntut adanya inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas.

Inovasi dalam pelayanan publik penting untuk menciptakan perubahan yang membawa dampak positif bagi masyarakat. Inovasi merupakan hasil dari proses yang disertai kesadaran dan kesengajaan, dan sering kali berwujud pengetahuan, cara, objek, atau teknologi baru yang relevan dengan konteks lokal (Yogi Suwarno, 2008). Menilai kualitas pelayanan publik, terutama yang bersifat administratif, bukanlah hal yang mudah, tetapi keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi indikator kemajuan suatu negara (Fahmi Rezha & Siti Rochmah, 2016).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah wajib menciptakan inovasi yang dapat merubah paradigma pelayanan yang sebelumnya tidak memenuhi ekspektasi masyarakat. Inovasi pelayanan publik harus mempermudah proses pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan inovasi yang berkelanjutan, pemerintah dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel (Erin Rahmawati & Retno Suryawati, 2017).

Bupati Pamekasan, Baddrut Tamam, berkomitmen untuk membangun Kabupaten Pamekasan menjadi kabupaten yang berdaya saing melalui berbagai inovasi, termasuk program pelayanan publik yang cepat dan tepat. Pemerintah Kabupaten Pamekasan merespons perkembangan teknologi dengan menciptakan program inovatif dalam bidang administrasi publik, salah satunya adalah program AREK LANCOR (Arekkam Langsung Cetak Tak Osa ka Kantor) yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan telah mengimplementasikan program AREK LANCOR untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat, terutama lansia dan penyandang disabilitas, dalam melakukan perekaman E-KTP tanpa harus mengantri atau datang ke kantor. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti masalah jaringan dan kurangnya pelayanan khusus bagi kelompok tertentu, yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk diperbaiki.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut Inovasi Pelayanan Publik melalui program AREK LANCOR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pamekasan, dengan fokus pada efektivitas program dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan pilar utama dalam kemajuan suatu organisasi, baik sektor publik maupun swasta, untuk merespons dinamika dan tuntutan zaman. Inovasi didefinisikan sebagai perubahan terencana yang mencakup pengenalan teknologi baru dan alat yang lebih efisien dalam suatu instansi (Said, 2007). Konsep inovasi yang lebih luas mengacu pada penciptaan ide-ide baru untuk menghasilkan produk, proses, atau layanan yang lebih baik, yang bertujuan meningkatkan kualitas dan efektivitas (Susanto, 2010; Reza Mochammad Yanuar, 2019:7).

Dalam konteks organisasi, teori inovasi yang kuat sangat berperan dalam mengarahkan manajemen untuk mencapai kinerja optimal, sehingga mendukung keberlanjutan organisasi. Menurut Hult, Hurley, & Knight (2004), inovasi yang efektif melibatkan ide-ide dan produk baru yang berfokus pada pembaruan yang berkelanjutan. Ojasalo (2008) membagi inovasi ke dalam tiga kategori: inovasi produk (yang menghasilkan pendapatan), inovasi proses (untuk meningkatkan kualitas dan menghemat biaya), dan inovasi pasar (untuk memperluas cakupan pasar).

Teori-teori tersebut menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi organisasi pemerintah, terutama dalam mengatasi masalah yang melibatkan masyarakat, organisasi, dan negara.

