



Jemput Bola Terpadu Goes To School (Jbt Gts) Sebagai Inovasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Rayhan Surya Putra¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 23 Oktober 2023
Revised : 30 Oktober 2023
Accepted: 03 November 2023

Berkembangnya bidang Informasi dan Teknologi yang semakin cepat membuat pemerintah sebagai penyelenggara negara semakin gencar untuk memberikan inovasi pelayanan kepada seluruh masyarakat. Hal tersebut merupakan tuntutan yang harus dikerjakan oleh pemerintah agar memudahkan masyarakat dalam menjangkau kepemilikan dokumen kependudukan. Untuk meningkatkan mutu pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berinovasi dengan menciptakan layanan yang Bernama Jemput Bola Terpadu Goes to School atau JBT GTS. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan layanan JBT GTS. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dan lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa JBT GTS telah berhasil dan berjalan dengan baik dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik serta membantu masyarakat khususnya siswa yang baru berusia 17 tahun dalam kepemilikan dokumen kependudukan E-KTP. Urgensi dalam penelitian ini yaitu, dikarenakan tidak semua siswa ataupun siswi memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan E-KTP ke kantor kecamatan, mal pelayanan publik dan kantor dispendukcapil sidoarjo.

Keywords: *Pelayanan Publik, Inovasi, Jemput Bola Terpadu*

(*) Corresponding Author: 20041010146@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: Putra, R. S., & Pertiwi, V. I. (2023). Jemput Bola Terpadu Goes To School (Jbt Gts) Sebagai Inovasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10081701>.

INTRODUCTION

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) Pelayanan Publik merupakan setiap tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara (pemerintah) kepada sejumlah masyarakat yang mempunyai aktivitas menguntungkan dalam satu kesatuan atau satu perkumpulan, dan memberikan tawaran memuaskan walaupun hasilnya tidak tepacu pada suatu produk secara fisik. Suatu negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan memperoleh kesejahteraan dalam kehidupannya. Pada dasarnya, pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, dokumen kependudukan dan lain-lain. Seluruh warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan cepat. Maka dari itu, segala bentuk pelayanan publik dari lapisan kementerian, pemerintah pusat, hingga pemerintah daerah merupakan hal dasar yang harus segera diperbaiki atau ditingkatkan. Pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Selain itu, terdapat juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi diciptakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan bisa mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

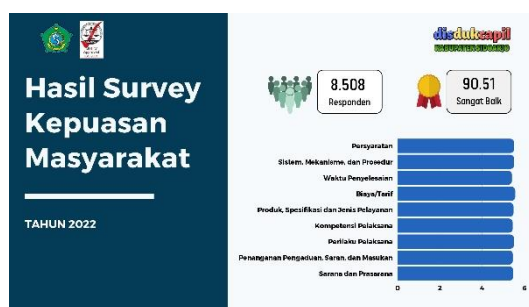
Dari pernyataan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan tujuan utama dari pemerintah dan sudah sepantasnya untuk diselenggarakan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diperlukan juga adanya strategi untuk pemenuhan kebutuhan dasar hak masyarakat yang berhubungan dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Satu hal yang harus tetap berjalan yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, hal ini dikarenakan administrasi kependudukan berkaitan erat antara pemerintah dan masyarakat dalam melakukan penerbitan dokumen melalui rangkaian pelayanan publik di sektor lain. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan mengelola data, yang didapatkan dari beberapa peristiwa kependudukan yang diinput, diproses, dan menghasilkan output yang berupa data kependudukan dalam membangun suatu wilayah. Implementasi administrasi kependudukan harus dilakukan dengan baik oleh pemerintah daerah, baik pemerintah kota ataupun kabupaten melalui pelayanan dokumen administrasi kependudukan.

Salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki warga negara yang sudah menginjak umur 17 tahun yaitu E-KTP. E-KTP merupakan satu bentuk kartu identitas dalam bernegara yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Hal ini terdapat pada Undang-Undang 13 Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Setiap penduduk negara Indonesia hanya diperbolehkan memiliki satu identitas NIK yang nantinya akan dijadikan dasar dalam pembuatan SIM, Paspor, NPWP, dan lain-lain.

