

Population Administration Service Innovation Through Kenduren Mas Program (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Pasuruan Regency: Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan

Chilmia Rochmawati Maria Ulfa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Isnaini Rodiyah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The purpose of this study is to describe and analyze the innovation of population administration services in Pasuruan Regency. In this study using a qualitative descriptive method with the technique of determining the informant, namely purposive sampling. Data collection techniques using observation, interviews, and documents. The data analysis uses Miles and Huberman analysis, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study concludes that the innovation of population administration services through the Kenduren Mas (Community Gathering Vehicle) program in Pasuruan Regency is seen in terms of relative advantages, namely the service becomes effective and efficient because it can be carried out in the village or location of the Kenduren Mas implementation and in terms of compatibility there are still people who do not know in detail about the procedures specified in this service. Meanwhile, complexity is the understanding of both implementers and recipients regarding the elaboration of easy and simple procedures for innovation in population administration services. However, in terms of trials, there are no other regions that have replicated the innovation program and it is easy to observe with the aim of measuring through community satisfaction surveys.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Hal ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Hal itu sesuai dengan harapan dan dibuktikan dengan laporan dari Ombudsmans Republik Indonesia bahwa terdapat penurunan keluhan masyarakat berupa laporan/pengaduan terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun.

Gambar 1. 1 Instansi Terlapor

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat dinamika jumlah laporan.pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun yang terus mengalami penurunan. Penurunan ini dikarenakan adanya kepatuhan dari instansi pemerintah dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan laporan pengaduan dari masyarakat tersebut ditujukan untuk berbagai instansi. Berikut merupakan empat instansi yang memperoleh terlapor terbanyak dari tahun 2018- 2019:

Gambar 1. 2 Instansi Terlapor

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui bahwa untuk instansi Pemerintah Daerah masih terus menempati peringkat pertama pada instansi terlapor di setiap tahunnya dengan selisih persentase 1.92% dari instansi terlapor kedua, yakni Kepolisian. Tingginya keluhan pada pemerintah daerah mengindikasikan masih buruknya pelayanan pemerintah daerah.

Salah satu potret pelayanan publik pada pemerintah daerah ada pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan salah satu hal yang urgent. Karena di dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi.Kependudukan. Dinas yang menangani pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan selama ini menerapkan model pelayanan secara konvensional, yakni dengan pihak pemohon mendatangi langsung Dispendukcapil untuk mengikuti prosedur atau langkah-langkah mengurus administrasi kependudukan yang sedang diajukan. Namun pada kenyataannya pelayanan model konvensional yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan masih kerap mendapatkan keluhan dari customer atau pelanggan. Hal ini sering timbul masalah-masalah yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan antara lain penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakramahan petugas pemberi layanan kepada masyarakat penerima layanan publik, adanya diskriminasi pelayanan dan lain sebagainya.

Kompleksnya permasalahan administrasi kependudukan yang banyak terjadi di Kabupaten Pasuruan, mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi sektor publik.Sektor publik harus berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi.. Alasan lain yang mengharuskan pemerintah daerah Kabupaten Pasuruan berinovasi yakni amanat dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 386, 387 dan pasal 388 yang menjelaskan perlu adanya inisiatif untuk berinovasi oleh seluruh komponen pemerintah daerah. Salah satu inovasi pelayanan pemerintah daerah yang menarik untuk dibahas yaitu program Kenduren Mas di Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Kenduren Mas merupakan akronim dari Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat sebagai salah satu program inovatif yang merupakan terobosan Bupati Kabupaten Pasuruan agar masyarakat yang tidak terjangkau dengan kantor-kantor pemerintahan dapat melakukan pelayanan publik secara dekat dengan model jemput bola dan dapat menyerap aspirasi masyarakat terkait pembangunan desa.

Inovasi Kenduren Mas mulai dilaksanakan di Kabupaten Pasuruan pada tahun 2019. Kenduren Mas meraih penghargaan Government Award 2019 yang di gelar Majalah Sindo Weekly .Terciptanya inovasi program Kenduren Mas yang bertujuan percepatan pelayanan di segala bidang yang berkaitan langsung dengan pelayanan 14 OPD, diantaranya Dispendukcapil, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perpustakaan dan Arsip, Dinas Sosial, Dinas Peternakan dan Ketahanan Pangan, Dinas Kominfo, Dinas Pertanian, BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah), Dinas KB dan PP, Dinas Kesehatan dan RSUD Bangil, Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag). Selain itu, ada juga pelayanan dari Dinas Pendidikan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, hingga PMI (Palang Merah Indonesia).

