



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK: PROGRAM *CEDAKMAS* (CEPAT
DEKAT MASYARAKAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TUBAN**

Ariya Zulfa Mas'adah¹, Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri M.Si²

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimilie (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to describe and explain the innovation of the Cedakmas (Quickly Near the Community) program in order to improve population administration at the Tuban Regency Population and Civil Registration Service. The methodology of this research uses a qualitative approach with a descriptive approach. The technique for determining informants in this research is divided into two, namely service provider informants using purposive sampling and service recipient informants using accidental sampling. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and literature study. The results obtained from this research are services that bring people closer to the community in two ways, namely services in the sub-district and mobile services, ease of processing population documents, ease of making the document process which takes 3 days, saving costs (transportation) for people living in the area. remote areas, involving the community directly in the process of issuing population documents.

Keywords: *Program Innovation, Population Administration, Cedakmas Program (Fast, Close, Community)*

PENDAHULUAN

Administrasi publik di Indonesia berperan penting dalam mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan melalui kebijakan, program, dan strategi. Inovasi dalam administrasi publik bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dalam pelayanan. Pengembangan inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penting untuk memastikan akses yang cepat, praktis, dan efisien terhadap pelayanan dokumen kependudukan.

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3), administrasi publik mencakup pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya serta tenaga kerja di sektor publik melalui koordinasi untuk merumuskan, menjalankan, dan mengawasi kebijakan publik. Perubahan ini membawa dinamika baru dalam tata kelola pelayanan kepada Masyarakat, dengan tujuan utama menciptakan solusi yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Manajemen publik, menurut Overman dalam Keban (2004:85), adalah kajian multidisipliner yang mencakup perencanaan,

pengorganisasian, dan pengendalian dalam organisasi. Pendekatan ini melihat hubungan antara fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi, sehingga manajemen publik menjadi kerangka kerja yang komprehensif dalam memahami dinamika organisasi.

Inovasi dalam manajemen publik penting untuk menghadapi perubahan sosial. Menurut Everett Rogers (2016), inovasi adalah ide, praktik, atau objek baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Proses adopsi inovasi melibatkan beberapa tahapan: kesadaran, minat, evaluasi, keputusan untuk mengadopsi atau menolak, dan implementasi. Bagi pemerintah daerah, inovasi menciptakan solusi yang sesuai dengan kondisi lokal, dan menjaga relevansi serta efektivitas pemerintahan. Inovasi program pemerintah daerah dapat menghadirkan layanan publik yang responsif, relevan, dan efisien. Melalui kreativitas dan keberanian mengambil risiko, pemerintah mampu merancang program yang memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk layanan cepat dalam

pengurusan dokumen kependudukan. Dokumen ini penting untuk pengakuan resmi, perlindungan hukum, serta pemenuhan hak dan kewajiban warga negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, kegiatan ini mencakup penyusunan, pengelolaan data, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan inovasi, sistem administrasi dapat terus disempurnakan sesuai kebutuhan masyarakat yang berkembang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban bertanggung jawab atas layanan administrasi publik di wilayah Jawa Timur, berkomitmen memberikan layanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Dukungan regulasi melalui Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015 memastikan proses administrasi kependudukan dilakukan secara tertib dan sesuai aturan. Regulasi ini memudahkan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta memperbaiki administrasi agar lebih sistematis. Permasalahan pelayanan dokumen kependudukan yang tersentral di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seringkali menjadi isu yang kompleks, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil dengan infrastruktur terbatas. Jarak yang jauh ke pusat layanan membebani masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah, dengan tambahan waktu, tenaga, dan biaya. Kondisi ini menyebabkan antrian yang panjang, waktu tunggu lama, dan keluhan atas pelayanan yang tidak efisien. Adapun bukti terkait pelayanan dokumen kependudukan yang tersentral di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:



