

## **Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik**

### **Yulia Indarwati**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

#### **ABSTRACT**

*This research aims to illustrate how innovation programs Kartu Keluarga Ku Data Ulang' (My Family Card Data Reconnect) by Department Demography and Civil Registration in the district of Gresik in improving the quality of service. Facing the complexity of the problems of data resident in the Department Demography and Civil Registration in the district Gresik by innovating in the field of settlement services. The program aims to upgrade the Family card data has not been changed or restart printing his Family Cards, this situation causes the existence of a binary data and data anomalies, besides recording the birth certificate which is still far from the target of national achievement of the year 2019. Repeated logging system made by Department Demography and Civil Registration in the district Gresik using visiting the citizen directly, and is carried out simultaneously in 18 districts. Update the Family Cards involves 8,000 administrators RT/RW as well as 365 officers register villages in Gresik.*

*To know the innovations of "Kakekku Datang" program in Department Demography and Civil Registration in the Gresik Regency, researchers use a combination of Typology, Level, Category according to the Muluk and attributes of innovation according to Rogers as well as the dimensions of the quality of Zeithaml. This research uses qualitative research methods and descriptive research. The location of the research at the Department of civil registration and the population and area of service "Kakekku Datang" program in Gresik Regency. Determination of the informant is done using the technique of purposive, i.e. the parties deemed to know and understand about the implementation of the innovation by "Kakekku Datang" program, then because of circumstances in the field then the researchers also use snowball.*

*Based on the results of the study it can be concluded that the innovation of "Kakekku Datang" program performed by Department Demography and Civil Registration in Gresik Regency is a process improvement service of the demography. The Program of innovation "Kakekku Datang" its already can improve population and embody an orderly administration by reducing binary data and data anomalies in Gresik Regency.*

*Keywords: Demography Service, Service Innovation, Service quality, Kakekku Datang*

#### **PENDAHULUAN**

Tujuan utama dibentuknya suatu negara adalah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun Hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat sebagai warga negara adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan, seperti yang diungkapkan oleh Moenir bahwa pelayanan publik sebagai proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Sinambela, 2006 : 42-43). Ungkapan Moenir tersebut menerangkan bahwa suatu pelayanan publik dapat dipenuhi oleh orang lain. Sesuai dengan penyelenggaraan negara, pihak yang mampu memenuhi kebutuhan dari warga negaranya adalah pemerintah.

Pemerintah dalam Hal keberlangsungan suatu negara memiliki peran sebagai pelayan masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak pemerintah diwakilkan oleh birokrasi. Sedangkan, masyarakat berperan sebagai pihak yang dilayani atau dalam konteks *New Public Service* berperan sebagai warga negara atau *citizens* (Setijaningrum, 2009:10). Era dari *New Public Service* menghendaki bahwa birokrasi sebagai

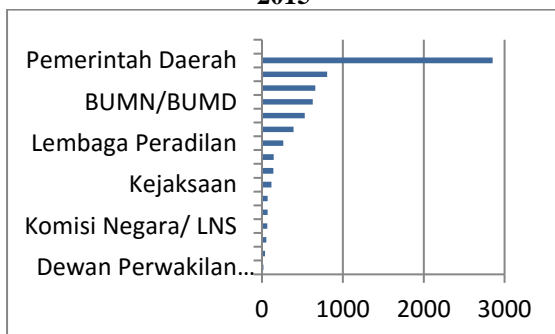
pihak pemberi layanan publik harus mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip tanggung jawab kepada warga negara. Selain itu, dalam pemberian pelayanan harus menghilangkan sifat diskriminatif, dimana dalam memberikan pelayanan harus menyamaratakan semua warga negara dan tidak membeda-bedakan sesuai stratifikasi sosial, suku, agama, etnik dan lain sebagainya. Sesuai dengan tujuan dari berdirinya negara yaitu mensejahterakan warga negaranya, maka salah satu aspek penting untuk pencapaiannya yaitu dengan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai dengan melaksanakan pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien.

Seiring dengan perkembangan era reformasi peran pemerintah pusat semakin berkurang dalam mengatur dan mengelola daerah-daerah di Indonesia. Lunturnya era orde baru yang digantikan dengan era reformasi membuat sistem pemerintahan di Indonesia juga berubah. Masa orde baru yang sangat identik dengan sistem pemerintahan sentralistik kini dengan adanya reformasi telah digantikan dengan sistem pemerintahan desentralistik. Sistem desentralistik menghendaki adanya pemberian wewenang kepada seluruh daerah untuk mengatur serta mengelola

rumah tangganya dan kepentingannya masing-masing.

Adanya sistem desentralistik mengindikasikan bahwa setiap daerah untuk bertanggung jawab dalam upaya pemberian pelayanan publik di daerahnya masing-masing, tentunya dengan berpedoman terhadap aturan hukum yang telah ditetapkan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bercermin dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui aturan hukum tersebut, maka proses pelayanan terhadap publik hendaknya dapat dilaksanakan dengan berpedoman terhadap asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

**Grafik 1.1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi 2015**



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2015

Grafik 1.1 menunjukkan bahwa laporan masyarakat terhadap pemerintah daerah menempati posisi pertama, yang kemudian disusul instansi kepolisian dan instansi pemerintahan kementerian. Kemudian, laporan tiga terendah yaitu pada Lembaga Pemerintahan Non Kementerian yang kemudian disusul oleh Tentara Nasional Indonesia dan laporan terendah yaitu pada Dewan Perwakilan Rakyat. Pada tahun 2015 jumlah laporan pemerintah daerah ke ombudsman laporan. Data tersebut menunjukkan bahwa masih buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah di daerah. Kendati telah ditetapkan standar pelayanan melalui aturan hukum yang jelas, namun pada prakteknya pelayanan publik yang diberikan birokrat di daerah masih jauh dari kata memuaskan. Wewenang yang diberikan kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah, pada kenyataannya belum mampu membuat pemerintah daerah meningkatkan kapasitasnya dalam Hal pemberian pelayanan publik kepada *citizens*. Pelimpahan wewenang kepada daerah hingga saat ini masih belum menunjukkan keberhasilan yang signifikan

terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan publik di daerah. Penerapan dari otonomi daerah memang dinilai mampu memberikan efek yang positif dalam proses pengambilan keputusan, yaitu pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, tetapi yang perlu disayangkan adalah Hal tersebut tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah (Ratminto dan Winarsih, 2007:196). Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya laporan masyarakat terhadap praktik maladministrasi di instansi pemerintahan.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi**

No	Substansi	Jumlah	Persentase
1	Penundaan berlarut	1736	25,31
2	Penyimpangan prosedur	1461	21,30
3	Tidak memberikan pelayanan	1132	16,50
4	Penyalahgunaan wewenang	743	10,83
5	Tidak kompeten	671	9,78
6	Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	464	6,76
7	Tidak patut	392	5,72
8	Diskriminasi	128	1,87
9	Berpihak	70	1,02
10	Konflik kepentingan	62	0,92