Dalam pelaksanaannya, pembuatan E-KTP tidaklah semudah dan secepat seperti yang di bayangkan, dalam beberapa riset peneliti pada beberapa jurnal salah satunya yaitu pada jurnal Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo yang ditulis oleh Heru Irianto dkk (2022) dijelaskan beberapa permasalahan dalam melakukan pelayanan, Dispendukcapil Sidoarjo yaitu hampir setiap hari kantor Dispendukcapil Sidoarjo selalu berjubel dan sangat ramai masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo salah satunya dalam pembuatan E-KTP. Untuk mengatasi masalah tersebut, Dispendukcapil Sidoarjo membuat layanan berbasis *online* yang bernama Plavon Dukcapil dengan harapan menyelesaikan masalah yang selama ini terjadi yaitu panjangnya antrian dan jauhnya lokasi Dispendukcapil dari rumah warga. Di website tersebut, masyarakat sidoarjo yang baru berusia 17 tahun bisa mengajukan permohonan untuk pembuatan E-KTP. Tetapi dalam pelaksanaannya, hadirnya plavon dukcapil belum ampuh untuk menyadarkan masyarakat yang baru berusia 17 tahun untuk memiliki dokumen E-KTP. Survei yang dilakukan penulis terhadap siswa siswi di beberapa sekolah

ketika penulis sedang pelayanan, terdapat beberapa siswa dan siswi yang menganggap bahwa kepemilikan dokumen E-KTP tidak terlalu penting sehingga banyak siswa yang enggan atau malas dalam membuat dokumen E-KTP. Permasalahan itulah yang menjadikan plavon dukcapil belum berjalan optimal dalam mencakup dokumen kependudukan E-KTP untuk siswa dan siswi yang sudah berusia 17 tahun.

Oleh sebab itu, sebagai upaya dalam mempercepat,berinovasi, dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, berkomitmen melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan sebuah inovasi program Jemput Bola Terpadu Goes to School (JBT GTS) dengan melakukan pelayanan rekam E-KTP di Sekolah SMA sederajat. Program JBT GTS ini mengacu pada Perbup No. 78 Tahun 2016 tentang kependudukan, susunan organisasi, tugas, dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut mengacu pada pasal 7 ayat 1 UU No. 23 tahun 2013 yang berbunyi: “Pemerintah Kabupaten atau kota berkewajiban dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan inovasi JBT GTS dapat mempermudah masyarakat khususnya siswa siswi yang sudah berusia 17 tahun dengan efektif dan efisien karena tidak perlu datang ke kantor untuk pembuatan dokumen kependudukan terutama E-KTP, karena pihak Dispendukcapil Sidoarjo yang akan mendatangi sekolah-sekolah yang ada di kabupaten sidoarjo untuk melaksanakan perekaman E-KTP untuk siswa siswi yang sudah berusia 17 tahun. Kemudahan dalam mengurus dokumen E-KTP terbukti memberikan dampak yang baik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022.



Gambar Survei Kepuasan Masyarakat 2022

Program inovasi ini merupakan salah satu wujud nyata dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan pemereataan kepemilikan dokumen kependudukan E-KTP kepada seluruh lapisan masyarakat, tidak terkecuali siswa siswi yang usianya telah menginjak angka 17 tahun. Terciptanya program ini dengan harapan dapat membantu meringankan siswa siswi SMA dalam memperoleh layanan dokumen kependudukan E-KTP tanpa harus izin tidak mengikuti pelajaran dalam waktu efektif sekolah mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Inovasi Jebete Sayang ini hadir karena ada beberapa kendala yang dialami masyarakat khusus nya siswa siswi SMA sederajat dalam pengajuan pelayanan kependudukan, yaitu dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki fleksibilitas waktu untuk mengurus E-KTP ke kantor kecamatan, Mall Pelayanan Publik, bahkan ke kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga dalam inovasi ini pihak Dispendukcapil Sidoarjo yang akan mendatangi sekolah-sekolah yang ada di kabupaten Sidoarjo untuk melaksanakan perekaman E-KTP untuk siswa siswi yang sudah berusia 17 tahun

