

INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MENCARI KEKASIHKU” DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN

Aprilia Dewi Safitri¹, Maesaroh², Nina Widowati³
Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suryo, Tembalang, Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024) 74605407 Faksimile (024) 74605407

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Innovation of “Mencari Kekasihku” is an innovation at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency aimed at improving the validity of population data on changes in marital status among muslim residents in Grobogan Regency. This study aims to identify and analyze the characteristics of the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency, as well as identify the supporting and inhibiting factors of the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results show that the public service innovation “Mencari Kekasihku” at the Population and Civil Registration Office of Grobogan Regency has been running well in terms of relative advantage, compatibility, and observability, although there are still obstacles in its implementation in terms of complexity and trialability. Supporting factors for the innovation “Mencari Kekasihku” include the desire for self-improvement, freedom of expression, and infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors for the innovation “Mencari Kekasihku” include the lack of recognition or incentives, as well as administrative pressures and barriers.

Keywords: Innovation, Public Service, Mencari Kekasihku, Marital Status

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang sedang berlangsung saat ini, kemajuan dan modernisasi teknologi serta informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dampak yang ditimbulkan yaitu semakin meningkatnya tuntutan akan kebutuhan masyarakat (Syasdawita, 2022). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk

memastikan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang mencakup berbagai jenis, seperti barang, jasa dan layanan administratif.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB No. 7 Tahun 2021, dalam rangka mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan sebuah terobosan baru berupa inovasi di sektor

pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah yang menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk perkembangan wilayah diperlukan suatu inovasi.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik, pelayanan administrasi kependudukan merupakan prioritas pelayanan utama yang perlu di tingkatkan performanya. Pada dasarnya, Data kependudukan merupakan pondasi penting bagi suatu negara dan menjadi landasan esensial dalam pembangunan. Informasi mengenai perkembangan kependudukan sangat diperlukan dalam berbagai tahap perencanaan kebijakan, pelaksanaan program, hingga evaluasi pembangunan yang berorientasi pada kependudukan yang berkelanjutan.

Menurut Badan Pusat Statistik, Provinsi Jawa Tengah menduduki posisi ketiga dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia (BPS Jawa Tengah, 2021). Kabupaten Grobogan merupakan kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Cilacap dengan luas wilayah mencapai

2013.9 km² di wilayah Provinsi Jawa Tengah, dengan jumlah penduduk mencapai 1.507.156 jiwa dimana setiap penduduk memiliki hak yang sama dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki wewenang eksklusif dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Grobogan. Salah satu layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yaitu layanan pencatatan status perkawinan pada dokumen kependudukan.

Diketahui pada tahun 2017 di Kabupaten Grobogan jumlah pelaporan perubahan status belum kawin menjadi kawin hanya sebesar 35% dan pelaporan perubahan status perceraian hanya sebesar 26% masih banyak masyarakat yang hanya mendaftarkan perkawinan dan perceraian mereka di Kantor Urusan Agama (KUA) dan Pengadilan Agama tanpa segera memperbarui status dokumen kependudukan mereka (Dispendukcapil, 2017). Banyak dari mereka yang baru melaporkan dan mengubah status dokumen kependudukan saat dibutuhkan untuk keperluan mendesak sehingga hal ini akan menyebabkan data menjadi tidak valid, dan

terkadang masyarakat juga terburu-buru dalam mengurus dokumen.

Menyikapi persoalan tersebut pada tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Nomor: 470/274.1/2018 berinovasi menciptakan pelayanan “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) yang merupakan pelayanan integrasi penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dengan Buku Nikah atau Akta Cerai bagi penduduk Kabupaten Grobogan yang beragama islam yang bekerjasama dengan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A, Kementerian Agama Kabupaten Grobogan serta Kantor Urusan Agama (KUA) se-Kabupaten Grobogan.

Tujuan dari adanya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) adalah sebagai bentuk meningkatkan validitas database kependudukan, mengakhiri diskriminasi terhadap perempuan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan memangkas waktu pengurusan dokumen kependudukan dari 1-2 hari menjadi seketika saat peristiwa itu terjadi. Dilansir dari laman berita *murianews.com* inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai,

KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) berhasil menerima penghargaan sebagai TOP 10 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 (Murianews, 2023).