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2015

Data pada tabel 1.1 menunjukkan sejumlah substansi yang dilaporkan masyarakat ke ombudsman, maladministrasi yang mendapatkan paling banyak laporan dari masyarakat dalam menerima layanan publik yaitu penundaan berlarut, kemudian penyimpangan prosedur serta tidak memberikan layanan, substansi tersebut merupakan substansi yang menduduki tiga besar dari maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Masalah utama dalam maladministrasi yaitu adanya penundaan berlarut, kejadian tersebut merupakan kejadian yang kerap terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik di sejumlah daerah. Dapat dinilai bahwa Dengan adanya pengaduan terkait dengan maladministrasi, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia di era *good governance* seperti saat ini belum mampu meningkatkan kepuasan dari masyarakat. Dasar hukum yang telah dibuat oleh pemerintah belum dapat diterapkan oleh aparat secara optimal. Khususnya pelayanan yang diberikan oleh melalui

pemerintah daerah, justru merupakan pelayanan publik yang rawan akan praktek maladministrasi. Pemberian pelayanan kepada masyarakat hendaknya dilakukan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan, agar praktek maladministrasi dapat dihilangkan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja aparat pegawai (Hardiansyah, 2011:28). Khususnya pada pelayanan publik yang termasuk dalam pelayanan prioritas.

**Tabel 1.2**  
**Jenis Pelayanan Prioritas**

No	Sektor	Jenis Pelayanan
	Kependudukan	Akte kelahiran
	Kepolisian	STNK dan BPKB
	Perindag	SIUP
	Bea cukai dan pajak	Bea masuk dan pelayanan pajak
	Kesehatan	Rumah sakit
	Imigrasi	Pasport
	Perhubungan	Ijin usaha angkutan
	Ketenagakerjaan	TKI
	Pertanahan dan pemukiman	Sertifikat tanah
	Penanaman modal	PMA dan PMDN

Sumber: SK Men PAN no: SE/10/M.PAN/07/2005

Tabel 1.2 menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan prioritas di Indonesia yang telah ditetapkan melalui SK dari Men PAN. Sesuai dengan tabel 1.2 bahwa pelayanan prioritas yang paling utama adalah pada sektor kependudukan. Kemudian, peringkat kedua dan ketiga ditempati oleh sektor kepolisian dan perindag. Sektor kependudukan ini berkaitan dengan administrasi kependudukan, masalah yang berkaitan dengan administrasi kependudukan memang menjadi masalah yang sangat vital dalam penyelenggaraan negara. Sebab, pelayanan publik jenis ini menyangkut langsung dengan masyarakat, selain itu administrasi kependudukan merupakan syarat sebagai warga negara yang harus dipenuhi dan telah ditetapkan aturan yang jelas tentang masalah tersebut.

Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 yang berbunyi “Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan”, maka pada penyelenggaraan pelayanan sektor kependudukan, pemerintah pusat telah memberikan wewenang pada masing-masing daerah melalui OPD terkait. OPD (Organisasi

Perangkat Daerah) yang menangani masalah tentang sektor kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas tersebut memiliki tugas yaitu berkaitan dengan pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilaksanakan sesuai dengan asas otonomi daerah. Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu melakukan sejumlah proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya. Mengingat vitalnya masalah terkait dengan data kependudukan maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dituntut untuk melakukan pelayanan publik yang profesional dan berpedoman dengan standar operasional pelayanan yang telah ditentukan.

Semakin banyaknya permintaan pembuatan dokumen administrasi kependudukan, maka banyak sekali masalah-masalah muncul terkait dengan pengadministrasian kependudukan yang tidak sesuai dengan yang dilapangan. Selain itu, pengelolaan informasi yang buruk dinilai membuat data yang tersedia tidak sesuai dengan yang sebenarnya. Maka tidak mengherankan bahwa proses dari pembuatan dokumen terkait dengan administrasi kependudukan mengalami banyak hambatan ataupun kendala. Maka perlu adanya solusi yang dinilai mampu untuk mengurangi bahkan menghilangkan tipologi birokrasi yang ada di tubuh Dispendukcapil masing-masing daerah.

Upaya untuk menyelesaikan masalah serta menemukan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul akibat kurang memuaskannya pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi perlu dilakukan oleh tiap-tiap pemerintah daerah, yaitu dengan melakukan reformasi administrasi. Reformasi administrasi muncul karena adanya pandangan yang negatif dari masyarakat bahwa sistem administrasi yang selama ini diterapkan di Indonesia cenderung tidak profesional, berbelit-belit, lamban, tidak akuntabilitas serta tidak transparan (Safroni, 2012:28). Selain itu banyaknya tantangan yang harus dihadapi oleh administrasi publik seperti pendapatan dari Philip J. Cooper yang meliputi keberagaman (*diversity*), akuntabilitas (*accountability*), masyarakat sipil (*civil society*), privatisasi, birokratisasi, demokrasi, pengayaan kembali, pemberdayaan dan otonomi daerah juga mendorong adanya upaya untuk melakukan reformasi sistem administrasi di Indonesia.

Pelayanan administrasi dalam penerapannya untuk mencapai reformasi administrasi sangat memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelayanan administrasi yang tentunya memiliki banyak masalah yang muncul karena adanya pengaduan tentang buruknya pelayanan (*bad service*), perlu melakukan

reformasi administrasi. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan tentunya mencapai pelayanan prima. melalui inovasi atau pembaharuan pelayanan publik berusaha agar dapat menekan pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik muncul karena untuk mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) antar instansi publik sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat (Muluk, 2008:37). Era pemerintahan saat ini yang menuntut adanya kemampuan bersaing bukan hanya ada pada sektor privat, tetapi juga pada sektor publik, membuat instansi sebagai pemberi pelayanan berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin yaitu melalui adanya inovasi dalam pelayanan publik.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik yaitu pada bidang kependudukan adalah Kabupaten Gresik. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik melakukan inovasi pada bidang layanan kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 diketahui bahwa Dispendukcapil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

Inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik yaitu sebuah program yang bernama “Kakekku Datang” yang merupakan kependudukan dari Kartu Keluarga Kudata Ulang. Program ini bertujuan untuk meningkatkan validitas data kependudukan dengan melakukan pendataan ulang pada masing-masing Kartu Keluarga di Kabupaten Gresik. program ini menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melalui validasi data berbasis KK count 0 sebagai titik temu untuk menyelesaikan permasalahan data ganda, data anomali dan akselerasi pencatatan akta kelahiran. KK count 0 adalah Kartu Keluarga yang belum melakukan perubahan maupun pencetakan ulang Kartu Keluarganya sejak tahun 2008 sampai sekarang. Hal tersebut menyebabkan adanya stagnasi KK selama 6 tahun yang, stagnasi Kartu Keluarga sangat berpengaruh yaitu (1) potensi data ganda, palsu dan berbagai permasalahan data pemilihan yang di rilis KPU (Komisi Pemilihan