A. Landasan Teori

Konsep Inovasi menurut Ackoff bahwa inovasi merupakan antithesis dari perilaku seperti mesin (Ackoff, 1981). Pernyataan Ackoff tersebut menunjukkan bahwa inovasi merupakan sebuah modal keberanian dalam menunjukkan aktivitas yang bertolak belakang dengan kebiasaan yang semestinya. Dengan kata lain, inovasi dipahami sebagai suatu kegiatan yang berfokus pada pembaruan. Sedangkan menurut Rogers (1983), Inovasi merupakan sebuah gagasan, praktek, atau obyek yang terbilang baru oleh sekelompok individu. Rogers juga menilai perlu adanya standar universal untuk mendeskripsikan atribut yang diakui menjadi inovasi pelayanan publik, sehingga Rogers menyatakan bahwa terdapat 5 atribut inovasi yang berhubungan secara empiris tetapi secara konseptual berbeda, yaitu:

1. *Relative advantages* atau keuntungan relatif.

Relative advantages atau keuntungan relatif adalah sejauh mana inovasi yang ada dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya (Rogers, 1995). Sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih dan keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

2. *Compatibility* atau kesesuaian

Compatibility atau kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap berkelanjutan dengan nilai-nilai yang ada, atau keadaan sebelumnya, dan dengan kebutuhan yang ada (Rogers, 1995). Dalam hal ini, seharusnya inovasi yang ada tidak terlepas dengan inovasi sebelumnya, agar ide-ide yang lama tetap ada dan tidak hilang begitu saja.

3. *Complexity* atau kerumitan

Complexity atau kerumitan adalah sebuah ukuran dimana inovasi dianggap sulit untuk digunakan dan dipahami (Rogers, 1995). Tingkat kerumitan yang lebih tinggi bisa kita jumpai di inovasi yang baru daripada inovasi sebelumnya.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan ukuran dimana inovasi dapat diuji secara terbatas (Rogers, 1995). Keuntungan dan nilai tambah sebuah inovasi dapat kita lihat dari pengujian dan percobaan yang dimiliki inovasi itu sendiri.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Observability merupakan tingkat dimana hasil inovasi tersebut bisa dilihat oleh orang lain. Orang lain dapat dengan mudah untuk mengamati, memahami, dan mengkomunikasikan dengan orang lain mengenai beberapa inovasi yang ada (Rogers, 1995). Inovasi yang ada perlu untuk diamati dan dicermati bagaimana ia dapat menghasilkan hasil yang lebih.

Inovasi pelayanan merupakan salah satu topik utama dalam pendisiplinan administrasi publik. Dalam kenyataannya, inovasi adalah salah satu usaha pemerintah dalam mencapai tujuan reformasi birokrasi. Hal ini terjadi karena pada realitanya, banyak jenis layanan publik yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih melekatnya budaya birokrasi yang lelet dalam memberikan layanan (Kabullah, 2018). Inovasi menjadi hal yang wajib dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan sebuah proses dan

hasil pengembangan suatu produk sebelumnya, sehingga memiliki nilai tambah dan berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Yanuar, 2019). Organisasi sektor publik dan swasta sangat berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah inovasi untuk menjawab tuntutan zaman. Menurut Wijayanti (2008:42) dalam Weny dan Retnowati WD Tuti, berpendapat bahwa inovasi dalam sektor publik lebih berfokus pada perbaikan yang dihasilkan dari beberapa kegiatan inovasi ini, yang pemerintah lakukan berhasil memberikan layanan publik yang berkualitas, terjangkau, efisien, dan efektif. Menurut Edy Sutrisno (2010:105) dalam Weny dan Retnowati WD Tuti bahwa inovasi adalah satu bentuk pengenalan cara baru yang lebih baik dalam bekerja di tempat kerja.