Gambar 1.1 Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tuban Tahun 2019

Sumber : Website Disdukcapil

Permasalahan yang sering dihadapi dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal masyarakat ke kantor pelayanan, terutama di wilayah pedesaan atau terpencil, sebagai contoh, jarak dari

Kecamatan Kenduruan ke kantor Disdukcapil mencapai sekitar 53 km dengan waktu tempuh sekitar 1 jam 25 menit. Jarak jauh ini menambah beban biaya transportasi, waktu perjalanan, dan sering kali mengorbankan aktivitas penting lainnya. Kecenderungan masyarakat yang hanya mengurus dokumen kependudukan saat benar-benar dibutuhkan karena antrian panjang, proses sulit dan berbelit-belit, dan fasilitas yang kurang memadai, sehingga membuat masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut menyebabkan banyak orang menunda atau mengabaikan pengurusan dokumen kependudukan.

Melihat permasalahan yang ada, penanganan yang cepat dan tepat sangat diperlukan agar dapat menyesuaikan dengan kondisi serta tantangan yang dihadapi. Melihat kebutuhan inovasi dalam pelayanan semakin mendesak seiring dengan cepatnya perubahan masyarakat. Sebagai respon terhadap hal tersebut, Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah diterapkan untuk

mendorong kebijakan dan program yang responsif terhadap tantangan masyarakat. Salah satu inovasi yang diluncurkan pada bulan Desember 2021 dan mulai diterapkan pada tanggal 3 Januari 2022 adalah program *Cedakmas* (Cepat, Dekat Masyarakat), yang merupakan layanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban di 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Tuban. Program *Cedakmas* mempermudah akses masyarakat dengan menyediakan proses pembuatan dan pencetakan dokumen kependudukan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kecamatan. Program *Cedakmas* didasarkan pada surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Nomor 188/02/KPTS/414.107.2/2022 mengenai Penetapan Layanan *Cedakmas*. Keputusan ini memberikan landasan hukum bagi layanan yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pencetakan berbagai dokumen penting, seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta Surat

Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI).

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, penanganan yang cepat dan tepat sangat diperlukan, salah satunya dengan menerapkan teori inovasi. Everett Rogers (2016) mengemukakan lima indikator inovasi, yaitu keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*complexity*), dan kemudahan diamati (*observabilitas*). Dengan indikator ini, permasalahan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Selain itu, teori inovasi yang dijelaskan oleh Yogi dalam Noor (2013) juga memberikan lima indikator penting: pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Berdasarkan kedua teori yang dijelaskan, indikator yang paling relevan untuk mengatasi masalah inovasi program *Cedakmas* adalah keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), pengetahuan baru, dan teknologi baru. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Penelitian ini bertujuan untuk menggali apa yang sebenarnya terjadi di lapangan, untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, serta untuk memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Sehingga, judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban”.

KAJIAN TEORI

1. Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014), mencakup pengelolaan sumber daya dan kebijakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat secara efektif dan

efisien. Terdapat tiga bentuk administrasi publik:

- 1) Administration of public: Pemerintah memiliki kewenangan penuh dalam pengambilan keputusan dan kebijakan untuk mengatur serta melayani masyarakat melalui sistem yang terstruktur.
- 2) Administration for public: Pemerintah menciptakan sistem yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas.
- 3) Administration by public: Masyarakat diberdayakan untuk berperan aktif dalam merancang dan melaksanakan kebijakan, menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis dan partisipatif.

2. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah disiplin ilmu yang berfokus pada pengelolaan sumber daya untuk memastikan pencapaian tujuan pemerintahan secara efektif dan efisien. Overman dalam Keban (2004) menyatakan bahwa

manajemen publik mencakup berbagai aspek administrasi publik, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan kebijakan. Hal ini bertujuan meningkatkan kinerja sektor publik melalui koordinasi antar pihak, penerapan kebijakan yang tepat, serta pengawasan implementasinya, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat.