- 1. Difusi Inovasi.** Difusi inovasi, menurut Rogers (2003), adalah proses penyebaran gagasan atau teknologi baru dalam suatu sistem sosial. Difusi melibatkan komunikasi yang mengarah pada penerimaan atau penolakan inovasi oleh individu atau kelompok. Dalam konteks ini, inovasi adalah gagasan yang dianggap baru oleh penerima, dengan tujuan memberikan manfaat bagi individu, kelompok, dan masyarakat (Ancok, 2012). Proses difusi ini mencakup empat elemen utama: inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Rogers dan Shoemakers (1987) menyatakan bahwa waktu merupakan elemen khas dalam difusi, karena mempengaruhi laju penyebaran inovasi dalam masyarakat. Elemen-elemen ini penting dalam setiap kampanye difusi yang bertujuan untuk memperkenalkan inovasi dalam suatu sistem sosial.
- 2. Model Proses Keputusan Inovasi.** Model proses keputusan inovasi yang dikembangkan oleh Rogers dan Shoemaker (1987) menggambarkan lima tahapan penting dalam adopsi inovasi. Tahapan tersebut meliputi: (1) pengetahuan, yaitu saat individu mengetahui tentang keberadaan inovasi dan mempelajari cara kerjanya; (2) persuasi, yaitu proses pembentukan sikap terhadap inovasi; (3) keputusan, yang terjadi ketika individu memutuskan untuk mengadopsi atau menolak inovasi; (4) implementasi, yaitu penerapan inovasi; dan (5) konfirmasi, yang mencakup pencarian penguatan keputusan untuk menerima atau menolak inovasi.
- 3. Indikator Inovasi.** Rogers (1971) mengemukakan lima karakteristik utama inovasi yang memengaruhi penerimaan inovasi dalam masyarakat, yaitu: (1) Relative Advantages (keuntungan relatif), (2) Compatibility (keserasian), (3) Complexity (kerumitan), (4) Trialability (kemampuan untuk diuji coba), dan (5) Observability (kemampuan untuk dilihat hasilnya). Penentuan indikator-indikator ini penting untuk menilai apakah inovasi akan diterima dengan baik oleh masyarakat dan organisasi, serta untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut dapat berfungsi secara optimal.
- 4. Pengertian Inovasi Pelayanan.** Inovasi dalam sektor publik, khususnya di bidang pelayanan publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya dengan memanfaatkan teknologi baru, mengingat keterbatasan sumber daya yang

dimiliki oleh organisasi publik (Muluk, 2008). Inovasi pelayanan publik berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap masyarakat, dengan tujuan mengatasi kebijakan yang sebelumnya tidak memadai (Arik Ariyani et al., 2016). UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa inovasi pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

5. **Jenis-Jenis Inovasi.** Inovasi tidak terbatas pada produk atau layanan baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses dan sistem yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Muluk (2008) mengidentifikasi lima jenis inovasi dalam sektor publik: (1) inovasi produk, (2) inovasi proses, (3) inovasi metode pelayanan, (4) inovasi strategi atau kebijakan, dan (5) inovasi sistem. Jenis-jenis inovasi ini menunjukkan bahwa inovasi sektor publik harus mencakup berbagai dimensi, mulai dari perubahan dalam produk layanan hingga strategi pengelolaan organisasi.
6. **Manfaat Inovasi.** Inovasi tidak hanya memberikan manfaat dalam bentuk peningkatan kualitas atau penambahan ilmu baru, tetapi juga memiliki dampak yang lebih luas, seperti peningkatan kualitas hidup masyarakat, peningkatan daya saing pasar, dan penurunan biaya operasional (Everett, 2003). Dari sisi individu, inovasi memberikan ruang bagi ekspresi kreativitas; bagi perusahaan, inovasi mendorong peningkatan penjualan dan keuntungan; dan bagi masyarakat, inovasi dapat memenuhi kebutuhan yang belum terjangkau sebelumnya, sehingga meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan (Rangga Agus Wijaya, 2019:217-227).
7. **Program Arek Lancor.** Program Arek Lancor yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan merupakan inovasi layanan perekaman dan pembuatan E-KTP secara langsung di rumah, terutama untuk kelompok masyarakat yang kesulitan mengakses kantor, seperti lansia, orang sakit, dan ODGJ. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi mereka yang tidak bisa datang ke kantor, serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini memerlukan persyaratan berupa surat permohonan dari kelurahan atau keluarga, serta fotokopi Kartu Keluarga dan nomor kontak yang dapat dihubungi.

III. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dipilih karena tema yang diangkat memerlukan eksplorasi mendalam untuk memahami fenomena yang terjadi. Menurut Moleong (2007), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang mengacu pada konteks alamiah. Penelitian ini berfokus pada pemahaman yang holistik terhadap proses pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program AREK LANCOR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan.