Umum) dalam penyelenggaraan pelayanan umum, (2) korelasi terhadap bantuan keluarga miskin sebagai basis anggaran dipastikan belum optimal dan secara sistematis, dapat (3) menghambat penyelenggaraan pelayanan publik dan pencapaian pembangunan daerah mengingat penduduk sebagai subyek dan obyek pembangunan. Stagnasi tersebut memicu adanya data ganda dan data anomali tersebar di Kabupaten Gresik. Terdapat jenis dari pelayanan prioritas dalam pelayanan program Kakekku Datang yaitu :

**Tabel 1.4**  
**Jenis Pelayanan Kartu Keluargaku Data Ulang**  
**(Kakekku Datang)**

No	Jenis Pelayanan
1.	Perubahan data KK count 0 (KK yang tidak pernah melakukan pemutakhiran) atau data ganda/data anomali
2.	Penambahan baru anggota keluarga dalam Kartu Keluarga
3.	Pisah Kartu Keluarga (KK)
4.	Pengecekan perekaman KTP-EL
5.	Paket akta kelahiran
6.	Penghapusan kematian

Sumber: Data Diperoleh dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan adanya pelayanan prioritas dalam pelayanan inovasi program Kakekku Datang menurut surat keputusan Bupati Kabupaten Gresik. Perubahan data KK Count 0 menjadi peringkat pertama dalam pelayanan program Kakekku Datang karena merupakan fokus utama dari program uni yaitu tertib administrasi dengan pemutakhiran data yang berbasis KK count 0. Latar belakang dibuatnya inovasi melalui program Kakekku Datang ini munculnya banyak masalah terkait dengan masalah kependudukan yang ada di Kabupaten Gresik. Masalah-masalah tersebut muncul dalam berbagai bentuk yaitu adanya data ganda yaitu mencapai 23.765 jiwa, kemudian masalah selanjutnya terletak pada munculnya data anomali yaitu sebanyak 69.230 jiwa, selanjutnya masalah terletak pada catatan akta kelahiran yang pada usia 0-18 tahun pendataannya hanya mencapai 50,12 persen. Masalah yang utama atau *turning point* dari masalah kependudukan di Kabupaten Gresik adalah terletak pada masalah Kartu Keluarga dimana dari 369.120 KK tercatat sebesar 256.047 KK atau sebanyak 69,37 persen tidak pernah melakukan *update* data sejak diterbitkan pada tahun 2008. Masalah-masalah tersebut lahir karena adanya kurang kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya data administrasi kependudukan serta kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan prosedur dan aturan dalam sistem pengadministrasian kependudukan. Dengan adanya permasalahan tersebut Dispendukcapil melakukan

perubahan dalam sistem pelayanan program Kakekku Datang. Adapun perbedaan program Kakekku Datang dengan pelayanan sebelumnya yaitu:

**Tabel 1.5**  
**Perubahan sistem pelayanan sebelum dan sesudah adanya program Kakekku Datang**

No	Sebelum	Sesudah
1.	Pemutakhiran KK dilakukan dengan cara coklit atau pencocokan dan penelitian.	Pemutakhiran data dilakukan dengan berbasis KK Count 0
2.	Masyarakat membawa KK ke dispendukcapil	Dispendukcapil Kabupaten Gresik mendistribusi KK Count 0 di distirbusikan ke masing-masing desa dan kelurahan
3.	Pelayanan reguler masyarakat datang ke dispendukcapil Kabupaten Gresik	Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik
4.	pelayanan dilakukan oleh dispendukcapil	pelayanan melibatkan pengurus RT dan RW sebanyak 8000 pengurus dibawah 356 petugas register desa dan difasilitasi oleh 18 kasi ditingkat kecamatan
5.	Masyaaarakat mengakses informasi lewat <i>webister</i> <i>dispendukcapil</i>	masyarakat mengakses informasi lewat <i>website</i> dan aplikasi android yaitu dan Dokter Kepo
6.	Tidak adanya kepastian waktu	Kepastian waktu yang jelas dan dinformasikan oleh sistem kepada kecamatan via SMS.

Sumber: Data Diperoleh dari wawancara di Dispendukcapil Kabupaten Gresik

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa terdapat perubahan yang terjadi dalam proses pelayanan Kakekku Datang. Pada peringkat pertama sebelum adanya inovasi Kakekku Datang, Dispendukcapil mencoba menggunakan metode coklit. Metode Coklit ini ternyata menghasilkan data yang belum tervalidasi karena tidak dilaksanakan dengan dokumen pendukung yang dipersyaratkan tidak dilengkapi, lalu metode ini digantikan dengan KK count 0 yang di distribusikan kepada setiap desa yang memiliki data ganda dan anomali disertai dengan bukti pendukung.

Melalui inovasi pelayanan publik dengan program Kakekku Datang pemerintah daerah

Kabupaten Gresik melalui Dispendukcapil Kabupaten Gresik berupaya untuk meningkatkan pelayanan dengan melakukan jemput bola agar masyarakat semakin sadar dan memberikan pengetahuan terkait pentingnya administrasi kependudukan khususnya untuk melakukan *update* pendataan KK.

Kakekku Datang telah membuktikan pencapaiannya selama ini, banyak tujuan dari Dispendukcapil yang berhasil dicapai serta masalah-masalah tentang kependudukan di Kabupaten Gresik dapat berkurang. Pada tahun 2015, belum genap setahun pelaksanaannya program ini mampu memperbarui 9.846 KK. Selain itu, alih media data dari arsip *hardcopy* (dokumen kertas) ke data elektronik mencapai 42.262 data. Pencatatan angka kelahiran juga mengalami peningkatan dari 50 persen menjadi 58 persen pada 2015. Dengan memperbarui KK, kesalahan data atau data anomali 3.811 warga dari total 69.230 jiwa dapat dipulihkan. Data penduduk beridentitas ganda yang mempunyai KTP lebih dari satu juga dapat dipulihkan. Jumlahnya 6.317 orang dari total 23.765 jiwa (<http://www.jpip.or.id/artikelview-603.html> [diakses pada tanggal 25 Januari 2016]).