3. Inovasi pelayanan Publik

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

Suwarno (2016), keberhasilan adopsi inovasi di masyarakat dipengaruhi oleh lima atribut utama:

1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Sejauh mana inovasi memberikan manfaat lebih besar dibanding metode atau produk sebelumnya, menjadi daya tarik utama untuk mendorong penerimaan.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, norma, dan pengalaman masyarakat, yang mempermudah penerimaan dan adopsi.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi; inovasi yang lebih sederhana lebih mudah diadopsi.

4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Kemampuan untuk menguji inovasi dalam skala kecil sebelum penerapan penuh, memberikan rasa aman terhadap risiko.

5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Seberapa jelas manfaat inovasi dapat dilihat orang lain, yang mendorong adopsi melalui contoh nyata keberhasilan.

Menurut Yogi dalam Noor (2013), inovasi terdiri dari lima elemen penting yang saling berhubungan:

1) Pengetahuan Baru

Inovasi melibatkan pengenalan pengetahuan baru yang menjadi dasar perubahan dan perbaikan di berbagai aspek kehidupan, seperti teknologi, ekonomi, dan sosial.

2) Cara Baru

Inovasi mencakup metode atau pendekatan baru untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan, yang mendorong efisiensi dan kemajuan.

3) Objek Baru

Inovasi sering menghadirkan objek baru, baik berupa produk fisik maupun konsep,

yang memberikan manfaat atau nilai tambah.

4) Teknologi Baru

Kemajuan teknologi menjadi pendorong utama inovasi, menawarkan solusi yang lebih efisien dan efektif terhadap berbagai tantangan.

5) Penemuan Baru

Inovasi hampir selalu bergantung pada penemuan baru yang diperoleh melalui penelitian atau perencanaan yang matang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kabupaten Tuban, dengan fokus utama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Penetapan lokasi ini bertujuan untuk memberikan fokus yang jelas terhadap ruang lingkup penelitian, memastikan data yang diperoleh relevan dan akurat, serta sesuai dengan tema dan permasalahan yang sedang diteliti. Subjek penelitian ini ditentukan menggunakan dua metode

pengambilan sampel, yaitu *Purposive Sampling* untuk memilih sampel yang mewakili kelompok yang diteliti dan *Accidental Sampling* untuk mendapatkan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan informan atau subjek penelitian yang meliputi Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Masyarakat. Data sekunder mencakup informasi yang diperoleh dari arsip, laporan, artikel, buku, dan peraturan daerah, seperti arsip Disdukcapil Kabupaten Tuban, artikel dari jurnal, buku profil Disdukcapil Kabupaten Tuban 2019-2023, dan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah dan layanan *Cedakmas*. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari lima tahapan yaitu, Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Uji Keabsahan Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Untuk menguji validitas

data dalam penelitian ini menggunakan metode *Peer Debriefing*. Dalam penelitian ini, *Peer debriefing* dilakukan dengan melibatkan seorang pakar, yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Beliau diharapkan dapat memberikan pandangan dan penilaian mengenai inovasi program *Cedakmas*, berdasarkan pengalaman dan keahliannya di bidang tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

Pemerintah Kabupaten Tuban terus meningkatkan mutu layanan publik melalui inovasi, salah satunya adalah program *Cedakmas* yang diluncurkan pada bulan Desember 2021 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mulai dijalankan pada tanggal 3 Januari 2022 di 19 kecamatan. Program *Cedakmas* bertujuan mempermudah akses

masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dengan menyediakan layanan pembuatan hingga pencetakan dokumen kependudukan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kecamatan. Sebelum adanya program *Cedakmas*, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Tuban untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Program *Cedakmas* diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan mudah bagi masyarakat Kabupaten Tuban.

1) Mendekatkan Pelayanan Dokumen Kependudukan pada Masyarakat

Program *Cedakmas* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban mempermudah akses layanan administrasi kependudukan dengan mendekatkan pelayanan ke kecamatan dan Mall Pelayanan Publik (MPP), serta menyediakan layanan keliling untuk kelompok rentan seperti difabel, lansia, dan sekolah. Berdasarkan wawancara,

masyarakat kini dapat mengurus dokumen seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Warga Negara (SKPWNI) di kecamatan tanpa harus ke kantor Disdukcapil. Program *Cedakmas* meningkatkan aksesibilitas dengan memindahkan titik layanan ke lokasi yang lebih terjangkau, termasuk layanan jemput bola dan KTP In School. Serta menyediakan mobil keliling untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil, terutama kelompok rentan.

2) Memberikan Kemudahan Efisiensi Waktu dan Penghematan Biaya (Transportasi) dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan

Program *Cedakmas* memudahkan masyarakat Kabupaten Tuban dalam mengurus dokumen kependudukan dengan menyediakan layanan di kecamatan, menghemat waktu

dan biaya transportasi. Wawancara menunjukkan bahwa masyarakat yang tinggal jauh dari Disdukcapil kini bisa mengurus dokumen di kecamatan tanpa harus bepergian jauh. Program *Cedakmas* juga menawarkan layanan jemput bola untuk kelompok rentan seperti difabel, lansia, dan ODGJ, di mana petugas akan datang langsung ke rumah untuk perekaman. Hal ini membuat layanan administrasi kependudukan lebih praktis, efisien, dan terjangkau bagi semua kalangan.

3) Menghilangkan Persepsi Sulit dan Mahalnya Mengurus Dokumen Kependudukan

Program *Cedakmas* mengubah persepsi masyarakat tentang kesulitan dan biaya tinggi dalam mengurus dokumen kependudukan dengan menyederhanakan prosedur, memastikan transparansi biaya dan menyediakan layanan di kecamatan. Wawancara mengungkapkan bahwa

masyarakat merasa layanan di kecamatan lebih mudah, cepat, dan terjangkau tanpa biaya tambahan. Program *Cedakmas* mengurangi biaya transportasi dan waktu, serta memberikan manfaat ekonomi dengan memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi lebih dekat dan efisien. Masyarakat merasakan dampak positif berupa proses yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

4) Meningkatkan Peran Aktif Keterlibatan Masyarakat dalam Proses Penerbitan Dokumen (Masyarakat Mengurus Sendiri)

Program *Cedakmas* mendorong Masyarakat untuk lebih aktif dalam mengurus dokumen kependudukan dengan memberikan informasi yang jelas melalui aplikasi dan media sosial. Wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih terlibat dan memahami prosesnya, yang mempercepat

pengurusan dokumen dan mengurangi kesalahan. Meskipun sudah ada upaya sosialisasi, tingkat keterlibatan masyarakat masih rendah karena sebagian besar merasa tidak ada manfaat langsung dari pengurusan dokumen kecuali saat diperlukan. Namun, penggunaan teknologi terbukti efektif dalam meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat di Kabupaten Tuban.

5) Masyarakat Terdorong untuk Segera Mengurus dan Memiliki Dokumen Kependudukan (Tempat Pengurusannya Dekat)

Program *Cedakmas* di Kabupaten Tuban mendorong masyarakat untuk segera mengurus dokumen kependudukan dengan menyediakan pelayanan yang lebih dekat di tingkat kecamatan, menghemat waktu dan biaya (transportasi), serta membuat proses lebih cepat. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa

kemudahan akses layanan di kecamatan menjadi faktor utama yang memotivasi Masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, dibandingkan dengan sebelumnya yang harus pergi ke kantor Disdukcapil pusat yang jauh. Sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram dan situs web Disdukcapil Kabupaten Tuban membantu Masyarakat memahami alur pengurusan dokumen yang lebih sederhana, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program *Cedakmas*. Masyarakat merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam mengurus dokumen kependudukan karena adanya layanan yang lebih dekat, transparansi dalam proses, dan penggunaan teknologi yang efisien.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

a. Kenyamanan

Program *Cedakmas* memberikan kenyamanan dengan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan, proses cepat, dan biaya transportasi murah. Meskipun, sebagian masyarakat puas, banyak yang belum memanfaatkan karena kurangnya pemahaman dan informasi, meskipun sudah tersedia di media sosial.

b. Kepuasan

Program *Cedakmas* memberikan keuntungan relatif dengan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan yang cepat (hanya 3 hari) dan lokasi pelayanan yang dekat, meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, responsif, dan kompeten

membuat masyarakat merasa puas karena dokumen tersebut diproses dengan cepat dan petugas memberikan penjelasan yang jelas.

c. Status Sosial

Program *Cedakmas* berhasil meningkatkan status sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan memperbaiki citra mereka sebagai lembaga yang lebih moderen, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan layanan, tetapi juga memperkuat reputasi Disdukcapil, yang kini dipandang lebih positif oleh masyarakat. Keberhasilan program *Cedakmas* juga tercermin dari penghargaan "Juara 3 Lomba Tubernova Award 2023" yang diraihnya.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

a. Kesesuaian dengan Nilai dan Norma

Program *Cedakmas* diterima masyarakat karena sesuai dengan nilai, norma dan peraturan daerah yang berlaku, seperti Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2020 dan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Nomor 188/02/KPTS/414.107.2/2022. Meskipun sebagian masyarakat awalnya belum terbiasa, mereka tetap memanfaatkan layanan ini karena kemudahan akses dan kedekatannya. Program *Cedakmas* mempercepat proses administrasi kependudukan melalui Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di kecamatan.

b. Kesesuaian dengan Masa Lampau

Program *Cedakmas* tetap mempertahankan kesesuaian dengan sistem pelayanan masa lalu, yakni pengurusan dokumen kependudukan yang dulu hanya di lakukan

di kantor Disdukcapil. Masyarakat kini bisa mengurus dokumen di kecamatan dengan prosedur yang sama seperti, penggunaan aplikasi SIAK, namun dengan akses yang lebih dekat dan praktis. Program *Cedakmas* mengatasi masalah antrian panjang di kantor Disdukcapil, dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang efisien.

c. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat

Program *Cedakmas* sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena mempermudah akses layanan administrasi kependudukan di kecamatan, menghemat waktu dan biaya, terutama bagi masyarakat daerah terpencil. Keberhasilan program *Cedakmas* tergantung pada pengetahuan masyarakat, mereka yang tidak tahu layanan ini merasa kurang sesuai, sementara yang

sudah tahu merasa sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3) Pengetahuan Baru

a. Penyesuaian Masyarakat terhadap Keberadaan Inovasi Baru

Inovasi baru melalui program *Cedakmas* diperkenalkan dengan berbagai saluran komunikasi seperti sosialisasi langsung, media sosial, dan media masa. Pemerintah menggunakan platform seperti instagram, dan banner di kecamatan untuk menjangkau masyarakat. Bagi yang tidak memiliki akses teknologi, informasi tetap disebarkan melalui banner dan saluran lain, memastikan program dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

4) Teknologi baru

a. Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Program *Cedakmas* memanfaatkan teknologi baru untuk mempermudah

pelayanan administrasi, termasuk layanan melalui kecamatan dan pengelolaan data efisien. Masyarakat dapat mengakses informasi melalui media sosial dan situs web Disdukcapil, meskipun tantangan akses internet di daerah pelosok masih ada. Sosialisasi terus dilakukan untuk memperluas penyebaran informasi.