Creswell (2014) juga mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode yang berfokus pada pengumpulan data dari lapangan menggunakan berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam untuk mengumpulkan data dari informan yang terlibat langsung dengan program tersebut, seperti pejabat Dinas Kependudukan dan masyarakat pengguna layanan. Proses analisis data dilakukan secara induktif, dimulai dari data spesifik untuk menghasilkan tema-tema umum yang relevan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai penelitian kualitatif deskriptif, di mana peneliti berupaya memahami dan menggambarkan secara rinci proses pelaksanaan inovasi layanan publik melalui program AREK LANCOR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan, yang beralamat di Jl. Panglegur, Tlanakan, Kabupaten Pamekasan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi dan fokus penelitian terhadap implementasi program AREK LANCOR yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui program AREK LANCOR di Kabupaten Pamekasan. Untuk itu, peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan yang dikemukakan oleh Rogers (1971), yang menyebutkan lima indikator inovasi: (1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif), (2) *Compatibility* (keserasian), (3) *Complexity* (kerumitan), (4) *Trialability* (dapat dicoba), dan (5) *Observability* (dapat dilihat). Indikator-indikator ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana program AREK LANCOR dapat dikatakan sebagai inovasi yang berhasil dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis utama, yaitu sumber data manusia dan non-manusia.

1. **Sumber Data Primer.** Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi. Informan utama yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah: **Abul Hayat**, Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan, yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai pelaksanaan program AREK LANCOR. **Husnul Yakin**, Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan, yang terlibat langsung dalam implementasi program AREK LANCOR. **masyarakat Kabupaten Pamekasan**, yang menjadi pengguna layanan program AREK LANCOR, yang dapat memberikan perspektif dari sisi penerima manfaat.
2. **Sumber Data Sekunder.** Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen tertulis yang mendukung penelitian, seperti laporan dan catatan terkait program AREK LANCOR, serta literatur mengenai inovasi pelayanan publik. Data sekunder ini berfungsi untuk melengkapi data primer dan memberikan konteks tambahan dalam menganalisis hasil wawancara dan observasi lapangan.
3. **Teknik Pengumpulan Data.** Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara dan dokumentasi.
 - 1) **Wawancara.** Wawancara mendalam merupakan teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini. Metode wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara terbuka dan mendalam dari informan mengenai pelaksanaan program AREK LANCOR. Wawancara dilakukan secara langsung dengan para informan yang terlibat dalam program tersebut, baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat pengguna layanan. Proses wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai implementasi, kendala, dan dampak dari program AREK LANCOR.
 - 2) **Dokumentasi.** Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara. Dokumentasi mencakup catatan tertulis, foto, dan dokumen lain yang berhubungan dengan program AREK LANCOR. Dokumentasi ini berfungsi untuk

memberikan bukti fisik yang mendukung hasil wawancara dan observasi serta memperkaya pemahaman tentang proses dan hasil pelaksanaan program.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada prosedur yang dikemukakan oleh Creswell, yang melibatkan beberapa langkah berikut:

- 1) **Pengolahan Data:** Langkah pertama adalah mempersiapkan data untuk dianalisis, termasuk mentranskripsi hasil wawancara dan mengorganisir data yang telah dikumpulkan.
- 2) **Membaca Keseluruhan Data:** Peneliti membaca seluruh data yang terkumpul untuk mendapatkan pemahaman umum mengenai pelaksanaan program AREK LANCOR.
- 3) **Pengkodean Data:** Pengkodean dilakukan untuk mengorganisir data ke dalam kategori-kategori tertentu yang mencerminkan tema-tema yang muncul dari data lapangan.
- 4) **Deskripsi Tema:** Deskripsi dilakukan untuk menggambarkan setiap tema secara rinci, baik mengenai setting, orang, maupun peristiwa yang terlibat dalam program AREK LANCOR.
- 5) **Penyajian Hasil Analisis:** Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan temuan-temuan utama dari penelitian, dengan menggunakan kutipan-kutipan dari wawancara dan dokumentasi.
- 6) **Interpretasi Data:** Peneliti memberikan interpretasi terhadap data yang telah dianalisis untuk menggali esensi dari program AREK LANCOR dan bagaimana inovasi ini berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

5. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dijamin melalui beberapa teknik pemeriksaan, yakni *credibility* (kredibilitas), *transferability* (transferabilitas), *dependability* (kebergantungan), dan *confirmability* (konfirmasiabilitas) (Moleong, 2002).

