

The 'Pak Mari Kepo' Innovation in Population Administration Services in Porong District

[Inovasi “Pak Mari Kepo” dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong]

M. Syaifuddin¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze and describe the "Pak Mari Kepo" innovation in population administration services at Porong District. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. This research was conducted in Porong District, Sidoarjo Regency. The data and information were obtained from officers who were directly involved in implementing the "Pak Mari Kepo" innovation. The data were collected through interviews and observations. Interviews were conducted to gain in-depth information about the implementation, benefits, and challenges of the innovation, while observations were carried out to directly examine its implementation in the field. The findings indicate that, first, in terms of relative advantage, the innovation provides easier access to public services and improves time and cost efficiency. Second, regarding compatibility, the innovation is aligned with community needs while remaining consistent with established service procedures. Third, in terms of complexity, the innovation is relatively easy for the public to use, although limitations in facilities, infrastructure, and human resources still exist. Fourth, regarding trialability, the innovation has been implemented gradually and evaluated at each stage of its implementation. Fifth, in terms of observability, the benefits of the innovation are readily apparent through improved access to services and the positive impacts experienced by the community..*

Keywords - Public Service Innovation; Population Administration; Pak Mari Kepo

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan inovasi "Pak Mari Kepo" dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Porong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini berlokasi di wilayah Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo dengan informasi dan data yang diperoleh adalah dari informan petugas yang terlibat dalam pelaksanaan Inovasi menggunakan metode wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator pertama, relative advantage memberikan kemudahan akses pelayanan serta efisiensi waktu dan biaya. Kedua, Compatibility menunjukkan inovasi telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tetap mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku. Ketiga, Complexity menunjukkan inovasi mudah diterapkan oleh masyarakat, meskipun masih terdapat keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia. Keempat, Trialability menunjukkan inovasi dilaksanakan secara bertahap dan dievaluasi pada setiap pelaksanaannya. Kelima, Observability menunjukkan manfaat inovasi mudah diamati melalui kemudahan akses pelayanan dan manfaat yang dirasakan masyarakat.*

Kata Kunci - Inovasi Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Pak Mari Kepo

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari peran dan fungsi pemerintah bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah [1]. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakatnya berdasarkan aturan yang diamanahkan oleh perundang-undangan, sehingga pelayanan yang disediakan pemerintah merupakan sebuah tugas pokok dan fungsi pemerintah. Pelaksana pelayanan publik yang menerapkan beberapa asas pelayanan seperti akuntabilitas, kesamaan hak, kepastian hukum, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan serta asas lainnya akan memudahkan atau meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik masih sering dianggap buruk oleh masyarakat, mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah karena banyaknya masalah yang terjadi di lapangan seperti tidak adanya transparansi dari pemerintah, pelayanan tidak jelas dan faktor lainnya [2]. Inovasi pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik menyatakan diperlukan 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.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan kondisi masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan berbangsa dan bernegara hal itu bisa disebabkan dari ketidaksiapan organisasi publik Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat [3]. Yang mana menyebabkan masyarakat kecewa dan frustasi ketika berurusan pada organisasi publik. Pemerintah memiliki fungsi yang mana memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada pelayanan pendaftaran penduduk [4].

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat [5]. Tugas ini telah digariskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Yang berbunyi Tugas Aparatur Sipil Negara yaitu melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan memperlambat [6].

Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik selalu berkembang dan semakin kompleks. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara baik dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administratif lainnya. Berdasarkan Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), disebutkan bahwa Administrasi kependudukan merujuk pada serangkaian tindakan yang mencakup pengaturan dan penerbitan berbagai dokumen dan informasi yang berkaitan dengan penduduk. Ini mencakup proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil (capil), pengelolaan data administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan disektor lain [7].

Berdasarkan tingkat kebutuhan pelayanan administrasi oleh masyarakat. Sehingga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi dalam Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik mudah serta terjangkau bagi masyarakat [8]. Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan public pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan daerah melalui desentralisasi [9]. Dengan luasnya kewenangan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat [10].

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan pada bidang administrasi kependudukan. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut masyarakat luas patut disoroti, karena pelayanan ini diberikan haruslah berkualitas selain memenuhi tuntutan tetapi juga untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat terhadap jasa publik [11].

Percepatan reformasi birokrasi didukung dengan berlakunya otonomi daerah, dimana pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. karena dengan adanya otonomi daerah kebijakan pemerintah yang memberikan kewenangan dan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik daerah masing-masing. Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan daerah melalui desentralisasi. Dengan luasnya kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan mampu lebih responsive, efisien, dan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat di suatu daerah.

Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. pada dasarnya pelayanan yang diberikan pemerintah masih cenderung berbelit-belit, mahal, serta kurang efektif dan efisien. Keadaan tersebut terjadi karena masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani sehingga hal ini dapat terjadi [12].

Salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Porong, memiliki 15 desa. Dengan banyaknya jumlah desa yang berada di bawah Pemerintah Kecamatan Porong tidak menutup kemungkinan masih terjadi permasalahan administrasi khusus pada administrasi kependudukan. Hal tersebut dipicu berbagai faktor antara lain seperti jam kerja masyarakat yang bertepatan dengan jam pelayanan, banyaknya antrian di pagi hari, serta anggapan bahwa pengurusan dokumen kependudukan sulit. Mayoritas warga di Kecamatan Porong bekerja di sektor swasta dengan jam kerja yang mencapai 8 jam atau lebih per hari. Mengingat pentingnya dokumen kependudukan dan keterbatasan waktu masyarakat untuk mengakses layanan selama jam kerja kecamatan, banyak yang hanya bisa mengurus dokumen di pagi hari dengan antrian panjang, yang memakan waktu lama. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk mengurus atau memperbarui dokumen kependudukannya.

Inovasi dilakukan sebagai jawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta solusi atas kendala-kendala yang terdapat dalam pelayanan publik. Berdasarkan Perbub No 31 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah yang mengharuskan Setiap Kecamatan memiliki inovasi dalam pelayanan publik [13]. Serta, beberapa faktor diatas Pemerintah Kecamatan Porong menciptakan sebuah inovasi layanan kependudukan “Pak Mari Kepo” merupakan singkatan dari pelayanan Administrasi Kependudukan Malam Hari Kecamatan Porong yang dapat memudahkan warga Kecamatan Porong, Kabupaten Sidoarjo, untuk menyelesaikan dokumen kependudukan seperti pengajuan pembuatan KTP, KK, KIA, Surat keterangan domisili, Surat permohonan pindah dan lain sebagainya. Sebelum program inovasi ini dimulai, masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam mengelola dokumen kependudukan karena keterbatasan waktu. Banyak dari mereka yang memiliki aktivitas padat dipagi hari, seperti bekerja, bersekolah, atau menjalani kegiatan lainnya, sehingga sulit meluangkan waktu untuk datang ke kantor kecamatan. Situasi ini diperparah dengan adanya antrean panjang yang kerap terjadi di jam-jam pelayanan reguler, membuat proses pengurusan dokumen menjadi semakin sulit dan memakan waktu lebih lama.



Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Gambar 2. Pelaksanaan Program Pak Mari Kepo

Berdasarkan gambar 1 bahwa Inovasi “Pak Mari Kepo” merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Porong dengan cara mendatangi masyarakat atau Kantor Desa yang berada di naungan Pemerintah Kecamatan Porong. Inovasi tersebut dilakukan dua kali dalam satu bulan sesuai dengan jadwal yang sudah di susun oleh bagian pelayanan Kecamatan Porong. Inovasi “Pak Mari Kepo” dilaksanakan pada minggu ke dua dan ketiga setiap bulannya mulai pukul 18.00 hingga 21.00 WIB. Dengan adanya inovasi ini jumlah pengajuan administrasi kependudukan di lingkungan Pemerintah Kecamatan Porong mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Berikut merupakan rekapitulasi permohonan administrasi kependudukan tahun 2024-2025 sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Pengajuan Administrasi Kependudukan Tahun 2024-2025

Jenis Layanan	Tahun	
	2024	2025
KTP	3590	2185
KK	592	117
KIA	453	3019
Jumlah	4635	5321

Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pengajuan administrasi kependudukan mengalami kenaikan. Hal tersebut dikarenakan inovasi “Pak Mari Kepo” dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi tersebut masyarakat bisa melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada malam hari setelah beraktivitas atau bekerja. Namun, dalam observasi lapangan masih terdapat permasalahan antara lain yang pertama, Sarana dan prasarana kurang memadai. Kedua, Jumlah sumber daya manusia masih terbatas yang menyebabkan antrian dalam layanan. Ketiga, pembagian loket belum terstruktur yang dapat mengakibatkan dobel jenis layannya pada setiap loket. Keempat, kurangnya sosialisasi terkait persyaratan administrasi kependudukan kepada Masyarakat, meskipun sosialisasi sudah dilakukan pada setiap awal bulan apda desa yang akan diagendakan namun jumlah partisipan saat melaksanakan sosialisasi sedikit, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dalam pengurusan administrasi yang menyebabkan masyarakat tidak dapat melakukan layanan pada inovasi “Pak Mari Kepo”.

Inovasi pelayanan publik masih menjadi permasalahan di berbagai daerah di Indonesia, sebagaimana disampaikan dalam penelitian terdahulu. Pertama, penelitian Siti Nurafifah (2024) yang berjudul “Inovasi Program Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir” oleh Regita Pinkan Syahrani (2025) dijumpai hasil 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. Selain itu perlunya beberapa perbaikan di beberapa sisi sebab adanya beberapa kendala yaitu Jangkauan yang Belum Luas, Sulitnya mengkondisikan Masyarakat di Lapangan, dan Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai [14].

Kedua, penelitian Rusni (2025) berjudul “Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Ke Desa (La Jebola Ke Desa) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara” dijumpai hasil bahwa Inovasi “La Jebola ke Desa” mampu memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan dari tingkat kecamatan hingga ke desa melalui analisis kebutuhan, penjadwalan, dan pelayanan langsung. Secara organisasi, program ini bersifat fleksibel tanpa mengubah struktur formal, meskipun masih terkendala jaringan internet yang menghambat pencetakan dokumen secara langsung di lokasi. Dari sisi komunikasi, informasi disebarkan melalui media sosial dan pengumuman desa, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan karena tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap media sosial. Berdasarkan hasil analisis, inovasi ini tergolong level inovasi inkremental karena merupakan perbaikan bertahap yang meningkatkan akses dan efisiensi layanan tanpa melakukan perubahan besar dalam struktur organisasi maupun metode pelayanan [15].

Ketiga, penelitian Mona Melinda (2021) berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang” oleh dijumpai hasil bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi [16].

Menurut Rogers inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Dalam proses adopsi, umumnya seseorang melalui beberapa proses, yaitu kesadaran, minat, evaluasi dan mencoba/menolak. Namun, proses keputusan untuk mengadopsi suatu inovasi melalui beberapa tahap model keputusan yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi. Inovasi dibutuhkan seiring perubahan dan perkembangan tuntutan masyarakat dalam menyajikan pelayanan publik yang semakin kompleks. Inovasi bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan lama maupun yang

sedang dihadapi saat ini. Inovasi ini juga menjadi dasar bagi bangsa dan negara untuk menghadapi permasalahan yang selalu berubah. Dengan melakukan inovasi dibidang administrasi publik, suatu bangsa mampu membangun peradabannya secara unggul dan berkelanjutan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Roger dalam Melinda et al., untuk menganalisis hasil penelitian. Adapun kriteria-kriteria atribut inovasi tersebut adalah sebagai berikut yaitu Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compability (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), dan Observability (Mudah diamati) [17]. Penelitian saat ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Inovasi “Pak Mari Kepo” dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah [18]. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dapat bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dan generalisasi [19]. Fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif didasarkan pada asumsi bahwa fenomena yang diteliti bersifat holistik, yaitu menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan menjadi bagian-bagian terpisah. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada variabel tertentu, tetapi mencakup keseluruhan situasi sosial yang diamati. fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan mendeskripsikan Inovasi “Pak Mari Kepo” dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui peninjauan secara langsung oleh peneliti, informasi yang diberikan oleh Pengolah data dan Informasi, Penata Layanan Operasional, dan Pengelola Layanan Operasional Kecamatan Porong, serta dokumen terkait. Sedangkan Sumber data sekunder yang digunakan oleh peneliti diperoleh dari berbagai referensi, seperti studi pustaka, artikel atau berita, jurnal, situs web lembaga, dokumentasi, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian [20]. Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan dilakukan dengan menerapkan metode *purposive sampling*, metode ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memilih narasumber yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kualifikasi yang sesuai dengan tema penelitian [21]. Teknik analisis data hasil penelitian berpedoman Miles dan Huberman, teknis analisis data yakni 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. 2) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian data, yakni pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan pada pendahuluan [22].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik terus dikembangkan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kemudahan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah "Pak Mari Kepo" dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong. Inovasi ini merupakan terobosan yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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). Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengkaji sejauh mana inovasi mampu memberikan manfaat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah diterapkan, dapat diuji pelaksanaannya, serta hasilnya dapat diamati oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

A. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif merupakan tingkat keunggulan suatu inovasi dibandingkan dengan cara pelayanan sebelumnya, yang ditunjukkan melalui manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, baik dari aspek kemudahan, efisiensi waktu, biaya, maupun kepuasan dalam memperoleh layanan. Inovasi "Pak Mari Kepo" dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong menghadirkan perubahan dari mekanisme pelayanan yang sebelumnya mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor menjadi pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan responsif sesuai konsep inovasi yang diterapkan. Melalui inovasi ini, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih efektif, mengurangi waktu

tunggu, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Porong dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya.

Setiap inovasi perlu memiliki keunggulan atau nilai tambah yang membedakannya dari sistem pelayanan sebelumnya. Salah satu aspek yang menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan inovasi adalah nilai ekonomi, yaitu kemampuan inovasi untuk meningkatkan efisiensi penggunaan waktu, biaya, maupun sumber daya. Dalam konteks Inovasi "Pak Mari Kepo" dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong, inovasi ini memberikan nilai tambah baik bagi pemerintah sebagai penyelenggara layanan maupun bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui mekanisme pelayanan yang lebih efektif dan mudah diakses, inovasi ini mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan, mengurangi biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih optimal. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

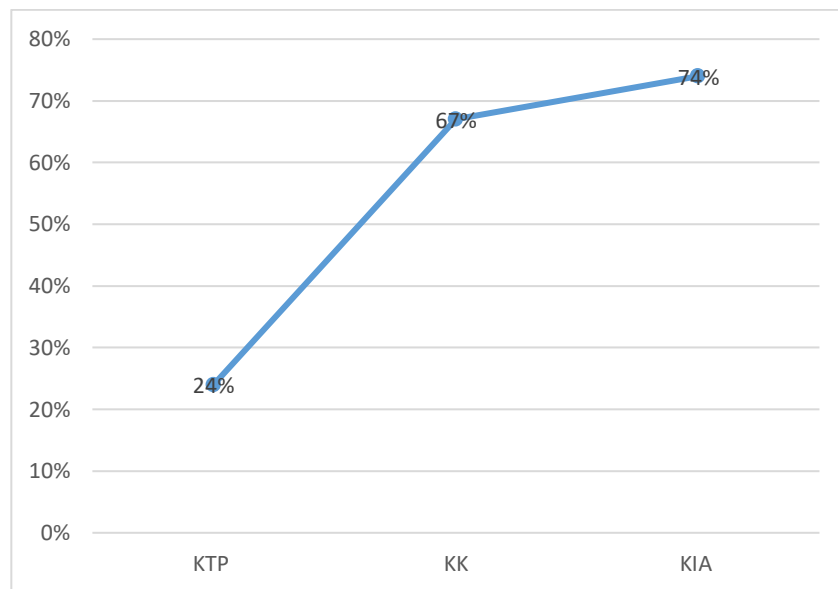
"Inovasi Pak Mari Kepo kami hadirkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor dan terkadang harus menunggu cukup lama, sedangkan melalui inovasi ini proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Dari sisi ekonomi, masyarakat juga dapat menghemat biaya transportasi maupun waktu yang harus digunakan untuk mengurus dokumen. Bagi kami sebagai penyelenggara pelayanan, inovasi ini membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan layanan, mengurangi antrean di kantor, serta mempercepat penyelesaian permohonan dokumen. Harapannya, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas, mudah diakses, dan memberikan kepuasan dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan. Kemudian masyarakat juga dapat melakukan pelayanan pada waktu malam hari sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati sebelumnya." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

"Berdasarkan pelaksanaan inovasi Pak Mari Kepo, kami melihat bahwa masyarakat sangat terbantu dalam mengurus dokumen kependudukan. Proses pelayanan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik datang ke kantor kecamatan karena pelayanan sudah lebih terarah dengan informasi yang jelas. Selain menghemat waktu, masyarakat juga dapat mengurangi biaya yang biasanya dikeluarkan untuk transportasi maupun pengurusan berulang. Dari sisi kualitas pelayanan, petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif sehingga penyelesaian dokumen menjadi lebih cepat. Pelaksanaan inovasi ini juga tidak mengganggu jam kerja kami karena pelayanan dilakukan pada malam hari sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap optimal tanpa mengurangi pelaksanaan tugas rutin pada jam kerja." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi "Pak Mari Kepo" memberikan keuntungan relatif dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Inovasi ini mampu meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan pada malam hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan memberikan fleksibilitas bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki kesibukan pada jam kerja. Dari sisi penyelenggara, inovasi ini juga meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pengurangan antrean dan percepatan penyelesaian dokumen, sehingga pelayanan kependudukan di Kecamatan Porong menjadi lebih efisien dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat. Keuntungan relatif dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Sudaryanto selaku Masyarakat di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

"Menurut saya, adanya inovasi Pak Mari Kepo sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Prosesnya sekarang lebih mudah dan cepat dibandingkan sebelumnya. Kami juga tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk datang berulang kali ke kantor karena pelayanan sudah lebih terarah dan informasinya jelas. Dari segi biaya juga lebih hemat karena pengurusan menjadi lebih efisien. Saya merasa pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik, petugasnya responsif, dan proses penyelesaian dokumen juga lebih cepat, sehingga inovasi ini benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Kemudian juga tidak mengganggu jam kerja kami karena kami dapat melakukan pelayanan juga saat malam hari di jam yang sudah terjadwal." (Wawancara, 13 Juli 2026)



Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Gambar 2. Grafik Pesentase Pengajuan Administrasi Kependudukan Melalui Pak Mari Kepo

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa pelayanan KTP dan KK mengalami penurunan pada tahun 2025 dibandingkan tahun 2024. Sebaliknya, pelayanan KIA mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi "Pak Mari Kepo" mampu meningkatkan akses dan kemudahan masyarakat dalam mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), sehingga jumlah pelayanan KIA terus meningkat dan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih optimal. Selain dirasakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat didapatkan bahwa 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 dimana program ini dijalankan secara bergilir setiap satu bulan sekali pada desa yang sudah dijadwalkan sehingga masyarakat yang mengurus administrasi tidak perlu jauh-jauh ke kantor kecamatan, dari sisi kemudahan Masyarakat memperoleh alternatif waktu pelayanan pada pukul 18.00–21.00 WIB, sehingga masyarakat yang bekerja atau memiliki aktivitas pada jam kerja tetap dapat mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, lokasi pelayanan lebih dekat karena dilaksanakan di kantor desa, dari sisi penghematan biaya, pelaksanaan pelayanan di kantor desa dapat mengurangi biaya transportasi yang harus dikeluarkan masyarakat karena lokasi pelayanan lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat, maupun peningkatan kualitas pelayanan dimana membuat pelayanan menjadi lebih responsif, fleksibel, dan mudah dijangkau. Pelayanan tidak hanya berpusat di kantor kecamatan, tetapi mendekat kepada masyarakat melalui pelayanan di desa pada waktu yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. 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. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Nurafifah (2024) yang berjudul "Inovasi Program Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir", yang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola memberikan keuntungan relatif berupa kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa inovasi "Pak Mari Kepo" memiliki keunggulan dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya karena mampu memberikan manfaat nyata baik bagi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Compability (Kesesuaian)

Compatibility (kesesuaian) merupakan tingkat kesesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang berlaku, kebutuhan masyarakat, pengalaman sebelumnya, serta sistem yang telah berjalan. Semakin sesuai suatu inovasi dengan kebutuhan pengguna dan mekanisme pelayanan yang telah ada, maka semakin mudah inovasi tersebut diterima dan diimplementasikan. Pada inovasi “Pak Mari Kepo” (Pelayanan Malam Hari Kecamatan Porong), indikator kesesuaian terlihat dari kemampuannya menjawab kebutuhan masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen administrasi kependudukan pada jam kerja karena aktivitas bekerja maupun bersekolah. Program ini tidak mengubah substansi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi hanya mengubah waktu dan pola pelayanan menjadi lebih fleksibel dengan menghadirkan layanan pada malam hari di desa atau kelurahan. Dengan demikian, inovasi ini tetap mengacu pada standar pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku sekaligus menyesuaikan kebutuhan masyarakat akan akses pelayanan yang lebih mudah. Program ini memang dirancang sebagai layanan malam hari untuk memfasilitasi warga yang sibuk bekerja, dengan jenis layanan seperti penerbitan KTP-el, KK, KIA, dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

Kesesuaian inovasi juga terlihat dari prosedur pelayanan yang tetap mengikuti ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku. Persyaratan dokumen, mekanisme verifikasi, hingga proses penerbitan dokumen tidak mengalami perubahan sehingga masyarakat tidak perlu mempelajari prosedur baru. Perbedaan utama hanya terletak pada lokasi dan waktu pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui sistem jemput bola. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi “Pak Mari Kepo” merupakan bentuk penyempurnaan pelayanan, bukan penggantian sistem pelayanan yang sudah ada. Dengan demikian, inovasi ini mudah diterima baik oleh masyarakat maupun aparatur karena tidak bertentangan dengan regulasi dan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, kesesuaian inovasi juga terlihat dari kemampuannya dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi sosial dan aktivitas masyarakat. Pelayanan pada malam hari memberikan kesempatan bagi masyarakat yang bekerja atau memiliki kegiatan pada jam kerja untuk tetap memperoleh akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, inovasi ini dapat memberikan kemudahan tanpa mengurangi ketertiban administrasi maupun kualitas proses pelayanan. Sebagaimana di sampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja Selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

“Pada dasarnya tidak ada perubahan terhadap prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Semua persyaratan, alur pengajuan, proses verifikasi, sampai penerbitan dokumen tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi Pak Mari Kepo hanya mengubah cara penyampaian layanannya, yaitu pelayanan dilakukan pada malam hari dan petugas datang langsung ke desa atau kelurahan. Jadi masyarakat tidak perlu mempelajari prosedur baru karena mekanismenya tetap sama, hanya akses pelayanannya yang kami dekatkan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat yang pada siang hari bekerja atau memiliki kesibukan lainnya.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

“Inovasi Pak Mari Kepo tidak mengubah aturan maupun mekanisme pelayanan administrasi kependudukan. Semua persyaratan dan tahapan pelayanan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku. Perubahan yang kami lakukan hanya pada metode pelayanannya, yaitu dengan menghadirkan pelayanan pada malam hari dan mendekatkan layanan ke desa-desa. Dengan cara seperti ini masyarakat tetap mengikuti prosedur yang sama, tetapi akses untuk mendapatkan pelayanan menjadi jauh lebih mudah.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa inovasi Pak Mari Kepo tetap sesuai dengan prosedur dan ketentuan pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Inovasi ini tidak mengubah persyaratan maupun mekanisme pelayanan, melainkan hanya menyesuaikan waktu dan lokasi pelayanan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan demikian, inovasi ini mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan tanpa menghilangkan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga lebih mudah diterima oleh masyarakat maupun aparatur sebagai penyelenggara layanan. Berikut merupakan alur inobasi layanan Pak Mari Kepo sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Porong, 2026
Gambar 3. Flowchart Program Pak Mari Kepo

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa alur pelayanan menunjukkan bahwa proses pelayanan telah disusun secara sistematis mulai dari pengajuan persyaratan, pemeriksaan dan verifikasi berkas, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Seluruh tahapan tetap mengacu pada prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Perbedaan utama dengan pelayanan sebelumnya terletak pada metode pelaksanaannya, yaitu pelayanan dilakukan secara jemput bola ke desa atau kelurahan pada malam hari. Dengan alur yang jelas dan sederhana, Program Pak Mari Kepo mampu mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan tanpa mengubah mekanisme administrasi yang telah ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya dijumpai permasalahan terkait belum terstrukturinya pembagian petugas pada loket pelayanan sehingga masih terjadi dobel layanan di inovasi Pak Mari Kepo sebagaimana disampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja Selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

"Secara umum alur pelayanan Pak Mari Kepo sudah berjalan sesuai prosedur. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada kendala pada pembagian tugas petugas di loket pelayanan. Pembagian loket belum sepenuhnya terstruktur sehingga terkadang satu petugas menangani lebih dari satu jenis layanan atau terjadi dobel pelayanan pada loket yang sama. Kondisi ini dapat menyebabkan antrean menjadi lebih lama, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Ke depan, kami akan melakukan penataan pembagian loket dan tugas petugas agar pelayanan menjadi lebih efektif dan terorganisir." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, 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. Temuan tersebut sejalan dengan teori Rogers (2003) yang menyatakan bahwa compatibility merupakan tingkat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan pengguna, nilai yang berlaku, dan sistem yang telah ada. Semakin sesuai suatu inovasi dengan kondisi masyarakat dan mekanisme pelayanan yang berjalan, maka semakin mudah inovasi tersebut diterima dan diimplementasikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rusni (2025) tentang Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi

Kependudukan ke Desa (La Jebola ke Desa) yang menemukan bahwa inovasi tersebut mudah diterima karena tetap mengikuti prosedur administrasi kependudukan yang berlaku, namun mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem jemput bola. Perbedaannya, Pak Mari Kepo tidak hanya mendekatkan lokasi pelayanan, tetapi juga menghadirkan pelayanan pada malam hari sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bekerja pada siang hari.

C. Complexity (Kerumitan)

Complexity (kerumitan) merupakan tingkat kesulitan yang dirasakan dalam memahami maupun mengimplementasikan suatu inovasi. Semakin sederhana suatu inovasi untuk digunakan dan dijalankan, maka semakin besar peluang inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Pada inovasi “Pak Mari Kepo” dari sisi masyarakat inovasi ini tergolong mudah karena prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, dan alur pengurusan dokumen tetap sama dengan pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya. Masyarakat hanya menyesuaikan waktu dan lokasi pelayanan yang dilakukan pada malam hari di desa atau kelurahan sehingga tidak mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut. Meskipun demikian, dari sisi pelaksana masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan tingkat kerumitan dalam implementasi inovasi meningkat. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih belum memadai, seperti keterbatasan peralatan pelayanan dan fasilitas pendukung yang harus dibawa ke lokasi pelayanan malam hari. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

“Pelaksanaan Pak Mari Kepo memang memiliki tantangan tersendiri. Kami harus menyiapkan peralatan pelayanan, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya sebelum pelayanan dimulai. Apabila ada keterbatasan sarana atau kendala teknis di lokasi, proses pelayanan dapat menjadi lebih lambat. Namun demikian, kami tetap berupaya agar pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja Selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

“Kalau dari sisi masyarakat sebenarnya tidak ada kesulitan karena prosedur dan persyaratan pelayanan tetap sama seperti pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya. Masyarakat hanya menyesuaikan waktu dan tempat pelayanannya. Namun, dari sisi pelaksana memang masih ada beberapa kendala, terutama terkait sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai. Karena pelayanan dilakukan di luar kantor pada malam hari, petugas harus membawa sendiri peralatan pelayanan ke lokasi. Kondisi tersebut terkadang membuat proses pelayanan menjadi kurang optimal, terutama jika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi Pak Mari Kepo relatif mudah dipahami dan dimanfaatkan oleh masyarakat karena prosedur dan persyaratan pelayanan tidak mengalami perubahan. Namun, dari sisi pelaksana masih terdapat kendala dalam implementasinya, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana pendukung serta kebutuhan membawa peralatan pelayanan ke lokasi. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan secara optimal sehingga pelaksanaan inovasi dapat berjalan dengan baik. Selain itu, jumlah sumber daya manusia yang bertugas juga masih terbatas sehingga seluruh proses pelayanan harus ditangani oleh jumlah petugas yang relatif sedikit. Kondisi tersebut mengakibatkan beban kerja petugas meningkat, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang melebihi perkiraan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

“Jumlah petugas yang bertugas dalam pelaksanaan Pak Mari Kepo masih terbatas. Dalam satu kali kegiatan, petugas yang ada harus menangani beberapa jenis layanan sekaligus, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, hingga proses administrasi lainnya. Ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, beban kerja petugas tentu meningkat dan antrean pelayanan menjadi lebih panjang. Oleh karena itu, penambahan personel sangat diperlukan agar pembagian tugas dapat lebih optimal dan pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi Pak Mari Kepo masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Kondisi ini menyebabkan petugas harus menangani beberapa jenis layanan secara bersamaan sehingga beban kerja meningkat dan antrean pelayanan menjadi lebih panjang ketika jumlah masyarakat yang datang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel agar

pembagian tugas lebih efektif dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Berikut merupakan SOP inovasi Pak Mari Kepo sebagai berikut :

Tabel 2. SOP Pak Mari Kepo

No	Kegiatan	Pelaksana / Aktor			Baku Mutu			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loker/ Paten	Operator SIAK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon datang membawa persyaratan lengkap ke kantor kecamatan sesuai jadwal pelayanan malam (PAK MARI KEPO)				Berkas persyaratan asli dan fotokopi (KK/KTP lama/ Surat Ket)	5 Menit	Pemohon menerima nomor antrean pelayanan malam	Pukul 18.30 - 20.30 WIB
2	Petugas memeriksa, memverifikasi, dan memvalidasi kelengkapan berkas permohonan adminduk				Berkas permohonan & Lembar Checklist verifikasi	10 Menit	Berkas dinyatakan lengkap / ditolak jika tidak lengkap	Jika tidak lengkap dikembalikan dengan catatan
3	Petugas mencatat permohonan ke dalam Buku Register Harian pelayanan malam dan meneruskan berkas ke Operator SIAK				Buku register, Berkas tervalidasi	5 Menit	Berkas siap input & Tercatat di buku register	-
4	Operator SIAK melakukan entry data, upload berkas pendukung, atau melakukan perekaman data biometrik (khusus KTP-el baru)				Aplikasi SIAK, Perangkat perekaman biometrik	15 Menit	Data terinput ke sistem pusat / Data biometrik terekam	Konektivitas jaringan SIAK Kemendagri wajib aktif
5	Operator melakukan pengajuan verifikasi ke tingkat pusat / dinas serta melakukan pencetakan dokumen adminduk (jika otoritas cetak tersedia di kecamatan)				Sistem SIAK, TTE (Tanda Tangan Elektronik), Kertas/ Blangko	15 Menit	Dokumen Adminduk siap cetak / tercetak berkode QR	KK, KIA, dan Surat Pindah menggunakan kertas HVS A4 80gr
6	Petugas loket menyerahkan dokumen tanda terima kepada pemohon				Dokumen Adminduk fisik terbit, Buku tanda terima	5 Menit	Dokumen diterima pemohon,	Pemohon mengecek kebenaran data dokumen fisik
7	Pemohon menerima dokumen tanda terima yang sah dan meninggalkan area pelayanan				Dokumen Tanda terima	2 Menit	Proses pelayanan selesai	Selesai

Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi “Pak Mari Kepo” diawali dengan pemohon datang ke kantor desa sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan dilaksanakan pada malam hari, yaitu mulai pukul 18.30 sampai dengan 20.30 WIB. Kehadiran pemohon pada lokasi pelayanan menunjukkan bahwa inovasi ini menerapkan sistem jemput bola dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kantor desa.

Setelah pemohon datang, petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap kelengkapan berkas persyaratan administrasi kependudukan. Proses pemeriksaan dilakukan dengan menggunakan berkas permohonan dan lembar checklist verifikasi. Pada tahap ini, petugas memastikan bahwa seluruh persyaratan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan. Apabila berkas belum lengkap atau terdapat persyaratan yang belum sesuai, petugas memberikan informasi atau catatan kepada pemohon untuk melengkapi dan memperbaiki berkas. Proses verifikasi ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar 10 menit. Apabila berkas telah dinyatakan lengkap dan sesuai, petugas mencatat permohonan ke dalam buku register pelayanan malam serta meneruskan berkas kepada operator SIAK. Proses pencatatan dan penerusan berkas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap permohonan tercatat secara tertib dan dapat dipantau proses penyelesaiannya. Tahap ini memerlukan waktu kurang lebih 5 menit. Selanjutnya, operator SIAK melakukan proses pengolahan dan perekaman data sesuai dengan jenis dokumen yang diajukan. Untuk pelayanan yang memerlukan perekaman data biometrik, operator menggunakan aplikasi SIAK serta perangkat perekaman biometrik. Proses tersebut dapat meliputi perekaman data, foto, sidik jari, tanda tangan elektronik, atau data biometrik lainnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Tahap perekaman diperkirakan memerlukan waktu sekitar 15 menit. Setelah proses perekaman atau penginputan data selesai, operator melanjutkan proses pengajuan dan penerbitan dokumen melalui sistem SIAK. Dokumen kependudukan yang telah diproses dapat berupa dokumen administrasi kependudukan sesuai dengan permohonan masyarakat, seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, surat pindah, maupun dokumen lainnya. Pada tahap ini, proses penerbitan atau pencetakan dokumen dilakukan melalui sistem yang tersedia dan diperkirakan membutuhkan waktu sekitar 15 menit. Selanjutnya, petugas loket menyerahkan dokumen yang telah selesai kepada pemohon. Sebelum dokumen diserahkan, petugas memastikan bahwa dokumen telah diterbitkan dan diterima oleh pemohon sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Pemohon kemudian menerima dokumen atau tanda terima sebagai bukti bahwa proses pelayanan telah selesai. Tahap penyerahan dokumen memerlukan waktu sekitar 5 menit. Tahap terakhir adalah pemohon menerima dokumen atau tanda terima yang telah disahkan sebagai bukti penyelesaian pelayanan. Dengan diterimanya dokumen oleh pemohon, proses pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi “Pak Mari Kepo” dinyatakan selesai. Tahap akhir ini diperkirakan membutuhkan waktu sekitar 2 menit.

Secara keseluruhan, alur SOP inovasi “Pak Mari Kepo” dimulai dari kedatangan pemohon, pemeriksaan dan verifikasi berkas, pencatatan permohonan, pengolahan atau perekaman data melalui sistem SIAK, penerbitan dokumen, hingga penyerahan dokumen kepada pemohon. Alur tersebut menunjukkan bahwa inovasi “Pak Mari Kepo” tetap menggunakan prosedur dan mekanisme administrasi kependudukan yang berlaku. Perbedaan utama terletak pada waktu dan lokasi pelayanan yang dilaksanakan di kantor desa pada malam hari, sehingga pelayanan menjadi lebih dekat, fleksibel, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, 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. Temuan ini sesuai dengan teori Rogers (1995) yang menyatakan bahwa semakin rendah tingkat kerumitan suatu inovasi, maka semakin mudah inovasi tersebut diterima oleh pengguna. 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. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mona Melinda (2021) tentang inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) di Kota Padang Panjang, yang menemukan bahwa meskipun inovasi memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, implementasinya masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya dan fasilitas pendukung. Dengan demikian, kedua penelitian menunjukkan bahwa tingkat kerumitan inovasi tidak hanya ditentukan oleh kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam menyediakan sumber daya, sarana, dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan inovasi secara optimal.

D. Triability (Kemungkinan dicoba)

Triability (kemungkinan dicoba) merupakan tingkat di mana suatu inovasi dapat diuji coba atau diterapkan dalam skala terbatas sebelum dilaksanakan secara luas. Suatu inovasi yang memiliki tingkat *trialability* tinggi akan lebih mudah diterima karena pelaksana dapat mengevaluasi kelebihan maupun kekurangan inovasi selama proses implementasi. Pada inovasi “Pak Mari Kepo”, indikator *trialability* terlihat dari pelaksanaan program yang dilakukan secara bertahap melalui pelayanan keliling ke desa dan kelurahan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Mekanisme ini memberikan kesempatan kepada Kecamatan Porong untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan pada setiap kegiatan, sehingga berbagai kendala yang muncul dapat dijadikan bahan perbaikan pada pelaksanaan berikutnya. Melalui proses uji coba tersebut, penyelenggara layanan dapat mengetahui kelebihan, kelemahan, serta kendala yang muncul selama pelaksanaan inovasi sehingga dapat dilakukan penyempurnaan sebelum inovasi diterapkan secara berkelanjutan. Semakin tinggi tingkat *trialability*, maka semakin besar peluang inovasi untuk diterima oleh pengguna karena telah

melalui proses evaluasi dan penyesuaian berdasarkan kondisi di lapangan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

“Sebelum Pak Mari Kepo dilaksanakan secara rutin, kami terlebih dahulu melakukan pelaksanaan secara bertahap di beberapa desa sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dari setiap kegiatan tersebut kami melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan, mulai dari jumlah masyarakat yang hadir, kelancaran pelayanan, hingga kendala yang dihadapi petugas di lapangan. Hasil evaluasi itu kemudian menjadi bahan perbaikan untuk pelaksanaan berikutnya agar pelayanan semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

“Pelaksanaan Pak Mari Kepo tidak langsung diterapkan secara menyeluruh, tetapi dilakukan secara bertahap di desa-desa. Setiap selesai kegiatan kami mengadakan evaluasi untuk mengetahui kekurangan yang masih ada, seperti kendala teknis, kesiapan petugas, maupun respons masyarakat terhadap pelayanan. Dengan cara tersebut, kami dapat melakukan perbaikan sehingga pelaksanaan berikutnya menjadi lebih baik.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi Pak Mari Kepo telah memenuhi indikator trialability karena pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan disertai dengan evaluasi pada setiap kegiatan. Proses evaluasi tersebut menjadi dasar untuk memperbaiki berbagai kendala yang muncul sehingga pelaksanaan inovasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut merupakan dokumentasi kegiatan pelayanan Pak Mari Kepo di Kecamatan Porong sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Gambar 4. Dokumentasi Pelayanan Pak Mari Kepo

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa sebelum inovasi Pak Mari Kepo di Kecamatan Porong diterapkan di seluruh desa telah melakukan tahap uji coba ke beberapa desa di Kecamatan Porong. Inovasi Pak Mari Kepo telah melalui tahapan implementasi yang memungkinkan dilakukan penyesuaian selama pelaksanaannya. Meskipun tidak dilaksanakan dalam bentuk proyek percontohan (*pilot project*) yang terpisah, pelaksanaan inovasi dilakukan secara bertahap dengan evaluasi terhadap proses pelayanan di lapangan. Evaluasi tersebut menjadi dasar bagi petugas untuk memperbaiki mekanisme pelayanan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi memiliki unsur *trialability* karena selama penerapannya dilakukan proses pembelajaran dan penyempurnaan secara berkelanjutan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong Sebagai berikut:

“selama awal uji coba kita terus berupaya memperbaiki proses atau model inovasi ini untuk menemukan konsep yang pas dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan desa di Kecamatan Porong ini. Kemudian setelah itu perlahan-lahan kami terapkan dan sesuaikan kedepannya. Kemudian setelah pelayanan kami selalu saling memberikan evaluasi sehingga kami tahu apa keluhan dan yang dibutuhkan.” (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil penelitian, 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. Temuan ini sejalan dengan teori Rogers (2003) yang menyatakan bahwa trialability merupakan tingkat di mana suatu inovasi dapat diuji coba sebelum diterapkan secara luas. Melalui proses uji coba dan evaluasi, pelaksana dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan inovasi sehingga meningkatkan peluang inovasi untuk diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, yang menemukan bahwa pelaksanaan inovasi dilakukan melalui tahapan implementasi dan evaluasi sehingga dapat disempurnakan sesuai kondisi di lapangan. Demikian pula pada inovasi Pak Mari Kepo, proses evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Porong.

E. Observability (Kemudahan Diamati)

Observability atau kemudahan diamati merupakan sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat, diamati, dan dirasakan manfaatnya oleh orang lain. Suatu inovasi yang mudah diamati akan lebih mudah dipahami dan dikomunikasikan kepada masyarakat karena hasil maupun manfaatnya dapat terlihat secara nyata. Semakin mudah masyarakat melihat keberhasilan suatu inovasi, maka semakin besar peluang inovasi tersebut diterima dan diadopsi secara luas. Untuk meningkatkan keterlihatan inovasi, Kecamatan Porong memanfaatkan berbagai media komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, penyampaian informasi kepada pemerintah desa dan kelurahan, pemasangan banner atau spanduk pelayanan, serta penyebaran informasi secara langsung pada saat pelayanan keliling dilaksanakan. Melalui berbagai media tersebut, masyarakat dapat mengamati secara langsung proses pelaksanaan inovasi "Pak Mari Kepo" beserta hasil yang diperoleh, sehingga inovasi ini menjadi lebih mudah dipahami dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan administrasi kependudukan yang disediakan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurul Wahyuni selaku Penata Layanan Operasional di Kecamatan Porong sebagai berikut:

"Sosialisasi inovasi Pak Mari Kepo kami lakukan dengan memanfaatkan berbagai kesempatan yang ada. Misalnya ketika terdapat kegiatan yang melibatkan perangkat desa, kelurahan, atau masyarakat, kami menyampaikan informasi mengenai program ini di sela-sela kegiatan tersebut. Selain itu, kami juga melakukan publikasi melalui media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp, serta memasang banner atau spanduk informasi pelayanan. Pada saat pelayanan keliling ke desa dan kelurahan, kami juga sekaligus memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai manfaat, persyaratan, dan alur pelayanan Pak Mari Kepo. Dengan cara tersebut, masyarakat menjadi lebih mengenal program ini dan mengetahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak Indra Bayu Prihatmaja selaku Pengolah data dan Informasi Kecamatan Porong sebagai berikut :

"Dampak dari inovasi Pak Mari Kepo tentu sangat dirasakan oleh masyarakat. Program ini memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan karena pelayanan hadir langsung di desa atau kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan Porong. Dengan adanya pelayanan jemput bola ini, masyarakat dapat menghemat waktu, biaya transportasi, dan tenaga. Selain itu, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses atau kesulitan untuk datang langsung ke kantor pelayanan." (Wawancara, 13 Juli 2026)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa indikator observability pada inovasi "Pak Mari Kepo" telah terpenuhi. Hal ini terlihat dari berbagai upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Porong melalui kegiatan bersama masyarakat, media sosial, banner, serta pelayanan keliling ke desa dan kelurahan yang dilaksanakan selama sebulan sekali pada awal bulan dan dilaksanakan pada waktu pelaksanaan senam jumat pada desa yang akan diagendakan pelayanan inovasi, dengan skema sosialisasi kependudukan malam hari yang menjelaskan alur dan prosedur kepengurusan kependudukan.. Selain itu, manfaat inovasi juga dapat diamati secara langsung oleh masyarakat melalui kemudahan akses pelayanan, penghematan waktu, biaya, dan tenaga, serta meningkatnya jangkauan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, hasil inovasi "Pak Mari Kepo" mudah dilihat dan

dirasakan oleh masyarakat sehingga mendorong penerimaan dan pemanfaatan layanan secara lebih luas. Adanya inovasi Pak Mari Kepo menambag nilai kepuasan masyarakat di Kecamatan Porong sebagai berikut :



Sumber : Kecamatan Porong, 2026

Gambar 5. Hasil SKM Kecamatan Porong Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian, 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. Temuan ini sejalan dengan penelitian Siti Nurafifah (2024) yang berjudul "*Inovasi Program Jemput Bola dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.*" Penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola lebih mudah diterima masyarakat karena manfaat dan proses pelayanannya dapat diamati secara langsung. Dengan demikian, inovasi Pak Mari Kepo telah memenuhi indikator *observability* menurut Rogers karena hasil dan manfaat inovasi dapat dilihat, dirasakan, dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi "Pak Mari Kepo" dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong yang dianalisis menggunakan teori difusi inovasi Rogers, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini telah memenuhi lima indikator inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pada indikator *relative advantage* (keuntungan relatif), inovasi Pak Mari Kepo memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya. Pelayanan yang dilaksanakan pada malam hari dan mendekatkan layanan kepada masyarakat mampu meningkatkan kemudahan akses, menghemat waktu dan biaya, mengurangi antrean pelayanan, serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pada indikator *compatibility* (kesesuaian), inovasi Pak Mari Kepo dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa mengubah persyaratan, prosedur, maupun mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku. Inovasi ini hanya mengubah waktu dan lokasi pelayanan menjadi lebih fleksibel melalui pelayanan malam hari di desa dan kelurahan, sehingga tetap selaras dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan mudah diterima oleh masyarakat. Pada indikator *complexity* (kerumitan), inovasi Pak Mari Kepo memiliki tingkat kerumitan yang rendah bagi masyarakat karena prosedur pelayanan tetap sama seperti pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada aspek internal, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana serta jumlah sumber daya manusia, yang menyebabkan beban kerja petugas meningkat ketika pelayanan berlangsung. Pada indikator *trialability* (kemungkinan dicoba), inovasi Pak Mari Kepo dilaksanakan secara bertahap di beberapa desa sebelum diterapkan secara berkelanjutan. Setiap pelaksanaan disertai evaluasi terhadap proses pelayanan

sehingga berbagai kendala yang muncul dapat diidentifikasi dan menjadi dasar penyempurnaan pelaksanaan inovasi pada kegiatan berikutnya. Pada indikator *observability* (kemudahan diamati), hasil dan manfaat inovasi Pak Mari Kepo dapat diamati secara langsung oleh masyarakat melalui berbagai kegiatan sosialisasi, pelayanan keliling, media sosial, serta meningkatnya kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat juga merasakan manfaat berupa penghematan waktu, biaya, dan tenaga, yang didukung dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Porong Tahun 2025.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Inovasi “Pak Mari Kepo” dalam Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Porong” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada Camat, Sekretaris Kecamatan Porong, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Bagian Pelayanan, serta seluruh pegawai Kecamatan Porong yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini.

REFERENSI

- [1] M. E. P. Sari, “Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik,” *Jurnal Trias Politika*, vol. 2, no. 1, pp. 1–12, 2018.
- [2] N. R. D. Inka Sari and M. Meirinawati, “Inovasi Pelayanan ‘Si Jaran Ijo’ (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar,” *Publika*, pp. 909–922, 2022.
- [3] H. N. Saputro, “Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik,” *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, vol. 26, no. 1, 2023, doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.
- [4] A. A. Abdullah, *Inovasi Pelayanan Publik Terpilih 2022*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022.
- [5] Ratminto and A. S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Belajar, 2013.
- [6] Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*, 2014.
- [7] Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, 2020.
- [8] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi dalam Pelayanan Publik*, 2014.
- [9] M. E. P. Sari and D. A. Pratiwi, “Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam,” *Jurnal Trias Politika*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2021, doi: 10.33373/jtp.v5i1.2874.
- [10] Y. R. Prastya and S. N. Sunaningsih, “Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, vol. 8, no. 2, pp. 122–132, 2020, doi: 10.31629/juan.v8i2.2686.
- [11] H. N. Saputro, “Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik,” *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, vol. 26, no. 1, 2023, doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.
- [12] R. D. Oktaviani and M. P. Setyahrambang, “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung,” *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 1, pp. 69–90, 2021.
- [13] Pemerintah Kabupaten, *Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah*, 2023.
- [14] S. Nurafifah, “Inovasi Program Jemput Bila dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir,” 2024.
- [15] Rusni, M. H. Djabbari, and Y. Agusman, “Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ke Desa (La Jebola ke Desa) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara,” in *Prosiding Seminar Nasional Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan dan Riset Ilmu Sosial*, 2025.
- [16] M. Melinda, Syamsurizaldi, and M. I. Kabullah, “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang,” *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 19, no. 2, pp. 202–216, 2021.
- [17] E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. New York, NY, USA: Free Press, 2003.
- [18] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Jakarta, Indonesia: Ghalia Indonesia, 2003.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia, 2014.

- [20] U. Sulung and M. Muspawi, “Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier,” *Jurnal Edu Research: Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, vol. 2, no. 2, pp. 28–33, 2021.
- [21] S. T. Maida, I. Pranawukir, T. S. Ningsih, and S. Mayasari, “Peran manajemen public relations internal dalam meningkatkan kapabilitas para komunikator perubahan,” *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, pp. 211–225, 2025.
- [22] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta, Indonesia: UI Press, 2014.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.