Pembahasan Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dinilai dari teori Everett Rogers (2016) dan teori Yogi Suwarno dalam Noor (2013) yaitu, Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) dalam program *Cedakmas* sudah signifikan dapat dilihat dari kemudahan akses, penghematan biaya, dan proses yang lebih cepat dibandingkan layanan sebelumnya. Menurut Everett Rogers (2016), inovasi yang menawarkan keuntungan nyata lebih cenderung diadopsi. Yogi dalam Noor (2013) menambahkan bahwa persepsi masyarakat terhadap relevansi inovasi

sangat penting. Kesesuaian (*Compatibility*) dalam program *Cedakmas* sudah signifikan dapat dilihat dengan kebutuhan masyarakat, lokasi yang strategis, dan prosedur yang sederhana mendukung keberhasilannya. Menurut Everett Rogers (2016) menjelaskan bahwa inovasi lebih diterima jika sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yogi dalam Noor (2013) menggarisbawahi bahwa persepsi masyarakat terhadap kesesuaian sangat mempengaruhi penerimaan. Pengetahuan Baru dalam program *Cedakmas* belum signifikan dapat dilihat bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan di kecamatan, dikarenakan kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat lebih memilih mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Menurut Everett Rogers (2016) menekankan pentingnya komunikasi untuk meningkatkan observabilitas, sementara Yogi dalam Noor (2013) menambahkan bahwa persepsi relevansi sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi. Teknologi Baru dalam program *Cedakmas* belum

signifikan dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat kesulitan memperoleh informasi karena keterbatasan akses internet serta ketidakpahaman teknologi bagi kalangan lansia. Menurut Everett Rogers (2016) menjelaskan bahwa media sosial meningkatkan observabilitas dan mengurangi kompleksitas. Namun, Yogi dalam Noor (2013) menyebutkan bahwa keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi di kalangan lansia dapat menghambat penerimaan program.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

Faktor pendukung:

- a. Layanan yang tersedia di kecamatan, sehingga lebih dekat dengan masyarakat.
- b. Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, terutama masyarakat yang tinggal di daerah pelosok.
- c. Proses samapi cetak dokumen kependudukan yang lebih cepat, karena pengurusan dokumen dalam waktu 3 hari sudah jadi.

- d. Hemat biaya transportasi, bagi masyarakat yang tinggal di daerah pelosok.
- e. Prosedur yang sederhana, sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.

Faktor Penghambat:

- a. Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya program *Cedakmas*, karena sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah pelosok.
- b. Banyak masyarakat yang masih lebih memilih mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, karena sudah terbiasa.
- c. Banyak masyarakat yang kesulitan memperoleh informasi, karena keterbatasan akses internet.
- d. Banyak kalangan lansia yang tidak pahaman teknologi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan

Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Menunjukkan bahwa Program efektif mempermudah dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan cukup di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kecamatan. program *Cedakmas* yang telah diidentifikasi dan dijelaskan secara terperinci dalam beberapa poin utama.

1. Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) diluncurkan pada bulan Desember 2021, mulai diterapkan pada tanggal 3 Januari 2022 yang memberikan dampak yang signifikan dalam pelayanan dokumen kependudukan melalui pelayanan di kecamatan dan pelayanan keliling. Pelayanan keliling meliputi jemput bola, KTP in School, Sayang Difabel, dan Sayang Lansia. Program *Cedakmas* meningkatkan efisiensi waktu, penghematan biaya

(transportasi), dan mempermudah masyarakat di daerah pelosok. Program *Cedakmas* sesuai dengan nilai dan norma masyarakat, sehingga bisa diterima dengan baik sebagai penyempurnaan dari layanan sebelumnya. Namun, terdapat hambatan seperti, kurangnya sosialisasi yang merata, terutama di daerah pelosok sehingga, banyak masyarakat yang belum mengetahui program *Cedakmas*. Hambatan lain adalah keterbatasan akses internet dan ketidakpahaman teknologi, terutama bagi kalangan lansia, yang memengaruhi kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan layanan *Cedakmas* sepenuhnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

1) Faktor Pendukung:

- a) Layanan yang tersedia di kecamatan
- b) Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat

- c) Proses samapi cetak dokumen kependudukan lebih cepat
 - d) Hemat biaya transportasi
 - e) Prosedur yang sederhana
2. Faktor Penghambat:
- a) Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya program *Cedakmas*
 - b) Banyak masyarakat yang masih lebih memilih mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban
 - c) Banyak masyarakat yang kesulitan memperoleh informasi
 - d) Banyak kalangan lansia yang tidak pahaman teknologi.