Selanjutnya, konsep pelayanan publik harus memiliki standarisasi pelayanan yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengakses dan mengetahui pelayanan publik tersebut. Standar pelayanan publik di isyaratkan sebagai ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara negara untuk ditaati oleh penerima layanan atau masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai urusan kepada organisasi tersebut, sesuai SOP yang ada (Widodo Joko, 2001). Menurut Agus (2005:141) dalam (Weny dan Retnowati,2017) bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh birokrat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan diartikan sebagai kegiatan seseorang atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak, untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa aspek yang ada dalam pelayanan yaitu organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sudjarwo, (2004:75) dalam buku pintar kependudukan, menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan kependudukan yang diberikan oleh penyelenggara negara (pemerintah) dari tingkat pusat hingga desa,RT,dan RW. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah memberikan pelayanan akta kelahiran, akta kematian, KTP, Surat pindah, akta nikah, dan akta cerai.

METHODS

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi tempat pelaksanaan penelitian adalah Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Jl. Sultan Agung No.23, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Fokus Penelitian ini akan difokuskan pada inovasi pelayanan jemput bola terpadu Goes to School pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah dengan sumber data primer yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan sumber data sekunder meliputi buku dan jurnal terkait. Teknik observasi dilakukan peneliti ketika peneliti melakukan JBT GTS di beberapa sekolah, dari hasil observasi, didapatkan bahwa siswa siswi di beberapa sekolah memiliki antusias

yang luar biasa dalam menyambut kami sebagai petugas. Output yang didapatkan yaitu dalam pelayanan JBT GTS, siswa dan siswi tidak perlu lagi datang ke kantor untuk pengajuan dokumen kependudukan E-KTP sehingga inovasi ini dapat mempermudah siswa dan siswi untuk mengajukan dokumen kependudukan. Pada Teknik wawancara, peneliti dalam penentuan informan, menggunakan Teknik snowball sampling. Dengan informan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Staff bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Staff bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan siswa siswi.

RESULTS & DISCUSSION

Selain sifatnya yang baru, sebuah inovasi dapat diterima oleh masyarakat jika inovasi tersebut dapat membantu mempermudah masyarakat khususnya dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Untuk lebih jelas dan terperinci, akan dijelaskan melalui atribut Inovasi yang digunakan untuk menganalisis pelaksanaan Inovasi Jemput Bola Terpadu Goes to School yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah Analisa menggunakan focus *Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability*.

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Dampak positif adalah sebuah keharusan yang harus diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam pelaksanaan inovasinya. Dalam atribut inovasi, yang perlu diukur dalam keuntungan relative yakni keuntungan dalam segi ekonomis, kenyamanan dalam penggunaannya, efisiensi, kecepatan dan kemudahan dalam bekerja. Dalam pelaksanaan program JBT GTS, program ini memiliki keuntungan relatif berdasarkan wawancara dan observasi peneliti dilapangan.

Siswa siswi yang awalnya harus meluangkan waktunya untuk datang langsung ke kantor Dispendukcapil sidoarjo, kini dengan program inovasi layanan JBT GTS membuat para siswa dan siswi SMA sederajat tidak perlu datang lagi ke kantor dispendukcapil atau ke kecamatan, dan tidak terbebani oleh biaya pelayanan dikarenakan segala layanan Dispendukcapil sidoarjo gratis atau tidak dipungut biaya sepeser pun termasuk layanan JBT GTS. Kalaupun tidak ada keuntungan relatif yang disebabkan oleh layanan ini, maka masyarakat berkemungkinan kecil untuk menerima program inovasi ini, karena aspek ekonomi adalah salah satu aspek yang menjadi alasan apakah inovasi ini bisa diterima dengan baik atautah tidak.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Ibu Siti Amanati, beberapa kelebihan dalam inovasi ini yaitu inovasi ini sangat membantu siswa dan siswi, mereka tidak perlu izin ke sekolah sehingga tanggapan orangtua baik dalam menerima inovasi ini. Setelah perekaman selesai, E-KTP yang sudah direkam akan diantar ke sekolah dengan catatan blanko yang tersedia memenuhi, Jika blanko sedang tidak tersedia, maka siswa dan siswi tersebut harus mengambilnya di Mal Pelayanan Publik Lingkar Timur. Selain keuntungan tersebut, Ibu Siti Amanati mengatakan bahwa dalam segi ekonomis pun memiliki kelebihan tersendiri dikarenakan siswa dan siswi tidak perlu mengeluarkan uang transport untuk datang perekaman ke kantor.