- 1) **Credibility (Kredibilitas).** Kredibilitas memastikan bahwa data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi akurat dan dapat dipercaya. Peneliti melakukan triangulasi dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat pengguna layanan.
- 2) **Transferability (Transferabilitas).** Transferabilitas mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas. Dalam penelitian ini, hasil wawancara dan observasi dengan masyarakat Kabupaten Pamekasan dapat digunakan untuk menggeneralisasi temuan terkait pelaksanaan program AREK LANCOR di daerah lain dengan kondisi serupa.
- 3) **Dependability (Kebergantungan).** Kebergantungan berkaitan dengan konsistensi hasil penelitian jika penelitian serupa dilakukan oleh peneliti lain dengan metode yang sama. Peneliti melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan dan dianalisis.
- 4) **Confirmability (Konfirmabilitas).** Konfirmabilitas memastikan bahwa hasil penelitian objektif dan tidak dipengaruhi oleh bias peneliti. Peneliti melakukan verifikasi terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan bahwa temuan yang ada mencerminkan kenyataan di lapangan.

IV. Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah penjelasan lebih detail mengenai hasil wawancara berdasarkan indikator-indikator dalam teori inovasi menurut Rogers (1971):

- 1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif).** Dalam teori inovasi, keuntungan relatif menggambarkan sejauh mana suatu inovasi memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan metode yang sudah ada. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, program AREK LANCOR jelas memberikan keuntungan yang signifikan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di daerah pelosok, lansia, disabilitas, dan yang sedang sakit. Program ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan KTP-el tanpa perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang seringkali jauh dan sulit diakses. Para informan menyebutkan bahwa program ini mempermudah masyarakat dalam melakukan perekaman data kependudukan, dengan sebagian besar masyarakat menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap layanan jemput bola ini. Namun, masih ada beberapa masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el, meskipun manfaat yang diberikan sudah sangat besar. Layanan ini terbukti efektif dalam membantu mereka yang tidak mampu datang ke kantor Dukcapil.
- 2. Compatibility (Keseserasian).** Keseserasian merujuk pada sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai-nilai, tradisi, atau sistem yang sudah ada dalam masyarakat. Berdasarkan wawancara, program AREK LANCOR sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Pamekasan, khususnya untuk kelompok rentan seperti lansia, disabilitas, dan mereka yang memiliki gangguan jiwa. Program ini juga memberikan solusi bagi masyarakat yang telah lama tidak melakukan perekaman KTP-el, yang dapat mengakibatkan hilangnya data kependudukan mereka. Selain itu, layanan ini juga diterima dengan baik oleh masyarakat karena sesuai dengan kebiasaan mereka yang lebih menyukai sistem pelayanan yang mudah dan langsung. Masyarakat merasa terbantu oleh keberadaan layanan jemput bola ini, yang sangat relevan dengan kondisi dan kebutuhan mereka.
- 3. Complexity (Kerumitan).** Kerumitan mengacu pada seberapa mudah atau sulitnya inovasi tersebut dipahami dan diterima oleh masyarakat. Dalam hal ini, meskipun program AREK LANCOR relatif mudah diakses, beberapa kendala masih dihadapi dalam implementasinya. Beberapa informan menyebutkan bahwa tantangan terbesar adalah mobilitas petugas yang terbatas untuk mencapai daerah pelosok dengan kendaraan operasional yang ada, serta masalah jaringan yang dapat menghambat proses pelayanan. Selain itu, ada juga keluhan mengenai keterlambatan petugas dalam melayani masyarakat, yang sering kali disebabkan oleh jadwal kerja yang ketat. Meskipun demikian, secara umum, program ini tidak dianggap rumit oleh masyarakat, yang merasa bahwa prosedurnya cukup mudah dan efisien, meskipun ada beberapa kendala teknis yang harus diperbaiki.
- 4. Trialability (Dapat Dicoba).** *Trialability* merujuk pada kemampuan untuk mencoba inovasi dalam skala kecil sebelum mengadopsinya secara menyeluruh. Program AREK LANCOR memenuhi kriteria ini karena masyarakat dapat mencoba layanan ini dengan mudah tanpa perlu membayar biaya apapun, cukup dengan laporan ke balai desa atau kelurahan. Prosedurnya sederhana, yaitu hanya dengan membawa fotokopi KK, dan selanjutnya pihak desa atau kelurahan akan menghubungi petugas Dukcapil. Proses ini memungkinkan masyarakat untuk merasakan manfaat layanan ini terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menggunakannya secara lebih luas. Hal ini penting karena banyak orang yang ingin memastikan bahwa layanan ini sesuai dengan kebutuhan mereka sebelum menggunakannya lebih sering.