SARAN

Hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik: Program *Cedakmas* (Cepat Dekat Masyarakat) dalam Rangka Meningkatkan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, beberapa saran yang dapat diberikan peneliti untuk

pengembangan inovasi program *Cedakmas* adalah:

1. Meningkatkan Sosialisasi Program *Cedakmas*
 - a. Menyelenggarakan sosialisasi rutin samapi ke desa-desa, agar masyarakat lebih menegtahui adanya pelayanan program *Cedakmas*
 - b. Libatkan kepala desa dan organisasi lokal yang ada di desa untuk membantu menyebarkan informasi program *Cedakmas*
 - c. Membuat banner, brosur, spanduk, dan poster di tempat strategis seperti balai desa, sekolah, dan pasar agar masyarakat mengetahui pelayanan program *Cedakmas*
2. Layanan Alternatif yang Lebih Mudah Diakses
 - a. Adakan layanan keliling ke desa-desa atau lokasi-lokasi strategis untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Publikasikan testimoni positif dari masyarakat yang telah menggunakan

- layanan program
Cedakmas.
- c. Membuat aplikasi layanan kependudukan yang dapat diunduh oleh semua Masyarakat.
3. Perluasan Infrastruktur Internet di daerah pelosok
- a. Prioritaskan Pembangunan *Base Transceiver Station (BTS)* dan jaringan fiber optik.
- b. Membangun titik akses wifi gratis di balai desa.
4. Mengadakan Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Internet dan Perangkat Digital
- a. Memberikan materi pelatihan penggunaan internet harus disesuaikan dengan tingkat pemahaman lansia.
- b. Memberikan program literasi digital yang fokus pada peningkatan kemampuan lansia dalam menggunakan internet untuk mencari informasi, berkomunikasi, dan memanfaatkan layanan digital lainnya.
- c. Membuat materi edukasi berupa buku panduan, video tutorial, atau infografis yang mudah diakses dan dipahami lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283-304.
- Khasanah, W. N., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2023). Penilaian Inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 112-129.
- Lausu, W., Liando, D. M., & Waworundeng, W. (2023). Inovasi Program E-Tiket Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Laut Manado. *Governance*, 3(1).
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 7(3).
- Ningtyas, P. C., & Umiyati, S. (2023). Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan

- Dispendukcapil Kota Surabaya.
Innovative: Journal Of Social
Science Research, 3(5), 4382-
4396.
- Peraturan Daerah (PERDA)
Kabupaten Tuban Nomor 1 tahun
2015 tentang Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Daerah (PERDA)
Kabupaten Tuban Nomor 10
Tahun 2020 tentang Inovasi
Daerah. Inovasi ini adalah
layanan Cedakmas atau Cepat,
Dekat Masyarakat.
- Permana, D., Muchsin, S., & Suyeno,
S. (2021). Inovasi Program
Pelayanan Publik Berbasis
Digital Government (Studi Kasus
pada Pengadilan Agama di Kota
Malang). Respon Publik, 15(1),
32-40.
- Posuma, S. N., Tumbel, G. H., &
Tarore, S. (2024). Public Service
Innovation at Tomohon City
Population and Civil Registration
Office. Technium Social
Sciences Journal, 55, 54-63.
- Profil Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Tuban. (2019-2023). Jl. Teuku
Umar No. 07, Latsari, Kecamatan
Tuban, Kabupaten Tuban.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D.
(2022). Inovasi Program Aplikasi
Surabaya Single Window Alfa
dalam Meningkatkan Pelayanan
Perizinan Online. Societas:
Jurnal Ilmu Administrasi dan
Sosial, 11(2), 154-164.
- Rohman Ubaid. (2022). Modul
Cedakmas (Cepat Dekat
Masyarakat).
- Undang-Undang Nomor 13 tentang
Administrasi Kependudukan.
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi di
Sektor Publik