Selain kepada Ibu Siti Amanati, peneliti juga melakukan wawancara kepada salahsatu siswa ketika peneliti sedang melakukan pelayanan GTS di SMKN 3

Buduran, ia bernama Rizki. Dia mengatakan bahwa pelayanan JBT GTS sangat membantu siswa dalam membuat perekaman E-KTP karena banyak siswa yang ketika tidak ada layanan JBT GTS mereka sangat kesulitan dalam segi waktu, karena mereka tidak memiliki fleksibilitas dalam mengurus E-KTP mereka ketika hari sekolah mereka, jikalau ada, mereka harus izin tidak mengikuti pelajaran untuk mengurus dokumen E-KTP ke kantor dispendukcapil atau ke kecamatan.

Berdasarkan keuntungan-keuntungan diatas, siswa siswi mengaku terbantu dengan adanya pelayanan jemput bola ini karena lebih efisien dan cepat karena petugas Dispendukcapil bisa datang langsung ke sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman E-KTP dengan jadwal yang telah ditentukan.

***Compatibility* atau Kesesuaian**

Compatibility atau kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap berkelanjutan dengan nilai-nilai yang ada, atau keadaan sebelumnya, dan dengan kebutuhan yang ada (Rogers, 1995). Dalam hal ini, Menurut Staff bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Bu Agra mengatakan kesesuaian dalam inovasi ini telah sesuai dengan layanan atau inovasi sebelumnya yaitu Jemput Bola (Jebol) dimana inovasi ini merupakan layanan jemput bola di desa-desa yang melayani layanan administrasi kependudukan yaitu layanan KK, KIA, Akta kelahiran, Akta kematian, dan juga Aktivasi IKD. Tetapi dalam layanan ini, tidak ada layanan untuk rekam E-KTP baru, khususnya untuk siswa siswi SMA sederajat.

Inovasi yang dilakukan Dispendukcapil sidoarjo sesuai dengan sistem pelayanan pendahulunya yang lain yaitu perekaman E-KTP yang dilakukan oleh siswa dan siswi, tetapi terdapat perbedaan yaitu sistem yang dulu, mengharuskan siswa dan siswi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke kecamatan untuk melakukan perekaman. Dengan adanya inovasi ini, mereka tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan perekaman, mereka hanya perlu menunggu jadwal dispendukcapil untuk datang ke sekolah mereka dalam proses perekaman E-KTP.

***Complexity* atau Kerumitan**

Dalam berinovasi, sebuah organisasi cenderung memiliki kerumitan atau kendala dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan inovasi goes to school, ada beberapa kendala yang dialami, menurut Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bu Siti Amanati mengatakan bahwa dalam pelaksanaan JBT GTS, tidak semua sekolah memiliki motivasi yang baik untuk menyambut kami sebagai petugas, selain itu kendala lain yang diperoleh yaitu kendala dalam jaringan penginputan data siswa dan siswa kedalam aplikasi SIAK terpusat dikarenakan wifi di beberapa sekolah tidak bisa tersambung dengan baik dan ataupun bisa disebabkan listrik padam.

Adapun kekurangan lain menurut salah satu Staff bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mengatakan bahwa untuk siswa dan siswa yang memiliki KK dari luar Sidoarjo, Dispendukcapil sidoarjo hanya bisa membantu merekam, dan untuk E-KTP yang sudah direkam oleh mereka, tidak bisa diambil dan dicetak di Sidoarjo, karena yang berkewenangan mencetak adalah petugas Dispendukcapil daerah asal mereka sehingga mereka harus mengambil E-KTP di daerah mereka sesuai KK asal mereka.