5. **Observability (Dapat Dilihat).** *Observability* mengacu pada sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Program AREK LANCOR memiliki tingkat observabilitas yang cukup baik. Program ini telah disosialisasikan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial (Instagram, Facebook), situs web resmi Dukcapil, serta videotron yang terpasang di kantor Dukcapil dan tempat-tempat lain. Sosialisasi ini sudah menjangkau sebagian besar masyarakat, meskipun masih ada beberapa individu yang belum mengetahui adanya layanan ini. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi menjadi penting agar lebih banyak orang bisa memanfaatkan layanan jemput bola ini. Dengan melihat manfaat yang dirasakan oleh mereka yang sudah menggunakan layanan ini, orang lain akan lebih mudah untuk mengikuti jejak mereka.

Secara keseluruhan, program AREK LANCOR menunjukkan indikasi yang baik dalam hal adopsi inovasi menurut teori Rogers. Meskipun ada beberapa tantangan dan kendala yang perlu diperbaiki, keberadaan layanan ini sudah memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Pamekasan, terutama bagi mereka yang berada dalam kondisi rentan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis data menurut Creswell, yang terdiri dari enam langkah proses analisis data sebagai berikut:

1. **Pengolahan dan Persiapan Data:** Penulis mengolah dan mempersiapkan data mengenai inovasi pelayanan publik melalui program AREK LANCOR (arekam langsung cetak tak osa ka kantor) untuk dianalisis. Langkah ini mencakup transkripsi wawancara dengan Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk, Staf Honorer Pendaftaran Penduduk, dan masyarakat pengguna layanan AREK LANCOR. Selain itu, penulis juga melakukan scanning materi tentang inovasi, mengetik data lapangan (baik hasil wawancara maupun hasil penelitian), serta memilah dan menyusun data tersebut ke dalam kategori yang berbeda, tergantung pada sumber informasi.
2. **Membaca Keseluruhan Data:** Langkah pertama adalah membangun pemahaman umum (general sense) terhadap informasi terkait inovasi pelayanan melalui program AREK LANCOR, dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. **Memulai Proses Coding:** Penulis memulai proses coding terhadap semua data yang berkaitan dengan inovasi pelayanan melalui program AREK LANCOR. Coding adalah proses mengorganisir data dengan mengelompokkan potongan data (baik berupa teks maupun gambar) ke dalam kategori tertentu.
4. **Mendeskripsikan Setting, Partisipan, Kategori, dan Tema:** Penulis menerapkan coding untuk mendeskripsikan setting (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang dianalisis. Deskripsi ini bertujuan untuk menyampaikan informasi terkait program AREK LANCOR secara rinci mengenai orang, lokasi, atau peristiwa dalam setting yang ada.
5. **Menulis Narasi Laporan:** Penulis mendeskripsikan hasil analisis dalam bentuk narasi atau laporan dengan pendekatan naratif, yang mencakup pembahasan tentang kronologi peristiwa inovasi pelayanan melalui program AREK LANCOR.
6. **Interpretasi Data:** Langkah terakhir adalah membuat interpretasi data. Penulis mengajukan pertanyaan kepada masyarakat mengenai program AREK LANCOR untuk mengungkap esensi (inti) dari gagasan yang ada.

Pada sub bab ini, penulis akan menyajikan uraian serta menganalisis hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui program AREK LANCOR (arekam langsung cetak tak osa ka kantor) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori dari Roger (1971) yang menyebutkan lima indikator yang menjadi dasar pertimbangan bagi seseorang atau organisasi untuk menerima atau menolak sebuah inovasi, yaitu: keuntungan relatif, keserasian, kerumitan, dapat dicoba, dan dapat dilihat.

- 1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage).** Keuntungan relatif adalah hal utama yang harus ada dalam sebuah inovasi. Menurut Roger (1971), keuntungan relatif berkaitan dengan apakah cara atau gagasan baru memberikan keuntungan bagi mereka yang menerimanya. Dalam hal ini, penulis melihat keunggulan atau nilai lebih yang dimiliki oleh inovasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan melalui program AREK LANCOR. Sebelum adanya inovasi ini, perekaman KTP-el dilakukan secara langsung ke kantor Dispenduk Capil, yang memakan waktu dan biaya transportasi. Namun, dengan adanya program AREK LANCOR, masyarakat dapat memanfaatkan layanan jemput bola, di mana petugas Dispenduk Capil datang langsung ke rumah masyarakat, khususnya bagi lansia, orang sakit, dan disabilitas. Program ini memberikan kemudahan dalam proses perekaman KTP-el dan mempermudah kepemilikan dokumen kependudukan. Keunggulan lainnya adalah program ini memiliki nilai kebaruan yang membedakannya dengan layanan sebelumnya, mempertegas pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta mendukung masyarakat yang memerlukan KTP-el, seperti orang sakit yang membutuhkan KTP untuk berobat.
- 2. Keserasian (Compatibility).** Keserasian menurut Roger (1971) berkaitan dengan sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai, sistem kepercayaan, dan kebutuhan masyarakat yang ada. Program AREK LANCOR ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat Pamekasan, khususnya bagi kelompok disabilitas, lansia, dan orang yang sedang sakit, yang membutuhkan kemudahan dalam memperoleh KTP-el tanpa harus datang ke kantor Dispenduk Capil. Layanan ini memberikan solusi bagi masyarakat yang selama ini kesulitan dalam melakukan perekaman KTP-el. Program ini juga sejalan dengan nilai-nilai masyarakat Pamekasan yang mendukung tali silaturahmi antara petugas Dispenduk Capil dengan masyarakat, tanpa membedakan status sosial.
- 3. Kerumitan (Complexity).** Kerumitan dalam suatu inovasi adalah faktor yang mempengaruhi sejauh mana inovasi tersebut diterima. Menurut Roger (1971), inovasi yang dirasakan rumit cenderung ditolak oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu kendala dalam implementasi program AREK LANCOR adalah tidak adanya tim khusus yang dapat terjun langsung untuk melayani pemohon secara tepat waktu, karena keterbatasan jam kerja dan sumber daya. Selain itu, kendala lain adalah minimnya fasilitas pendukung, seperti kendaraan operasional yang memadai untuk menjangkau daerah pelosok yang sulit diakses oleh mobil. Jaringan yang kurang stabil di beberapa daerah juga menjadi kendala, karena proses pencetakan KTP-el terkendala saat jaringan tidak stabil.
- 4. Dapat Dicoba (Trialability).** Dapat dicoba berarti suatu inovasi bisa diuji coba dalam skala kecil sebelum diterima secara menyeluruh. Program AREK LANCOR ini dapat dicoba oleh masyarakat dengan prosedur yang cukup sederhana, yaitu dengan melapor ke balai desa atau kelurahan setempat dan melampirkan fotokopi Kartu Keluarga. Layanan ini diberikan secara gratis, dan prosesnya tidak mempersulit masyarakat. Program ini juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mencoba layanan ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yakni untuk lansia, ODGJ, penduduk rentan, dan orang yang sedang sakit.
- 5. Dapat Dilihat (Observability).** Dapat dilihat berarti semakin mudah suatu inovasi disaksikan oleh masyarakat, semakin cepat masyarakat akan mempertimbangkan untuk menerimanya. Program AREK LANCOR telah disosialisasikan melalui berbagai media, seperti videotron di kantor Dispenduk Capil, media sosial, dan sosialisasi langsung kepada perangkat desa, kecamatan, serta RT/RW. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui program ini. Oleh

karena itu, strategi sosialisasi harus terus ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan layanan AREK LANCOR. 5. Kesimpulan

V. Kesimpulan

1. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, program AREK LANCOR (Arekkam Langsung Cetak Tak Osa Ka Kantor) yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang efektif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Program ini memberikan kemudahan akses layanan perekaman KTP-el secara langsung di tempat tinggal, terutama bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang sedang sakit. Inovasi ini dinilai selaras dengan nilai dan kebutuhan lokal serta berkontribusi dalam mempererat hubungan antara petugas pelayanan dan masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas operasional, dan jaringan internet, prosedur layanan ini tetap mudah diakses, tidak membebani masyarakat, serta tidak dikenakan biaya. Selain itu, program ini bersifat observable, sehingga masyarakat dapat secara langsung melihat manfaat dan pelaksanaannya. Namun demikian, peningkatan intensitas dan jangkauan sosialisasi masih diperlukan untuk memastikan layanan ini menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk wilayah pelosok. Secara keseluruhan, AREK LANCOR merupakan inovasi yang relevan untuk dikembangkan secara berkelanjutan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Limitasi

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, keterbatasan waktu dan ruang lingkup penelitian membuat penulis hanya dapat menggali informasi dari beberapa narasumber, tanpa melakukan observasi mendalam terhadap seluruh desa yang telah menerima layanan AREK LANCOR. Kedua, belum dilakukan analisis kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap program ini. Ketiga, aspek kebijakan pendukung serta keberlanjutan program belum menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan limitasi yang ada, penulis memberikan beberapa saran:

- 1) **Untuk Dispenduk Capil Kabupaten Pamekasan**, disarankan agar membentuk tim khusus untuk menangani program AREK LANCOR secara terorganisir dan konsisten, serta melengkapi sarana prasarana yang menunjang operasional, seperti kendaraan roda dua dan peralatan portabel.
- 2) **Dalam aspek jaringan informasi**, perlu dilakukan peningkatan akses internet di wilayah pelosok serta menyediakan alternatif solusi cetak offline jika jaringan tidak stabil.
- 3) **Untuk penyebaran informasi**, perlu dilakukan strategi sosialisasi yang lebih masif dan kreatif, tidak hanya melalui media digital tetapi juga pendekatan langsung ke masyarakat melalui tokoh masyarakat, RT/RW, dan perangkat desa.
- 4) **Untuk penelitian selanjutnya**, disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas, baik secara geografis maupun metodologis, serta melibatkan indikator keberhasilan program secara kuantitatif agar hasil yang diperoleh semakin komprehensif.

Daftar Pustaka

Buku

Kurniullah, A. Z. (2021). *Metode penelitian sosial*.

Arsita, M. (2021). *Cerita rakyat Desa Muara Gula Lama*. Jawa Tengah.

Fitrah, M. (2017). *Metode penelitian: Penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Jawa Barat.

Rakhmat. (2018). *Administrasi dan akuntabilitas publik*.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta.

Jurnal

Nurmadi, A. (2010). Manajemen pelayanan publik. *Jurnal*, 16–19.

Ariyandi, A. (2016). Inovasi pelayanan publik: Studi pada pelayanan kesehatan melalui program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang. *Jurnal*, 157.

Putri, E. K. (2018). Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal*, 72.

Rahmawati, E. (2017). Inovasi pelayanan akta kelahiran anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal*, 27–28.

Rezha, F. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal*, 938.

Badri, M. (2019). Adopsi inovasi aplikasi transportasi daring pada generasi pasca-milenial di Kota Pekanbaru. *Jurnal*, 117–118.

Pratiwi, M. (2018). Inovasi pelayanan publik “Motor Pelayanan Lorong TA” pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal*, 145.

Wijaya, R. A. (2019). Pentingnya pengelolaan inovasi dalam era persaingan. *Jurnal*, 217–227.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal*, 7–8.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik. *Jurnal*, 7.

Elkesaki, R. A. (2021). Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal*, 69.

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Jurnal*, 571.

Wahyudi, S. (2019). Teori inovasi: Sebuah tinjauan pustaka. *Jurnal*, 97.

Skripsi

Fatmawati, A. (2020). *Inovasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (Studi kasus kartu identitas anak pada Dukcapil Kota Mataram)* (Skripsi, tidak diterbitkan).

Maulana, F. (2020). *Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi kasus pelayanan E-KTP keliling)* (Skripsi, tidak diterbitkan).

Fayyadh, M. H. (2021). *Inovasi pelayanan E-KTP di masa pandemi Covid-19 (Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)* (Skripsi, tidak diterbitkan).