**Tabel 1.6**  
**Progres dan Pencapaian Program “Kakekku Datang”**

Tahun 2015		Tahun 2016 (Februari)	
KK Count 0	246.201	KK Count 0	225.201
Data Ganda	19.954	Data Ganda	15.979
Data Anomali	62.913	Data Anomali	62.722
Akta Kelahiran	58,12 %	Akta Kelahiran	70,62 %

Sumber : <http://dispendukcapil.gresikkab.go.id/kakekkudatan>

Data pada tabel 1.6 merupakan bukti bahwa program Kakekku Datang, dapat terlihat bahwa pada tahun 2015 masyarakat telah banyak yang *mengupdate* data pada KK, terbukti dengan angka KK Count 0 semakin berkurang sebanyak 21.000 KK telah melakukan pembaharuan data. Kemudian, jumlah data ganda juga telah berkurang sebanyak 4.275 dari 19.954 pada tahun 2015 menjadi 15.979 pada Februari 2016. Selanjutnya, sebanyak 191 juga data anomali juga telah diperbaiki. Serta, jumlah pencatatan akta kelahiran pada kelompok usia 0-18 tahun juga mencapai peningkatan, dimana pada tahun 2015 hanya mencapai 58,12 persen dan kemudian pada Februari 2016 mencapai 70,62 persen. Data tersebut telah menunjukkan bahwa program

Kakekku Datang telah mencapai progres yang cukup baik selama kurun waktu setahun pelaksanaannya

Berjalannya program Kakekku Datang tidak hanya terlihat dari kemampuannya dalam memperbaiki dan mengurangi masalah-masalah pada administrasi kependudukan. Tetapi juga dapat terlihat dari prestasi atau penghargaan yang diterima oleh pemerintah daerah Kabupaten Gresik sebagai wujud apresiasi dan keberhasilan dalam upaya pelaksanaan reformasi pelayanan administrasi melalui inovasi pelayanan publik.

### **Inovasi**

Inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Muluk yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:43). Tujuan inovasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT). Inovasi di sektor publik mendorong adanya penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih efisien, efektif dan transparan. Schumpeter membatasi pengertian inovasi yaitu

*“restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector”*. (Suwarno, 2008:9)

Pendapat lain diungkapkan oleh Everrent M. Rogers mendefinisikan inovasi sebagai berikut:

*“Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu Hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi”*. (Suwarno, 2008:9)

Inovasi di dalam lembaga publik bisa di definisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, didirikan oleh adanya perubahan langka yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan, yaitu antara *service provider* dan *service receiver*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. (Suwarno, 2008)

Dari definisi yang telah dikemukakan diatas dapat dikatakan inovasi adalah suatu pemikiran baru. Apabila dikaitkan dengan pelayanan publik, inovasi merupakan pemikiran baru atau suatu ciptaan baru yang diciptakan untuk mempermudah dan meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, program Kakekku Datang merupakan suatu inovasi atau suatu pembaharuan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

### **Tipologi Inovasi**

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam Hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam Hal produk dan proses semata. Berdasarkan tipologinya inovasi sektor publik dibagi dalam lima bentuk (Suwarno, 2008:44), yaitu :

1. Inovasi produk atau layanan, yaitu inovasi berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses, merupakan inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam metode pelayanan, adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Kabupaten Gresik.
4. Inovasi dalam kebijakan atau yang juga disebut sebagai inovasi strategi merupakan suatu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem, yaitu inovasi yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintah.

Inovasi program Kakekku Datang jika dilihat berdasarkan tipologi inovasi lebih mengarah pada inovasi proses pelayanan, dimana inovasi Kakekku Datang dikemas dengan prosedur yang berbeda dan perubahan organisasi. Perubahan prosedur Kakekku Datang terlihat dari adanya pelayanan jemput bola dan adanya keterlibatan Kecamatan, Petugas Register Desa, RTRW dalam proses pelaksanaannya.

### Level Inovasi

Level inovasi mencerminkan adanya variasi terhadap besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Mulgan dan Albury mengategorikan level inovasi dalam 3 kategori yaitu mulai dari inovasi inkremental, inovasi radikal, sampai inovasi transformatif (Suwarno, 2008:45). Level inovasi tersebut antara lain :

#### 1. Inovasi Inkremental

Inovasi ini membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi didalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaharuan dalam sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan.

#### 2. Inovasi radikal

Merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

#### 3. Inovasi transformatif atau sistemik

Inovasi ini membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini bersifat mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.

Inovasi program Kakekku Datang jika dilihat berdasarkan level inovasi mengarah pada inovasi level inkremental. Hal ini dikarenakan program ini membawa perubahan –perubahan kecil dalam proses pelayanannya. Sebelum dilaksanakannya program ini petugas melakukan uji publik dengan menempatkan KK count 0 sebagai titik temu

permasalahan data ganda dan data anomali, setelah dianggap berhasil diterapkan Dispendukcapil mulai turun untuk sosialisasi ke petugas register atau pamong desa karena dianggap paling dekat kepada masyarakat, setelah itu Dispendukcapil menghadirkan pelayanan yang responsif melalui jemput bola yang mendekatkan pelayanan kependudukan di tengah masyarakat. Dengan perubahan perubahan kecil dan secara terus menerus mendukung pelayanan yang responsif terhadap pelayanan administrasi kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi di Kabupaten Gresik.

### Kategori Inovasi

Menurut Muluk, dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori (Muluk, 2008:48), yaitu:

#### 1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

#### 2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula.

Program Kakekku Datang termasuk dalam kategori *Sustaining innovation* (inovasi terusan) yaitu dengan adanya Kakekku Datang metode pelayanan ke masyarakat dirubah dengan adanya pelayanan responsif melalui jemput bola, dan adanya kerja sama antar stakeholder dalam proses pelayanannya. Hal tersebut dapat diartikan inovasi Kakekku Datang mengarah pada kategori *Sustaining innovation* yang dapat membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

### Atribut Inovasi

Inovasi merupakan hal sangat penting untuk dilaksanakan bagi instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan prima. Dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (2003) dalam Yogi Suwarno, atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

#### 1. Relative advantage atau keuntungan relatif

Sebuah inovasi harus memiliki keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lainnya.

## 2. Compability atau kesesuaian

Inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

## 3. Complexity atau kerumitan

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

## 4. Triability atau kemungkinan coba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

## 5. Observability atau kemudahan diteliti

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Karakteristik Atribut inovasi menurut Rogers diatas, dicoba digunakan sebagai unit analisis untuk melihat inovasi Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. dengan menggunakan 5 atribut inovasi. Alasan peneliti memilih atribut inovasi dikarenakan inovasi yang ada tidak serta munculkan begitu saja, melainkan terdapat suatu tahapan dan Hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut.

## Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi yang diterima oleh warga pengguna maupun secara luas (Dwiyanto, 2008:136). Pelayanan publik menurut Donald yaitu

“pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hardiansyah, 2011)”

Menurut sinambela pelayanan publik adalah

“pemuahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada hakikatnya negara dalam Hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain lain. (Sinambela, 2006)”

Menurut Gronroos mengatakan pendapat lain bahwa pelayanan adalah

“suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau Hal-Hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Ratminto dan Winarsih, 2007:2)”

Penelitian ini juga merujuk pada pengertian pelayanan publik menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 bahwa

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.”

## Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan publik memiliki 3 jenis produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat, yaitu:

1. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen misal sertifikat, surat ijin, rekomendasi, dan keterangan.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.



Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Gresik merupakan pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terfokus pada pemberian pelayanan dalam bidang administrasi. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 diketahui bahwa Dinkesdispendukcapil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

#### Standart Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiansyah, 2011:12). Standart pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan serta prosedur pengaduannya.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk penyelesaian pengaduan
3. Biaya pelayanan beserta rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

#### Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Trilestari terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan,

produk dan jasa (Hardiansyah, 2011:35). Goetsch & Davis, mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tangkilisan, 2005:209). Pengertian kualitas lebih luas dikemukakan oleh Daviddow & Uttal kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). (Hardiansyah, 2011:35).

Definisi Kualitas Pelayanan Publik menurut Lupiyoadi Fitzsimmons

“kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan/masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jadi, jika pelayanan yang mereka terima melebihi apa yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, akan tetapi jika hasil layanan kurang dari yang diharapkan maka sama dengan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan bermutu.” (Masdar, 2009)

Dari beberapa pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu Hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Pengertian Kualitas Menurut Fandy Tjiptno adalah (Pasolong, 2010:132) :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
  2. Kecocokan untuk pemakaian
  3. Perbaikan berkelanjutan
  4. Bebas dari kerusakan/cacat
  5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
  6. Melakukan segala sesuatu yang benar
  7. Sesuatu yang bisa membahagiakan Pelanggan
- Norman mengatakan karakteristik pelayanan yang harus dipahami untuk menuju kesuksesan pemberian kualitas pelayanan sebagai berikut (Masdar, 2009:35) :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena apda umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Dari karakteristik yang dikemukakan oleh Norman tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Ibrahim menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. (Masdar, 2009:40)

### Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam model *servqual* didasarkan pada skala item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta jarak diantara keduanya dalam indikator-indikator utama kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan diukur dengan menggunakan konsep *Zeithaml, et al.* yaitu konsep SERVQUAL yang terdiri dari sepuluh dimensi utama (Fandy, 1996:69) yang terdiri dari:

1. *Tangible*, Bukti fisik dari jasa yang berupa fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dan jasa
2. *Realibility*, Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya
3. *Responsiveness*, Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance*, Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty*, Sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan beberapa faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan maka dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik setelah diterapkannya inovasi program Kakekku Datang adalah 5 dimensi dari *Zeithaml et.al* yang terdiri dari *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

### Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono, mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan jasa yang di prespektif baik (Fandy, 2011:333), yaitu:

1. *Professionalism and Skills*  
Penerima pelayanan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan

yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (*outcome related criteria*).

2. *Attitude and Behaviour*  
Penerima pelayanan merasa bahwa petugas pemberi pelayanan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).
3. *Reability and Trustworthiness*  
Penerima pelayanan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan penerima pelayanan atau masyarakat. (*process-related criteria*)
4. *Recovery*  
Penerima pelayanan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksikan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*)
5. *Reputation and Credibility*  
Penerima Pelayanan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*)

### Inovasi Program Kakekku Datang

Program “Kakekku Datang” adalah suatu inovasi yang dibuat oleh Dinas kependudukan yang merupakan singkatan dari Kartu Keluargaku Data Ulang. Program ini berguna untuk meningkatkan validitas data kependudukan dengan melakukan pendataan ulang pada masing-masing Kartu Keluarga. Mengingat bahwa masih banyaknya *database* dari Dispendukcapil tidak sesuai dengan yang berada di lapangan. Tujuan dari diadakannya program Kakekku Datang adalah pemutakhiran data Kartu Keluarga yang belum melakukan perubahan maupun pencetakan ulang Kartu Keluarganya sejak tahun 2008 sampai sekarang.

Sistem pendataan ulang yang dilakukan oleh Dispendukcapil dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dengan mendatangi masyarakat secara langsung, dan dilakukan secara serentak di 18 kecamatan selain itu, program ini gratis atau tidak dipungut biaya apapun. pembaruan KK tersebut melibatkan 8.000 pengurus RT/RW serta 365 petugas *register* desa dan kelurahan di Gresik. Petugas *register* tersebut merupakan sekretaris desa atau perangkat desa lainnya yang ditetapkan dengan SK kepala dispendukcapil. Untuk mempercepat pendataan, lima

petugas jemput bola ke desa-desa terpencil untuk melakukan pemutakhiran data KK, penerbitan akta kelahiran, dan perekaman e-KTP.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Inovasi Program Kakekku Datang di Dispendukcapil Gresik

Inovasi adalah suatu strategi pembaharuan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilembaga pemerintahan. Dalam pelaksanaannya diharapkan inovasi yang telah dibuat akan mempermudah proses pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Dalam inovasi terdapat atribut inovasi, atribut inovasi yaitu suatu tolak ukur untuk melihat apakah inovasi yang diterapkan memudahkan sebuah pelayanan dan bukan pengulangan dari produk yang lama.

#### Tipologi Inovasi program Kakekku Datang

Berdasarkan wawancara dan pengambilan data lapangan, jika dilihat dalam tipologi inovasi, inovasi program Kakekku Datang termasuk dalam inovasi metode pelayanan dan inovasi proses hal ini dibuktikan karena ada pembaharuan dalam sistem pelayanan secara responsif dengan adanya jemput bola, dan pelayanan secara inkulsif melibatkan 8000 RTRW dan 356 petugas register desa dibawah rentang kendali 18 kecamatan.

#### Level Inovasi program Kakekku Datang

Level dalam inovasi program Kakekku Datang termasuk dalam level inkremental, berdasarkan wawancara dan pengambilan data di lapangan program ini memberikan dampak positif dalam memberikan perubahan perubahan kecil yang berdampak positif dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Gresik dalam pelayanan biodata penduduk.

#### Kategori Inovasi program Kakekku Datang

Berdasarkan kategorinya, inovasi dibedakan kedalam dua kategori yaitu inovasi yang bersifat terusa (*Substaining Innovation*) dan inovasi yang bersifat terputus (*Discontinues Innovation*). Inovasi Kakekku Datang termasuk dalam kategori Inovasi terusan (*Sustaining innovation*), Bagi masyarakat program Kakekku Datang memiliki banyak manfaat seperti adanya jemput bola masyarakat lebih dimudahkan karena tanpa datang langsung ke Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Masyarakat merasa senang karena adanya pelayanan yang responsif dan kepastian waktu pelayanan yang jelas.

#### Atribut Inovasi Program Kakekku Datang

Kartu Keluargaku Data Ulang atau Kakekku Datang merupakan inovasi baru yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Inovasi ini di bentuk untuk menyelenggarakan pelayanan kependudukan melalui validasi data agar terwujudnya pelayanan yang tertib administrasi di Kabupaten Gresik. Pada pelaksanaannya inovasi ini melibatkan 18 Kecamatan, 356 Desa/Kelurahan, dan 8000 RTRW. Keterlibatan beberapa stakeholder tersebut ditunjang oleh pelayanan responsif melalui jemput bola dengan fokus pelayanan pertama yaitu pemutakhiran KK yang selaras dengan pencatatan akta kelahiran maupun akta kematian.