***Triability* atau Kemungkinan Dicoba**

Triability atau kemungkinan dicoba merupakan ukuran dimana inovasi dapat diuji secara terbatas (Rogers, 1995). Keuntungan dan nilai tambah sebuah inovasi dapat kita lihat dari pengujian dan percobaan yang dimiliki inovasi itu sendiri. Pada awal inovasi ini ada, Dikendukcapil sidoarjo sempat melakukan ujicoba, pada mulanya, dikendukcapil sidoarjo memiliki program yang bernama Jemput Bola (Jebol) di desa-desa dan pelaksanaannya terbilang baik karena antusias masyarakat yang begitu hebatnya. Setelah program Jemput Bola dirasa memiliki dampak yang baik kepada masyarakat, dikendukcapil sidoarjo membuat inovasi lagi dengan Jemput Bola Terpadu Goes to School, yang hasilnya terbilang baik karena dapat memudahkan siswa siswi SMA sederajat dalam membuat dokumen kependudukan E-KTP.

Observability atau Kemudahan Diamati

Observability merupakan tingkat dimana hasil inovasi tersebut bisa dilihat oleh orang lain. Orang lain dapat dengan mudah untuk mengamati, memahami, dan mengkomunikasikan dengan orang lain mengenai beberapa inovasi yang ada (Rogers, 1995). Inovasi yang ada perlu untuk diamati dan dicermati bagaimana ia dapat menghasilkan hasil yang lebih.

Supaya program JBT GTS lebih mudah diamati dan diamati oleh masyarakat khususnya siswa siswi SMA sederajat, Dikendukcapil Sidoarjo mengadakan pengumuman terlebih dahulu H-1 di social media Instagram Dikendukcapil Sidoarjo ketika ingin melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah, dan dalam pelaksanaannya, pihak sekolah terlebih dahulu sudah mensosialisasikan program ini kepada siswa dan siswinya untuk membawa KK karena akan ada perekaman E-KTP dari Dikendukcapil Sidoarjo yang bernama Jemput Bola Terpadu Goes to School.

CONCLUSION

Dari hasil penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya Inovasi Jemput Bola Terpadu Goes to School di sekolah-sekolah dengan target siswa dan siswi yang sudah mengijak usia 17 tahun, dapat dikatakan cukup berhasil dalam implementasi inovasi pelayanannya, hal tersebut bisa dilihat dari teori Rogers dengan 5 atribut inovasi yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati) yang telah diteliti oleh peneliti.

Dalam aspek *Relative Advantages* yaitu dengan program inovasi layanan JBT GTS membuat para siswa dan siswi SMA sederajat tidak perlu datang lagi ke kantor dikendukcapil atau ke kecamatan, dan tidak terbebani oleh biaya pelayanan dikarenakan segala layanan Dikendukcapil sidoarjo gratis atau tidak dipungut biaya sepeser pun termasuk layanan JBT GTS. Selain itu, pelayanan JBT GTS sangat membantu siswa dalam membuat perekaman E-KTP karena banyak siswa yang ketika tidak ada layanan JBT GTS mereka sangat kesulitan dalam segi waktu, karena mereka tidak memiliki fleksibilitas dalam mengurus E-KTP mereka ketika hari sekolah mereka, jikalau ada, mereka harus izin tidak mengikuti pelajaran untuk mengurus dokumen E-KTP ke kantor dikendukcapil atau ke kecamatan.

Dalam aspek *Compatibility*, Pelayanan JBT GTS sesuai dengan layanan atau inovasi sebelumnya yaitu Jemput Bola (Jebol) dimana inovasi ini merupakan layanan jemput bola ke desa-desa. Inovasi yang dilakukan Dikendukcapil sidoarjo

sesuai dengan sistem pelayanan pendahulunya yang lain yaitu perekaman E-KTP yang dilakukan oleh siswa dan siswi, tetapi terdapat perbedaan yaitu sistem yang dulu, mengharuskan siswa dan siswi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke kecamatan untuk melakukan perekaman. Dengan adanya inovasi ini, mereka tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan perekaman, mereka hanya perlu menunggu jadwal dispendukcapil untuk datang ke sekolah mereka dalam proses perekaman E-KTP.