Sebagai bentuk inovasi pelayanan yang mencoba untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan nyatanya program Kenduren Mas juga menuai permasalahan yang terjadi diantaranya yaitu Program Kenduren Mas belum direplikasi sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan bagi Daerah lain dan program ini juga belum diterima pada lapisan masyarakat tertentu di Kabupaten Pasuruan khususnya lapisan bawah yang masih gaptek terkait informasi jadwal pelaksanaan yang di sebarakan melalui website atau Broadcast social media. Persoalan lain yang perlu mendapat perhatian adalah sosialisasi yang kurang optimal mengakibatkan adanya masyarakat yang tidak mengetahui program Kenduren Mas. Alhasil masyarakat dari beberapa desa yang tidak hadir dalam pelaksanaannya. Terdapat adanya ketidaksesuaian waktu yang seharusnya

7 hari dalam pelayanan tidak langsung jadi ini menjadi 14 hari dari waktu yang sudah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. Selanjutnya, lokasi yang jauh dari kota akan menjadi hambatan dalam jaringan internet pada saat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penginputan dan mengakses database. Petugas memberikan pelayanan tidak maksimal dikarenakan ketidakpatuhan masyarakat terdapat peraturan meskipun telah disediakan nomer antrian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling* adalah cara pengambilan suatu sampel harus sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan dan berdasar pada tujuann penelitian. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada: 1. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urun rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan. karakteristik inovasi sektor publik yaitu: a) Keunggulan relatif (*relative advantage*), b) Kompatibilitas (*compatibility*), c) Kerumitan (*complexity*), d) Kemampuan diujicobakan (*triability*) e) Kemampuan untuk diamati (*observability*). 2. Implementasi program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) pada pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Pasuruan. Implementasi kebijakan publik menurut Teori George C. Edwards III yakni, 1) Komunikasi, 2) Sumberdaya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi. 3. Kendala inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan.

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di Kabupaten Pasuruan pada Dinas. Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga Bappeda Kabupaten Pasuruan. Teknik Pengumpulan Data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan

a. Keunggulan Relatif (*Relative advantage*)

dimensi menguntungkan penerima dapat dilihat dari kemudahan dalam menggunakan inovasi kenduren mas. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang sangat sederhana dalam alurnya. Sehingga hasil yang didapat bisa langsung dirasakan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 3.1 Hasil atau keluaran dalam pelayanan langsung jadi

Gambar 3.1 memberikan pemahaman bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang hasil atau luaran bisa didapat hari itu juga. Tujuan inovasi kenduren mas adalah menawarkan pelayanan langsung jadi ditempat. Dengan begitu, pelayanan administrasi kependudukan mendapatkan respon dengan antusias masyarakat yang melakukan pelayanan. Seperti penyampaian keuntungan relatif yang diberikan sangat mudah, sebagaimana Dispendukcapil sebagai penyedia sarana dan prasarana dalam bentuk pelayanan yakni pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang didaerah pelosok dan jauh dari kantor pemerintahan.

Masyarakat yang akan melakukan pelayanan cukup datang ke desa atau lokasi pelaksanaan kenduren mas dengan melengkapi berkas pengajuan yang diperlukan. Setelah itu, melakukan pendaftaran yang ada di stand Dispendukcapil, menunggu berkas diproses oleh petugas dan

pencetakan hasil dokumen kependudukan bisa langsung diambil pada pelaksanaan itu juga. Hal ini berlandaskan pada Peraturan Pemerintahan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Tujuan tersebut diarahkan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan public, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing Daerah.

Keuntungan relatif tidak akan pernah lepas dari dimensi ekonomis, Sebelum adanya inovasi kenduren mas masyarakat yang akan melakukan pelayanan dengan mendatangi kantor Kecamatan dan Dispendukcapil dengan jarak tempuh yang jauh dan masyarakat juga harus menunggu waktu pencetakan yang sudah ditentukan. seperti halnya pada keuntungan relatif yang diberikan Dispendukcapil kepada masyarakat, mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi efektif dan efisien karena dapat dilakukan di desa atau lokasi pelaksanaan kenduren mas.

Dimana pada saat melakukan pelayanan masyarakat tidak mengeluarkan waktu maupun biaya selama proses kepengurusan dokumen kependudukan. Sedangkan alur pelayanan mudah yaitu masyarakat datang dengan membawa dokumen persyaratan yang akan diajukan dikecamatan tersebut dan dihadiri oleh kepala desa dan kepala kecamatan setempat pada saat pelaksanaan program Kenduren Mas. Berkaitan dengan temuan di lapangan yang disandingkan dengan hasil penelitian terdahulu dari menyatakan ada kecocokan dengan hasil penelitian penulis terkait efisiensi dalam waktu dan biaya mengurus dokumen administrasi kependudukan gratis.