#### *Relative Advantage*

program Kakekku Datang ini memberikan keuntungan untuk desa dan kelurahan sendiri. Kevalidtan data yang didapatkan akan membantu pihak desa dan kelurahan dalam hal monografi desa, data lebih tepat seperti keadaan dilapangan dan data di desa dan di Dispendukcapil lebih relevan.

#### *Compability*

Dalam penerapan inovasi harus memiliki sifat kesesuaian, Kesesuaian disini berarti sebelum terciptanya inovasi pihak penyedia pelayanan harus menyesuaikan dengan keadaan atau permasalahan yang sedang terjadi. Sifat kesesuaian juga tidak dimaksudkan untuk mengganti alur lama dengan inovasi yang baru, inovasi baru juga harus memperhatikan kesesuaian nya dengan inovasi yang lama sebab inovasi yang lama menjadi proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap pembaharuan yang baru secara cepat.

Program Kakekku Datang bertujuan untuk perbaikan dari inovasi pelayanan kependudukan yang lama. Melalui program ini menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, integratif dan responsif ditenga masyarakat. Namun dalam data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam sistem administrasi kependudukan yaitu adanya data ganda, data anomali dan 50,12% kepemilikan akta kelahirn di Kabupaten Gresik. Oleh sebab itu pemerintah melakukan reformasi pelayanan kependudukan dengan membuat sebuah inovasi Kakekku Datang untuk menyesuaikan permasalahan kependudukan di Kabupaten Gresik.

#### *Complexity*

Pembaharuan yang terjadi akan menciptakan sifat baru, dengan sifat baru diperlukan nya adaptasi untuk petugas yang bekerja dalam pembaharuan tersebut. Dalam inovasi yang baru pasti akan menemukan hambatan atau kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi Kakekku Datang juga tidak terlepas dengan

adanya kerumitan hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten harus ekstra bekerja dengan mengadakan jemput Bola ke 356 desa / Kelurahan se-Kabupaten Gresik. kendala yang terjadi dalam proses pelaksanaan program Kakekku Datang dari Petugas Register Desa. Kendala yang dihadapi oleh Petugas Register Desa lebih banyak dari masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat untuk peduli akan bukti diri dan berks-berkas administrasinya. Hal ini disebabkan oleh mindset masyarakat sejak jaman dulu “kalau gak butuh gak ngurus” mindset itulah yang sudah tertanam di masyarakat. Strategi atau upaya Petugas Register Desa yaitu dengan jemput bola dibantu oleh Kecamatan dan Dispendukcapil Kab.Gresik langsung turun ke masyarakat untuk memudahkan pelayanan ke desa-desa yang memang kesadaran masyarakat nya kurang akan berkas-berkas administrasi nya sendiri.

Adapun kendala lain yaitu dengan adanya persyaratan persyaratan yang dianggap terlalu banyak. Masyarakat mengeluh kan tentang adanya persyaratan yang dipaten kan oleh Dispendukcapil Kab.Gresik misalkan. Lalu kendala yang lain nya yaitu, lambatnya jaringan yang ada di desa dan kelurahan. Pelayanan kependudukan saat ini sudah mengikuti dengan kemajuan jaman. Pelayanan online pun diterapkan dalam program Kakekku Datang, bahkan setiap Petugas Register Desa diwajibkan untuk mempunyai Handphone Android. Bukan hanya dituntut untuk bisa komputer tetapi, Petugas Register harus mampu mengoperasikan smartphone Android, Karena terdapat aplikasi “*check NIK*” dan “*LAPERDE*” yang dibuat oleh Dispendukcapil Kab.Gresik untuk mempermudah pelayanan secara cepat dan tepat.

### **Triability**

program inovasi Kakekku Datang ini melakukan uji coba sekaligus pelaksanaan jemput bola ke desa-desa. Jemput bola merupakan strategi pelayanan dari Dispendukcapil Kab.Gresik untuk pemutakhiran data kependudukan tidak hanya KK disini, semua jenis pelayanan kependudukan juga tersedia dalam pelayanan jemput desa ini. Jemput bola memberikan banyak keuntungan yaitu masyarakat dimudahkan untuk melakukan pelayanan kependudukan karna Dispendukcapil langsung datang kedesa dan dalam pihak pemerintahan juga menuai keuntungan dengan adanya kevalidtan dan terupdate nya data-data untuk pelaksanaan pembangunan.

### **Observability**

Dalam rangka pelaksanaan inovasi harus dapat di amati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik daripada inovasi sebelumnya. Dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan suatu cara baru menggantikan cara lama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kemudahan Diamati

program Kakekku Datang menghasilkan sesuatu yang lebih baik daripada inovasi sebelumnya, hal ini ditunjukkan dalam kecepatan waktu, kecepatan waktu dalam program ini lebih efektif dari inovasi yang lama, masyarakat mendapatkan kepastian waktu pelayanan dengan informasi sederhana yang diterima semua kalangan via sms bahwa pemutakhiran KK yang diajukan telah selesai dicetak. Berdasarkan pendapat petugas register di desa dan kelurahan kecepatan waktu berdasarkan kelengkapan persyaratan dari masyarakat, jika masyarakat sudah melengkapi data pendukung untuk melakukan pelayanan, maka KK atau akta akan cepat selesai dan dicetak Sebaliknya, jika masyarakat belum bisa melengkapi data pendukung pelayanan akan dicancel dan pihak dinas memberikan nya lagi ke desa/kelurahan.

### **Kualitas Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik**

Pengukuran kualitas inovasi perlu dilakukan pada setiap pembaharuan yang sudah dilaksanakan. Pengukuran ini bertujuan untuk melihat suatu pelaksanaan inovasi berjalan sesuai diharapkan atau masih sama dengan inovasi yang dulu. Pengukuran kualitas inovasi tidak cukup hanya di lihat dari kebaruan fasilitas dan bukti fisiknya saja, dibutuhkan sebuah obeservasi dan wawancara mendalam untuk melihat suatu kualitas pelayanan inovasi berjalan sesuai dengan diharapkan atau belum. Tak terkecuali dalam inovasi program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Dalam inovasi Kakekku Datang juga perlu dilakukan adanya pengukuran atas kualitas inovasi yang sudah dilaksanakan. Yaitu:

### **Tangible**

Bukti Langsung / *Tangibel* memiliki dimensi didalamnya yaitu meliputi fasilitas fisik di dalam inovasi, perlengkapan dan peralatan juga penampilan petugasnya. Dalam Inovasi Kakekku Datang peneliti melihat bukti langsung dari kecanggihan peralatan dan penampilan petugas saat melakukan pelayanan.

### **Reability**

Kehandalan atau kemampuan yaitu sesuatu yang berhubungan dengan jasa yang diberikan petugas dalam waktu pelayanan. Petugas dikatakan handal dan memiliki kemampuan ketika mampu melayani dengan baik dan sesuai tepat dengan waktu yang ditentukan. Begitupun dengan adanya inovasi Kakekku Datang, kehandalan ini berarti saat petugas pelayanan yang terdiri dari Dispendukcapil, Kecamatan, dan Kelurahan Kabupaten Gresik melakukan pelayanan sesuai SOP dan kewajibannya. Kehandalan juga berkaitan dengan SDM pelaksanaan itu sendiri. Berdasarkan pendapat dari berbagai informan diatas, SDM

dalam pelaksanaan program ini sudah memiliki kehandalan masing masing. Dispendukcapil membentuk tim khusus yang dibentuk untuk pemutakhiran data, tim ini terdiri dari 45 petugas dengan tugas yang berbeda beda. Petugas yang ada di Dispendukcapil diberikan pelatihan untuk proses pelaksanaan program Kakekku Datang. Dalam proses pelaksanaannya juga program ini melibatkan kecamatan dan desa/kelurahan, pastinya antara kehandalan petugas didinas dan didesa berbeda. Kecamatan sudah memiliki kehandalan setara dengan petugas di Dispendukcapil, yang menjadi masalah yaitu petugas yang dipilih di desa-desa, banyak petugas di desa yang SDM nya masih rendah contohnya saja dalam hal pengoperasian aplikasi atau handphone, masih ditemukan petugas register yang gaptek (gagal teknologi) hal ini pastinya menghambat proses pelaksanaan program Kakekku Datang.

### **Responsiveness**

Daya tanggap berkaitan dengan respon dan ketanggapan para penyedia pelayanan untuk membantu pelayanan secara cepat, dan tepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Daya tanggap penyedia pelayanan atau petugas sangat penting untuk pelaksanaan pelayanan yang diberikan karena dengan adanya *responsiveness* penyedia pelayanan mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat (konsumen) waktu pemberian pelayanan. Wujud daya tanggap dari Dispendukcapil untuk para masyarakat yaitu dengan adanya jemput bola ke desa dan kelurahan yang masih memiliki KK Count 0 yang banyak. Dispendukcapil langsung turun dan membantu para reister desa untuk jemput bola ke masyarakat dalam rangka untuk mengatasi permasalahan yang ada di dalam data Kependudukan

### **Assurance**

Jaminan (*assurance*) merupakan suatu yang menggambarkan kemampuan petugas dalam hal kesopanan, sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Jaminan dalam pelayanan dalam program Kakekku Datang ini mencakup adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesopanan dalam diri petugas dalam melakukan pelayanan. jaminan pelayanan khususnya saat proses pengerjaan pelayanan kependudukan itu sudah di atur oleh pihak Dispendukcapil. Proses pelayanan sudah dilakukan oleh tenaga ahli dalam bidangnya. Pihak dinas atau petugas pelayanan akan tepat waktu dan menjamin pelayanan nya jika masyarakat mampu untuk melengkapi persyaratan atau prosedur yang diperlukan pada saat pelayanan. persyaratan atau prosedur yang harus dilengkapi sudah di tentukan oleh petugas Dispendukcapil.

### **Emphaty**

Empati dalam pelayanan yaitu, kemudahan dalam melakukan hubungan atau komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan juga keinginan pelanggan. Empati dalam pelaksanaan program Kakekku Datang ini berkaitan dengan keramahan, cara berkomunikasi petugas, upaya petugas dalam melakukan pelayanan dan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan yang diinginkan oleh penerima pelayanan. Dalam melakukan pelayanan dalam pelaksanaannya petugas tidak menarik biaya sepeser pun, hal ini merupakan suatu upaya petugas untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dan bebas pungli.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan dengan hasil penemuan data di lapangan yang sudah disajikan. Maka dalam bab ini akan dijelaskan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian. Selain itu juga akan dirumuskan dan direkomendasikan saran-saran untuk inovasi program “Kakekku Datang” agar tercipta pelayanan inklusif, integratif, dan responsif yang mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

### **Inovasi Program Kakekku Datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik**

Inovasi program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) merupakan jenis inovasi dengan tipologi inovasi metode pelayanan dan inovasi proses. Level inovasi tersebut yaitu berlevel inkremental, kategori inovasi *sustaining innovation*, dan sudah melengkapi 5 dimensi atribut inovasi serta, mampu menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Inovasi Program Kakekku Datang mengarah pada inovasi inovasi proses. karena adanya perubahan dalam prosedur pelayanan dimana prosedur kependudukan berbasis pendistribuan KK Count 0 pada petugas register dan RTRW setempat. Dalam mewujudkan tertib administrasi Dispendukcapil Kabupaten Gresik menerapkan pelayanan responsif dengan berbasis pelayanan jemput bola. Melalui pelayanan responsif tersebut program Kakekku Datang mampu mengatasi pemulihan data Ganda dan data Anomali sebanyak 3.811 data dan data ganda sebanyak 6.317 serta meningkatkan pencatatan akta kelahiran menjadi 58,12%.

Inovasi Program Kakekku Datang jika digolongkan dalam level inovasinya tergolong dalam level *incremental*, program Kakekku Datang bermula dari perubahan-perubahan kecil dalam proses pelayanan kependudukan. Adapun perubahan-perubahan kecil tersebut yaitu, sebelum dilaksanakannya program ini petugas melakukan uji publik dengan menempatkan KK count 0

sebagai titik temu permasalahan dengan melakukan pendistribusian kartu keluarga ke petugas register desa dan kelurahan. setelah dianggap berhasil diterapkan Dispendukcapil mulai turun untuk sosialisasi ke petugas register atau pamong desa karena dianggap paling dekat kepada masyarakat, setelah itu Dispendukcapil menghadirkan pelayanan yang responsif melalui jemput bola yang mendekatkan pelayanan kependudukan di tengah masyarakat. Dengan perubahan perubahan kecil dan secara terus menerus mendukung pelayanan yang responsif terhadap pelayanan administrasi kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi di Kabupaten Gresik.