Dalam *Complexity* atau Kerumitan, terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan program ini yaitu tidak semua sekolah memiliki motivasi yang baik untuk menyambut kami sebagai petugas, kendala dalam jaringan sehingga menghambat petugas dalam bekerja dan kekurangan lain yaitu disdukcapil tidak bisa membantu cetak E-KTP siswa yang memiliki KK dari luar sidoarjo.

Dalam *Triability* atau kemungkinan dicoba, Dispendukcapil sidoarjo sempat melakukan ujicoba, pada mulanya, dispendukcapil sidoarjo memiliki program yang bernama Jemput Bola (Jebol) di desa-desa dan pelaksanaannya terbilang baik karena antusias masyarakat yang begitu hebatnya. Setelah program Jemput Bola dirasa memiliki dampak yang baik kepada masyarakat, dispendukcapil sidoarjo membuat inovasi lagi dengan Jemput Bola Terpadu Goes to School, yang hasilnya terbilang baik karena dapat memudahkan siswa siswi SMA sederajat dalam membuat dokumen kependudukan E-KTP.

Dalam *Observability* atau kemudahan diamati Dispendukcapil Sidoarjo mengadakan pengumuman terlebih dahulu H-1 di social media Instagram Dispendukcapil Sidoarjo ketika ingin melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah, dan dalam pelaksanaannya, pihak sekolah terlebih dahulu sudah mensosialisasikan program ini kepada siswa dan siswi nya untuk membawa KK karena akan ada perekaman E-KTP dari Dispendukcapil Sidoarjo yang bernama Jemput Bola Terpadu Goes to School dengan hari dan tanggal yang telah ditentukan.

REFERENCES

- Irianto, H., Ratnawati, S., Hartin, J., Surabaya, U. B., Surabaya, U. B., & Surabaya, U. B. (n.d.). *Inovasi layanan kependudukan dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di kabupaten sidoarjo 1*. 9(2), 145–150.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.
- Hamdam, Ibrahim, A., & Abdullah, M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang One-stop-Service. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 251–264.

- Wicaksono, K. W. (2019). TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Fahmi Bima Nugraha, & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “ Si Cantik ” INOVASI PELAYANAN “ SI CANTIK ” (CEPAT , ANTAR , DOKUMEN , GRATIS , KE RUMAH) Fahmi Bima Nugraha Eva Hany Fanida. *Publika*, 9, 269–284.
- Surya, R. A., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Paket C Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/index>, *Publika Vo*, No.4.
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics*, 1(2), 193–204. <https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Abarca, R. M. (2021). Abarca,2021:68. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Holland, M. (2017). The change agent. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries*. <https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971. <https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://us.surabaya.detik.com>
- Nurany, F., Sonia, S., Rahmadhani, C. D., Kurniawati, L., Sharmistha, N. P., Mahendra, Y. I., & Sary, I. R. (2021). Implementasi Dalam Pelaksanaan E-Ktp. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.20527/jpp.v3i1.3826>
- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2019). Akuntabilitas Dispendukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. *Prosiding Simposium*

Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0", 25, 24. [http://files/12/Aziz and Rahmadani - AKUNTABILITAS DISPENDUKCAPIL DALAM MENINGKATKAN PE.pdf](http://files/12/Aziz%20and%20Rahmadani%20-%20AKUNTABILITAS%20DISPENDUKCAPIL%20DALAM%20MENINGKATKAN%20PE.pdf)[http://files/73/BAB II \(06bab2_widianti_10090312097_skr_2016_2\).pdf](http://files/73/BAB%20II%20(06bab2_widianti_10090312097_skr_2016_2).pdf)[http://files/74/BAB II \(7. BAB II_2018385ADN\).pdf](http://files/74/BAB%20II%20(7.%20BAB%20II_2018385ADN).pdf)[http://files/75/Buku Teori Pembangunan](http://files/75/Buku%20Teori%20Pembangunan)

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*, Fourth Edition. *In Elements of Diffusion*.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*

UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK