

Inovasi “Pak Mari Kepo” dalam Pelayanan Kependudukan Kecamatan Porong

Oleh:

M. Syaifuddin

Ilmi Usrotin Choiriyah

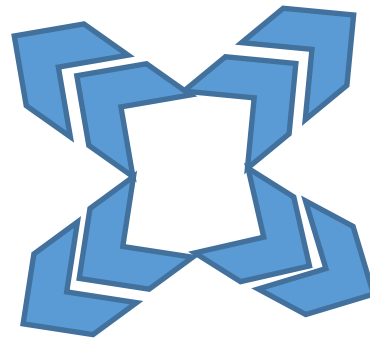
Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2026



LATAR BELAKANG

- Pengembangan pelayanan publik dalam hal inovasi dengan tujuan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat baik dari kementerian maupun pemerintah daerah. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara bersaing, fleksibel dan berkesinambungan.
- Berdasarkan Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik



- Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik.

LATAR BELAKANG

Inovasi program “Pak Mari Kepo” ini merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Porong dengan cara mendatangi kantor Desa yang ada dilingkungan Kecamatan Porong Secara bergiliran pada malam Hari (Pukul 18.00-21.00WIB). Pelayanan ini dilaksanakan agar mempermudah dan mempercepat proses pengurusan khususnya masyarakat desa yang ingin mengurus dokumen kependudukan. “Pak Mari Kepo” memberikan alternatif metode dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan, sehingga dapat memberikan pilihan kepada masyarakat agar lebih mudah dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Kecamatan Porong merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo yang telah menerapkan PerBub Sidoarjo No. 46 khususnya pada pelayanan pencatatan kependudukan. Kecamatan Krembung memberikan terobosan yang mana melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan yang baik. Inovasi pelayanan tersebut dilaksanakan pada 2023 yang diberi nama “Pak Mari Kepo”.

PerBup Sidoarjo No.46 Tahun 2018 terkait tata pelaksanaan teknologi informasi serta komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tujuan di tetapkan tata laksana TIK ialah agar meningkatkan efektifitas, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pengelolaan pemerintah

GAP PERMASALAHAN

Berdasarkan dari hasil observasi lapangan terdapat beberapa permasalahan yakni:

Kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai fungsi dan kegunaan data kependudukan, serta minimnya akses informasi yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat

Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya data kependudukan, serta hambatan teknis dalam proses pengajuan dan distribusi kartu

Penerapannya masih terbatas pada instansi pelaksana utama. Kurangnya replikasi program ini di instansi lain dapat disebabkan oleh minimnya sosialisasi, panduan teknis, atau model implementasi yang jelas untuk diterapkan di berbagai wilayah.

Penelitian Terdahulu

1. “Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi Si D’Nok di Dispendukcapil Kota Semarang” (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan KIA melalui SI D’Nok memiliki keuntungan relative yaitu tidak membutuhkan biaya, mudah dan hemat waktu, memiliki kesesuaian yaitu sesuai dengan pelayanan terdahulu, sesuai dengan nilai, norma dan kebutuhan masyarakat, memiliki kerumitan yaitu dalam hal menunggah persyaratan, memiliki ketercobaan yaitu adanya pengujian inovasi serta sosialisasi kepada masyarakat dan memiliki keterlihatan yaitu adanya mekanisme pelayanan yang mudah serta meningkatnya tingkat kepemilikan KIA di masyarakat Kota Semarang.
2. “Inovasi Program Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir” yang memiliki tujuan untuk menguraikan bagaimana pelaksanaan inovasi jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indragiri Hilir maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi program jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir berjalan dengan cukup maksimal karena adanya manfaat yang di rasakan baik masyarakat maupun dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik”. Berdasarkan hasil kajian, program ini telah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat tantangan berupa kurangnya sosialisasi dan kebijakan yang diberlakukan secara parsial. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama meneliti terkait program berbasis digital. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu jenis inovasi yang di teliti bukan layanan kependudukan seperti penelitian saat ini.

Metode



Jenis Penelitian

Menggunakan metode kualitatif deskriptif

Teknik Pengumpulan Data

Observasi, dokumentasi dan wawancara

Teknik Analisis Data

Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Lokasi

Pemerintah Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo

Metode



Sumber Data

Primer dan Sekunder

Teknik Penentuan Informan

Purposive Sampling

Fokus Penelitian

Inovasi “Pak Mari Kepo”

Teori

Teori atribut inovasi menurut Roger

1. Relative advantage (Keuntungan Relatif)
2. Compability (Kesesuaian)
3. Complexity (Kerumitan)
4. Triability (Kemungkinan dicoba)
5. Observability (Mudah diamati)

Hasil dan Pembahasan

Inovasi "Pak Mari Kepo" dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong dapat dianalisis menggunakan teori inovasi menurut Rogers yang meliputi Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Trialability (Kemungkinan Dicoba), dan Observability (Kemudahan Diamati) sebagai berikut :

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Inovasi "Pak Mari Kepo" dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong telah memenuhi indikator *relative advantage* (keuntungan relatif) menurut teori Rogers. Rogers menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila mampu memberikan manfaat atau keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan cara sebelumnya, baik dari aspek efisiensi, kemudahan, penghematan biaya, maupun peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut tercermin pada inovasi Pak Mari Kepo yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui pelayanan yang lebih cepat, fleksibel, dan dapat diakses pada malam hari sesuai jadwal yang telah ditentukan. Inovasi ini juga mampu mengurangi waktu tunggu, menghemat biaya transportasi masyarakat, mengurangi antrean pelayanan, serta meningkatkan efektivitas kerja aparatur. Selain itu, peningkatan jumlah pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2025 menunjukkan bahwa inovasi tersebut berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Compability (Kesesuaian)

Indikator Compatibility (Kesesuaian) pada inovasi Pak Mari Kepo telah terpenuhi karena inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa mengubah persyaratan, prosedur, maupun mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Penyesuaian hanya dilakukan pada waktu dan lokasi pelayanan melalui sistem jemput bola pada malam hari. Namun, masih terdapat kendala berupa pembagian petugas loket yang belum terstruktur sehingga menyebabkan terjadinya dobel layanan.

Hasil dan Pembahasan

3. Complexity (Kerumitan)

Indikator complexity (kerumitan) pada inovasi "Pak Mari Kepo" menunjukkan bahwa inovasi ini memiliki tingkat kerumitan yang rendah bagi masyarakat karena prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan tetap sama seperti pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya. Namun, dari sisi pelaksana masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah sumber daya manusia yang terbatas sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih kompleks dan berpotensi menimbulkan antrean.

4. Triability (Kemungkinan dicoba)

Indikator trialability pada inovasi Pak Mari Kepo telah terpenuhi. Hal ini terlihat dari pelaksanaan inovasi yang dilakukan secara bertahap di beberapa desa dan disertai evaluasi pada setiap kegiatan. Evaluasi tersebut menjadi dasar bagi Kecamatan Porong untuk memperbaiki mekanisme pelayanan, mengatasi kendala yang muncul, serta menyesuaikan pelaksanaan inovasi dengan kebutuhan masyarakat sebelum diterapkan secara berkelanjutan.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Indikator *observability* (kemudahan diamati) pada inovasi "Pak Mari Kepo" telah terpenuhi. Menurut Rogers (1995), *observability* merupakan tingkat di mana hasil suatu inovasi dapat dilihat dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pada inovasi Pak Mari Kepo, hal ini terlihat dari sosialisasi melalui media sosial, banner, kegiatan masyarakat, serta pelayanan keliling ke desa dan kelurahan. Masyarakat juga dapat merasakan langsung manfaat inovasi berupa kemudahan akses pelayanan, penghematan waktu dan biaya, serta meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan, yang didukung oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Porong Tahun 2025.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teori difusi inovasi Rogers, **pertama, relative advantage (keuntungan relatif)** menunjukkan bahwa inovasi “Pak Mari Kepo” mempermudah akses pelayanan melalui layanan malam hari, sehingga menghemat waktu dan biaya serta mengurangi antrean. **Kedua, compatibility (kesesuaian)** menunjukkan bahwa inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa mengubah persyaratan dan prosedur pelayanan, tetapi hanya menyesuaikan waktu dan lokasi pelayanan. **Ketiga, complexity (kerumitan)** tergolong rendah karena prosedur tetap sederhana, meskipun masih terkendala keterbatasan sarana, prasarana, dan SDM. **Keempat, trialability (kemungkinan dicoba)** dilakukan secara bertahap di beberapa desa dan disertai evaluasi untuk menyempurnakan pelaksanaan. **Kelima, observability (kemudahan diamati)** terlihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat melalui pelayanan keliling, sosialisasi, media sosial, serta peningkatan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan.