Indikator lain pada keuntungan relatif ialah kepuasan penerima, Fakta yang ada dilapangan tersebut jika dikaitkan dengan penjelasan teori pelayanan publik menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Dimana pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren mas terpenuhi. Ini disebabkan adanya berbagai manfaat dalam inovasi tersebut. Semakin mudah inovasi digunakan maka semakin puas masyarakat dalam melakukan pelayanan, hal ini dibuktikan dengan adanya animo masyarakat yang tinggi dalam mengurus administrasi kependudukan Kabupaten Pasuruan. Program tersebut menerapkan sistem jemput bola yang dimana masyarakat suka dengan mudah dalam pelayanan. Namun dilihat dari antusias yang tinggi dari masyarakat. Ini menyebabkan situasi menjadi tidak kondusif dan akibatnya petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dimana masih adanya masyarakat yang menunggu didepan pelayanan atau menghiraukan himbuan dari petugas ketika berada di stand Dispendukcapil. Ketaatan masyarakat menjadi faktor penting dalam pelaksanaan inovasi

b. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibilitas merupakan adanya suatu inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau dapat sesuai dengan keadaan sebelumnya. dan proses yang sesuai dan tepat dalam pelaksanaan inovasi Kenduren Mas Kabupaten Pasuruan agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu Nilai, pengalaman lalu, kebutuhan penerima. Nilai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan adalah hal yang urgent, hal ini dikarenakan nilai bertujuan untuk mewujudkan dari pelayanan itu sendiri. Inovasi kenduren mas memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Misalnya dalam pemenuhan dokumen kependudukan. Hasil temuan tersebut diperkuat dengan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan ini dibutuhkan oleh masyarakat karena kemudahan yang diperoleh dalam kepengurusan dan banyak masyarakat yang menanti pelaksanaannya. Disamping itu juga inovasi kenduren mas menjadi penting karena mendukung pelaksanaan dari aturan yang

berlaku. Fenomena tersebut sesuai dengan teori kunci sukses inovasi menurut Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam membuat keputusan inovasi antara lain (1) apakah inovasi yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah membutuhkan biaya yang besar tetapi dengan tingkat ketidakpastian yang besar, (2) apakah inovasi tersebut akan mengganggu kehidupan sehari-hari masyarakat, (3) apakah inovasi sesuai dengan kebiasaan dan nilai-nilai kehidupan masyarakat dan (5) apakah inovasi sulit digunakan nantinya..

Dimensi selanjutnya adalah pengalaman lalu. Walaupun kini Dispendukcapil telah menerapkan inovasi dalam pelayanan kependudukan yang tidak hanya program inovasi kenduren mas akan tetapi juga menawarkan produk inovasi dari Dispendukcapil sendiri yaitu inovasi melalui online (e-pakladi), website, maupun secara langsung. Hal ini dikarenakan dispendukcapil mengupayakan agar pelayanan yang disediakan dapat menjadi pilihan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan Kabupaten Pasuruan.

Namun cara lama tidak serta merta ditinggalkan. Masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan masih bisa menggunakan cara lama yaitu dengan mengantri di loket pelayanan dan mengisi blanko secara manual. Tetapi di samping itu, Bappeda hingga Desa tetap merekomendasikan dan mensosialisasikan program tersebut agar masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui Kenduren Mas karena proses pelayanan hingga penerbitan dokumen akan lebih cepat terselesaikan. Fenomena tersebut sejalan dengan teori pilihan publik menurut mengemukakan bahwa kebijakan publik yang akan diambil tentunya berdasarkan asas pertukaran yang didasari pemikiran rasional. Interaksi antara penawaran dan permintaan terjadi, di mana politisi dipandang sebagai produsen yang menawarkan cara terbaik untuk mengonsumsi komoditas publik dan masyarakat pemilih sebagai konsumen, yang akan memanfaatkan dan mengonsumsi komoditas publik tersebut.

Dimensi terakhir yaitu kebutuhan penerima. Kebutuhan penerima merupakan intisari dari implementasi kompatibilitas yang telah disesuaikan oleh pemerintah, dimana dokumen kependudukan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya untuk pendaftaran anak sekolah, pekerjaan, pendidikan dan perawatan rumah sakit yang membutuhkan identitas atau pengakuan diri. Maka dari masyarakat sangat membutuhkan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sangat memudahkan dalam kepengurusannya. Namun yang terjadi dilapangan ketika wawancara, adanya masyarakat tidak mengetahui secara detil mengenai mengenai prosedur yang ditentukan dalam pelayanan ini. Sehingga sosialisasi yang dilakukan oleh pihak desa masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya.

Hasil penelitian ini jika disandingkan dengan penelitian yang dilakukan bahwa terdapat persamaan yang mana hasil penelitiannya terdapat alur pelaksanaan yang berbeda. Dimana tetap melalui desa atau kelurahan untuk melakukan pelaporan peristiwa melalui grup whatsapp dan mengikuti prosedur yang sudah disesuaikan kemudian cetak. Sedangkan dalam penelitian ini alur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang sederhana dan bisa mendapatkan hasil atau luaran pada hari itu juga.

Kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan, jika disesuaikan dengan permasalahan yang ada sudah dapat dikatakan cukup mengatasi permasalahan tersebut. Seperti pemenuhan dokumen kependudukan masyarakat yang dapat dilakukan dengan mudah. Masyarakat yang kesulitan melakukan pelayanan secara online, bisa menggunakan inovasi pelayanan secara langsung atau regular. Artinya pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Khususnya Dispendukcapil sudah menyesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Namun, dalam pelaksanaan inovasi kenduren mas Kabupaten Pasuruan tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan penerima. Sehingga indikator kompatibilitas belum seluruhnya sesuai. karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui alur ataupun persyaratan program Kenduren Mas.

c. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan dalam hal ini dapat diartikan sebagai kendala- kendala yang dihadapi dalam inovasi. Dalam konteks penelitian ini, kerumitan dapat berasal dari pemahaman pelaksana, dimana pelaksana dalam memberikan pelayanan pada program Kenduren Mas Kabupaten Pasuruan yakni pihak dispendukcapil sangat terbantu dengan adanya program tersebut dan juga meringankan pekerjaan dengan berlandaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara pada Pasal 1 ayat (7) Kompetensi Teknis adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku yang dapat diamati, diukur dan dikembangkan yang spesifik berkaitan dengan bidang teknis jabatan. Hal ini berkaitan dengan Pemerataan dalam kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat dan itu dapat membuat tercapainya target dari Dispendukcapil itu sendiri. Disamping itu pihak Kecamatan dan Desa merupakan pihak yang membantu sukses jalannya program tersebut dan melakukan tugas seperti biasanya yakni memberikan tanda tangan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Pemahaman yang kedua yaitu pada pemahaman penerima, dengan adanya pihak Dispendukcapil yang menjabarkan prosedur dengan mudah dan sederhana pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga memudahkan pemahaman masyarakat. didukung dengan adanya salah satu inovasi dari Dispendukcapil yaitu inovasi e-Pak Ladi yang juga membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan Namun kondisi dilapangan masih ditemukannya masyarakat yang belum paham terhadap prosedur yang ditentukan. masyarakat dalam melakukan pelayanan pada program Kenduren Mas Kabupaten Pasuruan. Pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan pada saat sebelum adanya inovasi Kenduren Mas adalah dengan mendatangi loket pelayanan, mengambil nomor antrian, menulis data diri yang diperlukan pada blanko, kemudian datang ke loket dengan membawa dokumen yang diperlukan, dokumen ini dibawa beserta salinannya, lalu menunggu proses penerbitan dokumen selama kurang lebih 7 hari.

Inovasi Kenduren Mas yang diterapkan yaitu pertama, warga dapat mendaftarkan diri sebagai pemohon mendatangi langsung lokasi atau kecamatan tersebut, dengan cara mengisi data-data yang diperlukan. Dilanjutkan dengan tahap melengkapi dokumen persyaratan, pada tahap ini pemohon diharuskan untuk mengantri pada stand Dispendukcapil. Prosedur yang diterapkan dalam program kenduren mas sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna yakni masyarakat. Pada tahap inilah kerumitan akan ditemui oleh sebagian warga tidak mengetahui prosedur yang ditentukan.

Hasil penelitian ini jika disandingkan dengan hasil penelitian yang terdapat persamaan dari hasil temuan penulis dilapangan yang terlihat dari persamaan mengenai sistem inovasi dengan sistem jemput bola belandaskan hukum Undang-Undang Negara Republik Indonesia dan hukum lainnya dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Namun dari segi perbedaannya terletak pada sistem pelaksanaan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut pengembangan kelembagaan organisasi telah berjalan dengan banyaknya berbagai inovasi sehingga dengan inovasi tersebut nampak kemampuan lembaga mengefektifkan penggunaan sumber daya manusia serta keuangan yang tersedia.

d. Ujicoba (*triability*)

Suatu inovasi dapat digunakan secara publik, apabila inovasi tersebut sudah berhasil melalui tahap uji coba. Tujuan dari dilakukannya uji coba tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana inovasi dapat memberikan keuntungan atau nilai tambah bagi pihak penyelenggara maupun penerima layanan atau tidak. Sama halnya dengan inovasi kependudukan melalui program inovasi Kenduren Mas. Sebelum diterapkan, inovasi kenduren mas sudah melalui tahap uji coba oleh pemerintah Kabupaten Pasuruan yang hanya terdiri dari 3 OPD didalamnya.

Uji coba pertama kali dilakukan pada salah satu Kecamatan di Kabupaten Pasuruan yaitu

Kecamatan Puspo, dimana daerah tersebut merupakan lokasi yang sangat jauh dari kantor Dispendukcapi Kabupaten Pasuruan dan OPD yang menjadi prioritas utama dalam awal pelaksanaan program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dinas kesehatan dan juga dinas sosial. Dikarenakan 3 organisasi perangkat daerah tersebut yang menjadi andalan dalam pelaksanaan program keenduren mas. Program kenduren mas mewadahi 14 OPD dengan menggunakan sistem jemput bola. Bertujuan agar pelayanan yang diakses oleh masyarakat menjadi mudah. Karena program ini menyapa masyarakat dengan berbagai macam pelayanan yang ditawarkan didalamnya.

Kemudahan dan kesesuaian yang diterapkan dalam inovasi Kenduren Mas ini memberikan keuntungan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Untuk itu alasan utama yang menjadi poin penting dalam mereplikasi inovasi tersebut adalah memudahkan dan mempercepat pelayanan dalam segala bidang. Hal ini berlandaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Pasal 3 ayat (3) bahwa kegiatan pengembangan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari transfer pengetahuan atau replikasi dan penyebarluasan inovasi. Namun sampai saat ini belum ada yang mereplikasi program inovasi tersebut. Mengacu pada pendapat Inovasi pelayanan merupakan suatu pengantar produk pelayanan publik atau dapat disebut juga sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik yang ada. Hal ini dapat mencakup semua inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik produk layanan dan design layanan yang sudah ada.

Hasil temuan dilapangan terkait uji coba dalam inovasi dapat disempurnakan dengan hasil penelitian pada saat melakukan uji coba menggunakan agenda setting untuk proses identifikasi masalah, penetapan sasaran dan lokasi dimana program ini akan dilaksanakan. Sehingga penelitian ini bisa dijadikan referensi dalam memberikan dan menyelesaikan kendala-kendala lainnya yang dihadapi seperti jaringan dan lain sebagainya. Dilakukan evaluasi sampai ditemukan formulasi yang paling sesuai untuk pelaksanaan program inovasi ini. Pemahaman terkait ujicoba menunjukkan bahwa teori yang ada jika dikaitkan dengan fenomena yang ada dilapangan tidak sesuai. Dimana dalam pelaksanaan inovasi kenduren mas yang sudah berjalan selama 2 Tahun terakhir ini, belum adanya daerah lain yang mereplikasi program tersebut dalam pelayanan daerah. Mengingat inovasi kenduren mas ini memiliki keunggulan dalam pelayanannya. Diantaranya sistem jemput bola yang dihadiri oleh 14 OPD didalamnya bertujuan agar mempercepat pelayanan.

Mudah diamati (*observability*)

Inovasi program kenduren Kabupaten Pasuruan mudah diamati dari tujuan diadakannya pengukuran kepuasan pada masing-masing dinas diantaranya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dimana dapat diukur dari kepuasan baik konsumen maupun masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat dan konsumen/pelanggan didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat dan konsumen saat survei kepuasan.

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pasuruan pada tahun 2020 terdapat hasil nilai IKM yaitu sebesar 86,44 dimana nilai tersebut tergolong baik dalam melakukan pelayanan dan responden yang diambil sebanyak 200 orang. Berdasarkan hasil yang didapat nilai yang paling banyak ada pada unsur pelayanan biaya atau tarif. Ini disebabkan pelayanan dalam kepengurusan dokumen kependudukan tidak membutuhkan biaya apapun. Sedangkan nilai yang paling rendah ada pada pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan, kendala yang menyebabkan rendahnya unsur pelayanan tersebut adalah banyaknya jenis pengaduan dan terkendala jaringan komunikasi yang kurang baik, seperti media sosial, website dan whatsapp. Untuk itu perlu adanya dalam perbaikan unsur pelayanan pengaduan, saran dan masukan agar pelayanan menjadi optimal.

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Alur pelaksanaan yang mudah pada pelayanan administrasi kependudukan dalam inovasi kenduren mas menjadikan inovasi ini sebagai pelayanan yang diminati oleh masyarakat dan juga memberikan dampak positif bagi masyarakat dampak positif yang diperoleh dari pelaksanaan inovasi program Kenduren Mas bagi masyarakat yaitu efisiensi waktu, tenaga dan biaya serta melalui inovasi program Kenduren Mas. Fenomena tersebut sesuai dengan teori Kualitas pelayanan publik menurut .

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang mana hasil penelitiannya dapat dilihat secara fisik yaitu bentuk fasilitas umum inovasi yaitu berupa mesin kios sehingga dapat mengurangi jumlah antrian di kantor Dispendukcapil Surabaya. Dari penelitian diatas dapat ditarik pemahaman bahwa teori tersebut jika dikaitkan dengan fenomena yang ada yakni mudah diamati atau observability. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pasuruan sudah sesuai peraturan yang berlaku. Sedangkan dalam hasil rekapitulasi kurangnya formasi data-data yang lebih baik pada hasil pelaksanaan inovasi kenduren mas yang disajikan dalam bentuk penyajian data. Dimana dari 14 OPD yang melakukan pelayanan melalui program Kenduren Mas. Hanya 5 OPD yang menyetorkan hasil rekapitulasinya kepada pihak bappeda. Bappeda merupakan tim fasilitator dalam mengkoordinasikan suatu program kepada Bupati.

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemui dilapangan terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan dapat dilihat dalam 2 faktor yakni internal dan eksternal dibawah ini :

A. Faktor Internal

Kendala dalam pelaksanaan inovasi kenduren mas yaitu kurangnya koordinasi yang baik antar pelaksana dalam menentukan pelaksanaan penyebaran informasi kepada masyarakat. pihak pelaksana yakni dispendukcapil, kecamatan dan desa dimana waktu pelaksanaan sosialisasi hanya dilakukan pada saat turunnya surat intruksi kepada pelaksana. Sosialisasi dilakukan setiap hari kepada masyarakat, dalam melakukan sosialisasi melalui proses komunikasi yang begitu intens. Dalam proses komunikasi merupakan unsur terpenting dalam menentukan berhasil atau tidaknya proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang menjadi tujuan utama dari komunikasi. Jika proses ini berjalan dengan baik, maka hasilnya juga pasti sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator.

Sosialisasi dilakukan oleh para pelaksana sesudah rapat koordinasi, dimana koordinasi tersebut dilaksanakan 1 minggu sebelumnya dan disepakati oleh setiap pelaksana. Jarak antara koordinasi dan sosialisasi kurang lama. Sehingga pada saat sosialisasi menjadi tidak optimal karena waktu yang disediakan sedikit. Hal ini menyebabkan kurangnya pemerataan informasi terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Pasuruan. Fungsi komunikasi massa untuk masyarakat bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan informasi atau peristiwa yang penting dan layak untuk diketahui masyarakat serta hal tersebut menyangkut kepentingan umum merupakan fungsi dari komunikasi massa untuk kepentingan khalayak.

B. Keterbatasan pencetakan blanko pada pelayanan

Program kenduren mas Kabupaten Pasuruan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi

kependudukan ini penerapan yang dilakukan dengan menyederhanakan prosedur dan memotong waktu pemrosesan dokumen sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. dengan keuntungan yang ditawarkan dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan membuat masyarakat berlomba-lomba melakukan pelayanan dan ini dapat dilihat dari antusias masyarakat yang tinggi. Antusias yang tinggi mengakibatkan semua masyarakat yang melakukan pelayanan harus terlayani. Pelayanan yang diterapkan dengan menggunakan sistem nomer antrian. Bertujuan agar masyarakat tertib dan patuh prosedur pada saat pelaksanaan. Nomer antrian ini juga didasari oleh petugas dispendukcapil atas ketersediaan blanko pada proses pencetakan, dimana pada setiap jenis pelayanan sudah disesuaikan dengan nomer antrian yang dibuat. Apabila pencetakan tidak bisa dilakukan ditempat maka berkas harus menunggu entry selama seminggu, jika selesai hasil atau luaran diserahkan kepada pihak kecamatan terkait.

Nomer antrian yang terbatas dengan menyesuaikan penyediaan blanko pada Dispendukcapil. Penyediaan blanko dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Pasuruan karena pencetakan langsung ditempat jadi terhambat. Hal ini disesuaikan dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh dispendukcapil. Sedangkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan langsung jadi sangat dinantikan hasil atas proses yang sudah dilakukan.

C. Sulit Menentukan Lokasi pelaksanaan

Pemilihan lokasi dalam pelaksanaan program kenduren mas yaitu dengan mempertimbangkan ketersediaan sinyal yang mumpuni. Proses penginputan data dan juga pencetakan blanko dihubungkan dengan database pusat maka dari itu dibutuhkan sinyal dalam prosesnya. Keterjangkauan masyarakat dalam mendatangi lokasi pelayanan juga dapat menjadi kendala dalam menentukan lokasi. Dalam hal ini pemerintah juga mempertimbangkan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang jauh. Agar masyarakat dapat merasakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara merata. Untuk itu pemerintah melakukan survei lokasi sebelum pelaksanaan bertujuan agar semuanya berjalan dengan lancar.

Kendala tidak hanya berasal dari faktor internal, melainkan juga dapat berasal faktor eksternal. Faktor eksternal dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Pasuruan yaitu kurangnya pemahaman pada masyarakat. Masalah kerumitan dalam program inovasi kenduren mas belum ada keterangan yang jelas. Terdapat beberapa jenis gangguan komunikasi bahwa Gangguan semantik merupakan gangguan yang disebabkan oleh adanya perbedaan makna yang dipahami oleh sumber dan penerima. Seperti pelaksanaan dengan konsep yang masih setengah-setengah dan dilakukan kali pertama setelah adanya pandemi yaitu pada Kecamatan tosari. Dimana konsep yang telah dibuat oleh bappeda terdapat adanya perubahan dalam pelaksanaannya yaitu jagonan atau urun rembuk yang biasanya dilakukan di Kecamatan tersebut dengan banyaknya masyarakat yang datang akan tetapi jagongannya dilakukan dengan menggunakan virtual. Dapat dilihat perbedaan dari gambar sebagai berikut :

Gambar 3.3 Perubahan Konsep Program Kenduren Mas

Kedua, sistem pelayanan jemput bola juga mengalami penurunan sekitar 60%-70% masyarakat yang mengurus pelayanan di program inovasi Kenduren Mas. Dimana pertimbangan yang masih ditinjau yaitu terdapat peningkatan masyarakat yang melakukan pelayanan seperti tahun sebelumnya. Akibat yang terjadi adalah datangnya wisatawan yang membuat kerumunan dan tidak dilengkapi dengan protokol kesehatan. Ketiga, masyarakat juga menghadapi masalah terkait akses dalam pelayanan jika dilakukan secara virtual, karena dalam tahap ini membutuhkan penyesuaian yang cukup lama dan secara berulang kali. Sehingga terjadi penurunan animo masyarakat dalam melakukan pelayanan melalui program kenduren mas Kabupaten Pasuruan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan jika ditinjau dari :
 1. Keunggulan relatif : ditinjau dari segi menguntungkan penerima terdapat kemudahan dalam menggunakan inovasi kenduren mas. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang sangat sederhana dalam alurnya sama halnya dengan ekonomis, dimana pelayanan menjadi efektif dan efisien karena dapat dilakukan di desa atau lokasi pelaksanaan kenduren mas. Sedangkan keuntungan relatif dari kepuasan penerima dimana pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren mas terpenuhi.
 2. Kompabilitas : inovasi Kenduren Mas Kabupaten Pasuruan dari segi nilai menunjukkan bahwa Inovasi kenduren mas memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan. Misalnya dalam pemenuhan dokumen kependudukan. Sedangkan dari segi pengalaman lalu. Walaupun kini Dispendukcapil telah menerapkan inovasi dalam pelayanan kependudukan namun cara lama tidak serta merta ditinggalkan. Masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan masih bisa menggunakan cara lama yaitu dengan mengantri di loket pelayanan dan mengisi blanko secara manual. Dimana adanya masyarakat tidak mengetahui secara detil mengenai prosedur yang ditentukan dalam pelayanan ini. Selanjutnya dari segi kebutuhan penerima sudah sesuai dimana dokumen kependudukan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat sangat membutuhkan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sangat memudahkan dalam pengurusannya.
 3. Kerumitan : inovasi program Kenduren Mas Kabupaten Pasuruan dari segi pemahaman pelaksana telah dilakukan, hal ini pihak dispendukcapil sangat terbantu dengan adanya program tersebut dan juga meringankan pekerjaan yang berkaitan dengan Pemerataan dalam kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. segi pemahaman penerima, dimana pihak Dispendukcapil yang menjabarkan prosedur dengan mudah dan sederhana pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga memudahkan pemahaman masyarakat. Pada tahap inilah kerumitan akan ditemui oleh sebagian warga tidak mengetahui prosedur yang ditentukan.
 4. Ujicoba : Ujicoba yang dilakukan pemerintah menunjukkan bahwa uji coba dilakukan pertama kali pada Kecamatan yang lokasi sangat jauh dari kantor Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan dengan tujuan menyapa masyarakat dengan berbagai macam pelayanan yang ditawarkan didalamnya. Kemudahan dan kesesuaian yang diterapkan dalam inovasi Kenduren Mas ini memberikan keuntungan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Namun sampai saat ini belum ada yang mereplikasi program inovasi tersebut.
 5. Mudah diamati : Inovasi program kenduren Kabupaten Pasuruan mudah diamati dari tujuan diadakannya pengukuran kepuasan pada Dinas kependudukan dan pencacatan sipil. pada tahun 2020 terdapat hasil nilai IKM yaitu sebesar 86,44 dimana nilai tersebut tergolong baik dalam melakukan pelayanan dan responden yang diambil sebanyak 200 orang.
2. Kendala inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kenduren Mas (Kendaraan Urus Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan yaitu :
 1. Faktor Internal kurangnya koordinasi yang baik antar pelaksana dalam menentukan pelaksanaan penyebaran informasi kepada masyarakat. pihak pelaksana yakni dispendukcapil, kecamatan dan desa sehingga waktu implementasi sosialisasi hanya dilakukan pada saat turunnya surat intruksi kepada pelaksana, selanjutnya yaitu pada Fasilitas. Penyediaan blanko dapat menjadi kendala karena pencetakan langsung ditempat jadi terhambat. Hal ini disesuaikan dengan aturan yang sudah ditetapkan oleh dispendukcapil. Sedangkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan langsung jadi sangat dinantikan hasil atas proses yang sudah dilakukan. Selanjutnya sulit dalam penentuan lokasi dengan mempertimbangkan ketersediaan sinyal yang