Inovasi ini pernah ditunjuk menjadi rekomendasi rujukan bagi Dispendukcapil lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan memiliki target perubahan status kawin dan cerai hidup pada Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el sebesar 100% yang artinya seluruh peristiwa perkawinan dan perceraian penduduk muslim di Kabupaten Grobogan harus dilaporkan ke dalam inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Dispendukcapil Kab. Grobogan, 2023).

Pada kenyataannya, prestasi yang telah diraih masih belum bisa menandakan inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah ditargetkan. Hal tersebut terbukti, dilihat dari data jumlah pelaporan perubahan status perkawinan penduduk beragama islam sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Peristiwa Perkawinan dan
Pelaporan Perubahan Status Belum
.Kawin Menjadi Kawin

Tahun	Peristiwa Perkawinan		Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2021	395.069	790.139	455.559	58%
2022	396.256	792.513	484.111	61%
2023	395.379	790.759	500.065	63%

Sumber: Dispendukcapil Kab.Grobogan, 2023.

Berdasarkan tabel 1.2 memperlihatkan data peristiwa dan pelaporan perubahan status belum kawin menjadi kawin dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 hingga tahun 2023 persentase perubahan status belum kawin menjadi kawin dengan persentase terbesar terjadi pada tahun 2023 dengan persentase sebesar 63%, namun angka tersebut belum mampu mencapai angka 100% seperti yang telah ditargetkan.

Tabel 1. 2
Jumlah Peristiwa Perceraian dan
Pelaporan Perubahan Status Kawin
Menjadi Cerai Hidup

Tahun	Peristiwa Perceraian		Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2021	15.878,5	31.757	22.910	72%
2022	17.159	34.318	25.809	75%
2023	18.348,5	36.697	28.505	77%

Sumber: Dispendukcapil Kab.Grobogan, 2023.

Berdasarkan tabel 1.3 data peristiwa perceraian dan pelaporan perubahan status kawin menjadi cerai hidup pada tahun 2021 hingga tahun 2023, dengan persentase terbesar terjadi pada tahun 2023 dengan persentase sebesar 77%, namun hal tersebut juga belum mampu mencapai angka 100% seperti yang telah ditargetkan. Dapat disimpulkan bawa inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) belum bisa merealisasikan target perubahan status perkawinan dan perceraian yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yang artinya masih banyak peristiwa perkawinan dan perceraian yang datanya belum *diupdate*.

Pada pelaksanaannya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) masih terdapat beberapa permasalahan. Salah satunya yaitu permasalahan kerumitan yang menyebabkan belum maksimalnya pelayanan terkait perubahan status perkawinan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi masih belum optimal yakni inovasi “Mencari Kekasihku” ditujukan hanya untuk penduduk yang tinggal di Kabupaten Grobogan, proses perubahan status

perkawinan tidak dapat dilakukan jika salah satu pasangan berasal dari luar Kabupaten Grobogan. Sehingga, jika salah satu pasangan berasal dari luar domisili Kabupaten Grobogan maka tidak dapat diproses perubahan status perkawinannya (Hasan, 2020: 101-102).

Permasalahan selanjutnya yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) hal tersebut dikarenakan sosialisasi inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum secara massif.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan menggunakan atribut atau karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Melinda et al, 2020) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dan masyarakat pengguna layanan inovasi “Mencari Kekasihku” yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*, yakni berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun untuk menganalisis data, digunakan teknik Miles dan Huberman dalam (Syahrudin dan Salim, 2012: 147-150), yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

Pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku”, dilihat menggunakan lima atribut atau karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Melinda et al, 2020), diantaranya yaitu:

1.1 Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)

Menurut Rogers dalam (Melinda et al., 2020: 209) keuntungan relatif merupakan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau keadaan sebelumnya. Inovasi “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) memberikan keuntungan berupa nilai ekonomi dimana pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya atau gratis. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya, waktu dan tenaga lagi untuk mengurus perubahan status perkawinan pada dokumen kependudukannya karena hal tersebut sudah menjadi satu bagian ketika masyarakat hendak melakukan pendaftaran pernikahannya di Kantor Urusan Agama (KUA) ataupun saat mendaftarkan perceraianya di Pengadilan Agama.