- mumpuni dan juga keterjangkauan masyarakat dalam mendatangi lokasi pelayanan.
2. Faktor Eksternal, yaitu pada kurangnya pemahaman masyarakat, masalah kerumitan dalam program inovasi kenduren mas belum ada keterangan yang jelas. Seperti pelaksanaan dengan konsep yang masih setengah-setengah adanya pandemi. Dimana konsep yang telah dibuat oleh bappeda terdapat adanya perubahan dalam pelaksanaannya yaitu jagongan atau urun rembuk yang biasanya dilakukan di Kecamatan tersebut dengan banyaknya masyarakat yang datang akan tetapi jagongannya dilakukan dengan menggunakan virtual.

References

1. kat, K. M. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*.
2. Baedhowi. (2004). Impelementasi kebijakan otonomi daerah bidang pendidikan: studi kasus di Kabupaten Kendal dan kota surakarta. Jakarta: Disertasi Ilmu administrasi FISIP Universitas Indonesia.
3. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan 12 Agustus 2019 <https://disdukcapil.cilacapkab.go.id/bidang-inovasi.html> (diakses pada tanggal 27 Juli 2021)
4. BPS (2019) "Layanan data penduduk ". <https://www.jatim.bps.go.id/data-penduduk-usia-produktif.html> (diakses pada tanggal 22 Februari 2021)
5. Devito. (2015). Proses komunikasi. Bandung: PT. Refika Aditama.
6. Didik J, R. (2002). Teori Pilihan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
7. Djamaludin. (2012). Inovasi Pelayanan Publik. Surakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
8. Edward, G. (1984). Public Policy Implementing. London-England. USA: Jai Press Inc.
9. Eko Prasajo, T. K. (2004). Reformasi Birokrasi Dalam Praktek: Kasus di Kabupaten Jembrana. Jakarta: PKPAD & Kota. Fisip-UI.
10. Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
11. Haseel. (2005). Inovasi Pelayanan Publik. jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
12. Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers.
13. Huberman, M. d. (2014). Qualitative data analysis, A methods sourcebook, Edition 3 (3 ed.). USA:: USA: Sage Publication, terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
14. Istianto, B. (2009). Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
15. Implementasi Kebijakan Keuangan di Pemerintah Pusat dan Daerah Akibat Pandemi Covid-19, <https://feb.unpad.ac.id/implementasi-kebijakan-keuangan-di-pemerintah-pusat-dan-daerah-akibat-pandemi-covid-19/>. [Accessed: 27 July. 2021]
16. Inovasi pelayanan publik. <https://media.neliti.com/media/publications/81818-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-pada-pela.pdf>. (diakses pada tanggal 30 Juli 2021)
17. Teori Pilihan Publik Dalam Kebijakan Publik. 12 April 2019. https://www.academia.edu/11818659/Teori_Pilihan_Publik_Dalam_Kebijakan_Publik. [Accessed: 30 July. 2021]
18. Brainly. (2021) pengertian ekonomis. <https://brainly.co.id/tugas/10138659>. [Accessed: 28 July. 2021]
19. KabPasuruan (2020). Gmabaran umum kabupaten pasuruan. <https://www.pasuruankab.go.id/layanan-41-data-kependudukan-dan-catatan-sipil.html> (diakses pada tanggal 25 Desember 2020)
20. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
21. Mulgan, D. A. (2003). Innovation in The Public Sector. Landon: The Mall.
22. Muluk. Khairul. (2008). Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang. Malang: Bayu Media Publishing.
23. Mulyana, D. (2009). Teori Komunikasi . Jakarta: Universitas Terbuka.
24. Murdyastuti, A. (2009). Teori Administrasi Publik. Malang: Universitas Brawijaya Malang.

25. Ndraha, T. (2003). *Kybernologi : Ilmu pemerintahan baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
26. Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Brawijaya University Press.
27. Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
28. Ombudsman (2020). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--komitmen-pelaksana-pelayanan-publik-diakses-pada-tanggal-29-juli-2021>
29. Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. USA: Irwin MC Graw Hill.
30. Paul Sabatier and Daniel, M. (1979). Top Down and Buttom Up Approach to Implementation Research. *Journal of Public Policy* 6.21-48.
31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara
32. Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
33. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik
34. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
35. Peraturan Pemerintahan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
36. Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.
37. Rakhmat, J. (1996). *Retorika Modern Pendekatan Praktis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
38. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
39. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5 th edition*. New York: Free Press.
40. Romli. (2009). *Komunikasi organisasi lengkap*. Jakarta: Bumi aksara.
41. Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV Maju Mundur.
42. Siagian, P. S. (2014). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.