Dari segi manfaat inovasi ini memberikan citra positif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dimana inovasi “Mencari Kekasihku” memberikan pelayanan prima dan memberikan manfaat berupa kevaliditasan data kependudukan. Adanya inovasi ini juga memberikan manfaat bagi masyarakat memperoleh layanan perubahan status perkawinan pada dokumen kependudukan dengan mudah,

tanpa mengeluarkan biaya serta pelayanan yang cepat, efektif dan efisien.

Inovasi “Mencari Kekasihku” juga memberikan kepuasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan maupun masyarakat yaitu adanya validitas data kependudukan serta kemudahan dalam melakukan perubahan status perkawinan pada dokumen kependudukan bagi masyarakat karena mereka tidak perlu meluangkan waktunya untuk melakukan perubahan dokumen.

1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Menurut Rogers (dalam Melinda et al., 2020: 211), kesesuaian suatu inovasi dapat dinilai dari sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai-nilai yang ada dan memenuhi kebutuhan yang ada. Aspek ini sangat penting karena dalam proses penerimaan oleh masyarakat, sebuah inovasi akan lebih mudah diterima jika sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dan mampu memenuhi kebutuhan yang ada.

Inovasi “Mencari Kekasihku” memiliki kesesuaian dengan keadaan sebelumnya, dimana pada keadaan sebelumnya prosedur perubahan dokumen pada status perkawinan cukup panjang masyarakat perlu datang ke tempat pelayanan dengan membawa beberapa persyaratan yang harus dipenuhi serta menuliskan formulir yang

disediakan oleh tempat pelayanan dan setelah itu masyarakat diharuskan mengantre untuk mendapatkan dokumen baru. Setelah adanya inovasi ini Masyarakat hanya perlu untuk mendaftarkan dan melengkapi persyaratan pernikahannya saja di KUA Kecamatan dan bagi yang bercerai hanya perlu mendaftarkan perceraianya di Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A. Dokumen KK dan KTP-el baru akan diserahkan setelah akad nikah selesai atau setelah hasil persidangan keluar.

Pada pelaksanaannya inovasi “Mencari Kekasihku” sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu menjawab persoalan terkait perubahan dokumen kependudukan. Perubahan dokumen tersebut akan membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi publik lainnya. Inovasi “Mencari Kekasihku” membantu masyarakat untuk *updateing* data kependudukan sehingga validitas data kependudukan sudah terjamin keasliannya.

1.3 Kerumitan (*Complexity*)

Menurut Rogers dalam (Melinda et al., 2020: 207), menyebutkan bahwa inovasi secara mendasar memiliki sifat kebaruan. Dengan sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kompleksitas yang lebih

tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam penggunaannya.

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” masih ditemukan kerumitan atau permasalahan yang dialami oleh pegawai atau instansi. Permasalahan tersebut terkait teknis pelaksanaan yang mana inovasi “Mencari Kekasihku” tidak dapat beroperasi diluar jam operasional pegawai, pada peristiwa pernikahan banyak masyarakat yang melakukan ijab qobul diluar jam operasional sehingga penyerahan dokumen kependudukan baru yaitu KK dan KTP-el kepada masyarakat menjadi terhambat. Hal tersebut sangat mempengaruhi esensi dari inovasi “Mencari Kekasihku” itu sendiri dimana seharusnya KK dan KTP-el dapat diterima setelah peristiwa terjadi.

Adapun kerumitan atau masalah lain yang ditemukan pada inovasi Mencari Kekasih yang dialami oleh pegawai KUA yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan masih minim penguasaan teknologi. Beberapa KUA di Kabupaten Grobogan mengeluhkan terkait kurangnya sumber daya manusia atau petugas untuk mengelola inovasi ini, selain itu mereka juga terkendala dalam penggunaan teknologi untuk memberikan laporan berupa data excel sehingga proses pelaksanaan inovasi sedikit terhambat.

1.4 Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Menurut Suwarno dalam (Sihab, 2022: 116), menyebutkan inovasi dapat diterima apabila telah diuji dan terbukti memberikan keuntungan yang lebih besar dari inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, inovasi harus melalui tahap uji publik dimana semua pihak diberikan kesempatan untuk menguji kualitasnya.

Inovasi “Mencari Kekasihku” telah dilakukan uji coba selama tiga bulan di beberapa KUA Kecamatan di Kabupaten Grobogan dan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A sebelum diluncurkan. Proses uji coba inovasi “Mencari Kekasihku” dinilai berhasil, keberhasilan tersebut dibuktikan dengan penghargaan yang diraih dalam lomba yang diselenggarakan oleh KUA di tingkat Provinsi. Kegiatan pengujicobaan inovasi “Mencari Kekasihku” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan bertujuan untuk mengetahui kekurangan inovasi sebelum diterapkan di seluruh KUA di Kabupaten Grobogan dan Pengadilan Agama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berupaya menyebarluaskan inovasi “Mencari Kekasihku” melalui sosialisasi baik secara langsung melalui tatap muka ataupun secara tidak langsung menggunakan media

online. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung atau tatap muka dilakukan dengan datang langsung ketempat pelayanan publik seperti puskesmas, kecamatan hingga ke desa-desa, namun hal tersebut hanya dilakukan saat pertama kali inovasi diluncurkan. Selain itu, dilakukan sosialisasi secara online melalui *website* resmi dan media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* dengan memposting kegiatan pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku”. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat luas yang mengetahui inovasi bukan dari sosialisasi yang telah diselenggarakan tetapi masyarakat mengetahui inovasi karena datang langsung ke tempat pelayanan dan bertanya kepada petugas. Penyebarluasan inovasi mengenai inovasi “Mencari Kekasihku” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dinilai masih belum berhasil.

1.5 Kemudahan diamati (*Observability*)

Inovasi adalah sesuatu yang baru yang memiliki ciri kemudahan pengamatan atau *observability*, yang berarti bahwa inovasi harus bisa diamati dalam hal cara operasinya atau cara kerja, serta kemampuannya untuk menghasilkan perbaikan atau hasil yang lebih baik.

Cara kerja inovasi “Mencari Kekasihku” sangat mudah diamati dapat dilihat dari standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Untuk proses pelayanan terkait perkawinan yang pertama masyarakat yang hendak menikah membawa persyaratan perkawinan ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dan kemudian Kantor Urusan Agama (KUA) akan memproses pencatatan perkawinan, peristiwa perkawinan yang tercatat akan diberikan nomor registrasi dan dimasukkan ke dalam Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh operator Kecamatan, setelah perubahan selesai operator mencetak KK dan KTP-el baru yang setelah itu diserahkan pada pihak Kantor Urusan Agama (KUA) untuk diberikan kepada pasangan suami-istri sesuai dengan jadwal akad nikah.

Sedangkan untuk pelayanan terkait perceraian masyarakat yang ingin menggugat cerai harus mendaftarkan dan melengkapi berkas persyaratan. Setelah persyaratan disetujui dan persidangan dilakukan pihak pengadilan melakukan penginputan hasil sidang yang kemudian diserahkan kepada operator untuk proses perubahan data ke dalam Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK), setelah perubahan berhasil dilakukan operator akan mencetak KK dan KTP-el dan diserahkan pada pihak Pengadilan

Agama untuk diberikan kepada tiap pasangan yang telah selesai melakukan perceraian.

Inovasi “Mencari Kekasihku” juga memiliki ketercapaian dalam peningkatan jumlah pelaporan validasi data perubahan status perkawinan pada database kependudukan Kabupaten Grobogan. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1
Jumlah Peristiwa Perkawinan dan Pelaporan Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin

Tahun	Peristiwa Perkawinan		Perubahan Status Belum Kawin Menjadi Kawin	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2017	10,201	20,402	7,179	35%
2018	13,915	27,830	16,654	60%
2019	13,603	27,206	21,130	78%
2020	10,252	20,504	15,752	77%
2021	395.069	790.139	455.559	58%
2022	396.256	792.513	484.111	61%
2023	395.379	790.759	500.065	63%

Sumber: Dispendukcapil Kab.Grobogan, 2023.

Tabel 3. 2
Jumlah Peristiwa Perceraian dan Pelaporan Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup

Tahun	Peristiwa Perceraian		Perubahan Status Kawin Menjadi Cerai Hidup	Persentase
	Peristiwa	Asumsi Perubahan Data		
2017	2819	5638	1453	26%
2018	3027	6054	2938	49%
2019	3762	7542	5247	70%
2020	3323	6646	4608	69%
2021	15.878,5	31.757	22.910	72%
2022	17.159	34.318	25.809	75%
2023	18.348,5	36.697	28.505	77%

Sumber: Dispendukcapil Kab.Grobogan, 2023.

Berdasarkan tabel 3.1 dan tabel 3.2 data dari tahun ketahun perubahan status perkawinan pada dokumen kependudukan di Kabupaten Grobogan terus meningkat. Walaupun masih ada peristiwa pernikahan dan perceraian yang belum berubah statusnya, namun inovasi “Mencari Kekasihku” sudah mampu memperbaiki jumlah pelaporan perubahan status perkawinan dari keadaan sebelum adanya inovasi. Berdasarkan data lapangan yang diperoleh, terdapat peningkatan yang cukup besar dalam jumlah validasi data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dari tahun 2017 hingga 2023.

2) Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik ”Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

2.1 Faktor Pendukung

- 1) Adanya keinginan untuk merubah diri

Adanya inovasi “Mencari Kekasihku” di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berawal dari adanya keinginan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dengan adanya inovasi “Mencari Kekasihku” diharapkan dapat meminimalisir segala

bentuk korupsi seperti percaloan ataupun gratifikasi, sehingga dapat tercipta pelayanan yang prima.

- 2) Adanya kebebasan berekspresi

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan terdapat kebebasan berekspresi. Hal tersebut ditunjukkan adanya wadah penyampaian kritik atau saran melalui layanan pengaduan, forum diskusi bagi pengelola inovasi melalui aplikasi *whatsapp* group, serta setiap 6 bulan sekali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan juga mengadakan rapat evaluasi khusus bagi inovasi “Mencari Kekasihku” dengan para *stakeholders* terkait.

- 3) Sarana dan prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, terbukti telah tersediannya alat cetak dokumen kependudukan di 19 Kecamatan dan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A seperti komputer, printer, dan print KTP. Namun, belum tersedia server khusus berupa aplikasi penunjang yang terintegrasi langsung dengan SIAK terpusat.

2.2 Faktor Penghambat

- 1) Tidak adanya penghargaan atau insentif

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” tidak terdapat penghargaan atau insentif yang diberikan kepada pegawai. Pemberian penghargaan tidak berupa materi melainkan berupa penghargaan verbal saja yaitu ucapan terimakasih serta pujian yang diberikan oleh pimpinan kepada para pegawai. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai.

- 2) Adanya tekanan dan hambatan administratif

Hambatan administratif terjadi pada masyarakat saat melakukan pelayanan inovasi “Mencari Kekasihku” dimana masyarakat yang memiliki pasangan berdomisili diluar Kabupaten Grobogan belum dapat menentukan dimana mereka akan tinggal dan beberapa masyarakat tersebut juga belum mengurus surat pindah sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap proses perubahan dokumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi “Mencari Kekasihku” (Menikah atau Cerai KK dan KTP-el Seketika Kumiliki) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun aspek-aspek yang mendukung dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu pada aspek keuntungan relatif (*relative advantage*) inovasi “Mencari Kekasihku” memberikan keuntungan dari segi nilai ekonomi, manfaat dan juga kepuasan bagi Dispendukcapil Kabupaten Grobogan maupun masyarakat pengguna layanan. Pada aspek kesesuaian (*compatibility*) inovasi “Mencari Kekasihku” terdapat kesesuaian dengan keadaan sebelumnya dan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemudian pada aspek kemudahan diamati atau (*observability*) inovasi “Mencari Kekasihku” memiliki cara kerja yang mudah untuk diamati dan memiliki ketercapaian dalam peningkatan jumlah pelaporan validasi data perubahan status perkawinan di Kabupaten Grobogan.

Adapun aspek yang menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi Mencari Kekasihku yaitu pada aspek kerumitan (*complexity*) inovasi “Mencari Kekasihku” masih terdapat kerumitan yang ditemui oleh pegawai yaitu pada teknis pelaksanaan dimana inovasi “Mencari Kekasihku” tidak dapat beroperasi diluar jam operasional pegawai dan juga keterbatasan sumber daya

manusia yang ada di KUA. Kemudian pada aspek kemungkinan dicoba (*triability*) dapat dilihat dari kemudahan dalam memperoleh inovasi dimana pelaksanaan sosialisasi inovasi “Mencari Kekasihku” belum dilakukan secara massif.

Adapun faktor pendukung dari inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan berekspresi, dan sarana prasarana yang memadai. Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” yaitu tidak adanya penghargaan atau insentif bagi pegawai dan adanya tekanan dan hambatan administratif.

SARAN

Untuk memaksimalkan pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, terdapat rekomendasi berupa saran diantaranya:

1. Terkait teknis pelaksanaan inovasi, dimana inovasi “Mencari Kekasihku” tidak dapat beroperasi diluar jam operasional pegawai, penulis memberikan saran agar menggantikan penyerahan dokumen baru yaitu KK dan KTP-el dengan tanda bukti pengambilan dokumen. Sehingga setelah melaksanakan pernikahan masyarakat dapat datang langsung ke Kecamatan ataupun kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencetakan dokumen dengan status perkawinan baru.
2. Terkait keterbatasan sumber daya manusia pada pegawai KUA, disarankan untuk melakukan pengadaan pegawai KUA dengan sumber daya manusia yang dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, karena sebagian besar pegawai di KUA sudah berusia mendekati masa pensiun.
3. Terkait permasalahan sosialisasi yang masih masif dapat melakukan sosialisasi secara berkala setiap bulannya yang terstruktur, mulai dari tingkat desa hingga tingkat kecamatan, yang dilakukan secara langsung oleh penyelenggara agar tujuan sosialisasi dapat tercapai.
4. Terkait permasalahan tidak adanya penghargaan atau insentif, Dispendukcapil Kabupaten Grobogan dapat mengadakan acara resmi tahunan dalam rangka memberikan penghargaan kepada pegawai yang telah berkontribusi positif.
5. Terkait permasalahan adanya tekanan dan hambatan administratif, disarankan sementara memecah Kartu Keluarga dari kedua pasangan tersebut, jika pasangan tersebut sudah menentukan domisili, maka masyarakat dapat

mengurus perubahan dokumennya kembali di kantor pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Moloeng, Lexy. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. BANDUNG.

Palosong, Harbani. (2014). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. cetakan-6. Bandung: Alfabeta. www.cvalfabeta.com.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke-5. BANDUNG: Alfabeta. www.cvalfabeta.com.

Syahrum, Salim. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet-5. Bandung: Citapustaka Media.

Jurnal Ilmiah

Ardani, M. C., & Larasati, E. (2019). ANALISIS INOVASI AJI ARUM (AKTA JADI ANTAR RUMAH) OLEH DISPENDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(3), 442-456.

Arsih, R., & Maesaroh, M. (2019). INOVATIONS FOR AN INTEGRATED PUBLIC SERVICE OF 6IN1 ON MARRIAGE CERTIFICATE IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF SEMARANG REGENCY. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(3), 427-441.

Hasan, Faiq Najib. 2020. Inovasi Program “Mencari Kekasihku” Dalam Perubahan Data Kependudukan Pada KTP-EL Dan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah.

Dipublikasikan oleh Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nahkoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 202-216.

Rachmat, et al. (2023). *Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Rahmawati, L. O. N. (2023). Penerapan Inovasi Kamu Jodohku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu.

Sari, Y. R. (2019). Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta. *Jurnal Transformative*, 5(1), 38-55.

Sihab, W. M. (2022). INOVASI PELAYANAN LEK PAIJO DI BAPENDA KOTA SEMARANG (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO).

Syasdawita, Z. (2022). Diffusion of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah in Batam City in 2020 (Study in the Department of Communication and Informatics Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84-100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>

Sumber Lain

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Grobogan Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Grobogan Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja

Website Resmi

Badan Pusat Statistik. (2021). Luas Wilayah menurut kabupaten/Kota 2019-2021. Diakses pada <https://jateng.bps.go.id/indicator/153/613/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html> (19 September 2023)

Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Jiwa), 2020-2022. <https://jateng.bps.go.id/indicator/12766/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html> (19 September 2023)

Murianews. (2023). Program Inovasi “Mencari Kekasihku” Dispendukcapil Grobogan Masuk Top 10 KIPP. Diakses pada <https://informuria.murianews.com/dani-agus/178668/program-inovasi-mencari-kekasihku-dispendukcapil-grobogan-masuk-top-10-kipp> (19 September 2023)