Pelaksanaan inovasi program Kakekku Datang berdasarkan kategori inovasi termasuk dalam kategori inovasi *sustaining innovation* karena bersifat berkelanjutan, inovasi Program Kakekku Datang pelayanan yang dihasilkan tetap sama, pelayanan kependudukan namun lebih difokuskan untuk pemutakhiran data berbasis Kartu Keluarga (KK). dalam mengatasi permasalahan data ganda dan anomali. Hanya saja yang membedakan program ini dengan sebelumnya dalam metode pelayanan nya, Program Kakekku Datang ini termasuk dalam kategori *Sustaining innovation* (inovasi terusan) yaitu dengan adanya Kakekku Datang metode pelayanan ke masyarakat dirubah dengan adanya pelayanan responsif berbasis pelayanan jemput bola, dan adanya kerja sama antar stakeholder dalam proses pelayanannya yang lebih di dekat dengan masyarakat dan berbasis KK Count 0

Adanya penerapan Inovasi Kakekku Datang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, hasil tersebut dilihat dari atribut inovasi sebagai berikut:

- 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) Inovasi Kakekku Datang (Kartu Keluarga Ku Data Ulang) memberikan keuntungan relatif kepada pelayanan administrasi kependudukan, hal ini berupa (1) memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya pemutakhiran KK, berhasil melakukan pemutakhiran biodata penduduk (2) mengatasi data ganda dan data anomali serta memacu capaian pelayanan seperti akta kelahiran dan kematian (2)menghidupkan pelayanan di tingkat desa dengan melibatkan 356 petugas regisiter desa dan 8000 pengurus RT dan RW (3) memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan jemput bola turun ke warga (4) penanaman nilai-nilai layanan edukatif tentang administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Gresik.
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*) Program Kakekku Datang (Kartu Keluargaku Data

Ulang) sudah sesuai dalam mengatasi permasalahan kependudukan yang ada di Kabupaten Gresik, Program inovasi ini merupakan perbaikan dari sistem yang lama. dengan penyelenggaraan program Kakekku Datang terdapat perubahan signifikan yang telah diperoleh yaitu, keberhasilan melakukan pemutakhiran biodata penduduk.

- 3) Kerumitan (*Complexity*) Kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan Kakekku Datang yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk peduli akan berkas-berkas administrasinya. pun Strategi atau upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dengan jemput bola dibantu oleh Kecamatan dan Petugas Register langsung turun ke masyarakat untuk memudahkan pelayanan ke desa-desa yang memang kesadaran masyarakat nya kurang akan berkas-berkas administrasi nya sendiri.
- 4) Kemungkinan Coba (*Tribality*) Inovasi Kakekku Datang sudah melakukan uji coba. Uji Coba tersebut dilaksanakan pada dalam bentuk jemput bola atau turun langsung ke masyarakat dengan melihat masalah langsung yang terjadi dilapangan, proses ini sekaligus awal dari penerapan inovasi Kakekku Datang di tengah masyarakat. Jemput bola merupakan strategi pelayanan dari Dispendukcapil untuk menciptakan pelayanan responsif dalam rangka pemutakhiran data untuk mengatasi data ganda dan data anomali.
- 5) Kemudahan diamati (*observability*) Inovasi Program Kakekku Datang lebih mudah diamati dengan melihat keuntungan yang sudah diberikan program ini untuk pelayanan kependudukan. Adanya nilai tambah yang diberikan inovasi Kakekku Datang dan minimnya keluhan dari masyarakat dan petugas pelaksanaan.

Berdasarkan kesimpulan dari lima atribut inovasi diatas, dapat disimpulkan inovasi program Kakekku Datang di Dispendukcapil Gresik yang dilihat dari atribut yang dikemukakan oleh Rogers yaitu, inovasi ini mempunyai banyak yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Pelayanan jemput bola yang responsif telah memberikan manfaat untuk pemerintah dan masyarakat. selain data ganda dan data anomali sudah terpecahkan, pemutakhiran data dan penunggalan data sudah diterapkan di Dispendukcapil dengan berbasis SIAK.

#### **Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik**

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menunjukkan peningkatan dimana ditunjang adanya inovasi program Kakekku Datang yang diterapkan. Namun, dibebberapa dimensi kualitas masih tidak sesuai dengan temuan hasil data dilapangan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dengan ditinjau oleh 5 dimensi kualitas yaitu:

- 1) *Tangibel* Bukti fisik untuk pelayanan, peralatan yang digunakan, dan penampilan petugas saat melakukan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik, Peneliti menemukan adanya temuan baru di dalam inovasi Kakekku Datang, yaitu dengan adanya fasilitas aplikasi online yang dibuat Dispendukcapil Kabupaten Gresik untuk mengoptimalkan pelaksanaan inovasi Kakekku Datang, inovasi tersebut yaitu Dokter Kepo , Laperdeh, dan Cek NIK. temuan ini merupakan salah satu bukti fisik yang ada di Dispendukcapil setelah diterapkannya Kakekku Datang untuk membantu memaksimalkan pelayanan Kakekku Datang. Bukti fisik yang kedua, yaitu penampilan petugas. Dalam melakukan pelayanan petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresik sudah rapi dan berpenampilan baik dan sesuai menurut SOP (*Standart Operating Procedure*) yang diterapkan di Dispendukcapil. Bukti fisik yang ketiga, yaitu sarana dan prasarana yang digunakan Dispendukcapil saat melakukan pelayanan. setelah peneliti melakukan penelitian ditemukan masih adanya pengguna pelayanan yang berdiri dan duduk dilantai karena kekurangan kursi tunggu.
- 2) *Kehandalan (reability)* Setelah adanya program Kakekku Datang, kehandalan petugas sudah meningkat, sebab program Kakekku Datang adalah inovasi program yang berbasis data dan secara online. Petugas diberikan pelatihan untuk mengasah kemampuan mereka untuk pengoperasian alat IT. Komputer dan android merupakan dasar dari inovasi Kakekku Datang, menurut wawancara, observasi, dan data yang ditemukan di lapangan. Kehandalan petugas Dispendukcapil untuk pengoperasian alat pelayanan sudah handal. namun masih perlu diadakan pelatihan yang lebih berkelanjutan lagi untuk petugas register yang berada di desa, hal ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan Kakekku Datang yang ada di desa. Masih ditemukan beberapa petugas register yang masih gaptek (gagap teknologi) yang belum bisa menggunakan IT .
- 3) *Daya Tanggap (responsiveness)* Setelah penerapan program Kakekku Datang Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik petugas menjadi lebih tanggap dalam melakukan pelayanan hal ini dibuktikan dengan, Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan sudah di nilai baik kepada masyarakat. kecepatan pelayanan petugas di buktikan dengan adanya pelayanan pengaduan melalui sms gateway dan grup *whatsapp* petugas register dan Dispendukcapil Gresik. Selain itu, media Dispendukcapil menyediakan diskusi secara terbuka untuk menyampaikan kritik dan saran disampaikan melalui *official website* dan *website* Dispendukcapil sekaligus sebagai sarana untuk mengecek list dan progress Kakekku Datang. Ketersediaan dan kemudahan informasi yang diterima juga sudah dinilai cukup baik. Menurut penilaian masyarakat, kemudahan informasi ini sudah diterapkan cukup baik di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Kemudahan informasi juga dibuktikan dengan adanya sosialisasi melalui Radio Suara Giri sebagai ruang interkasi publik dan penyampaian informasi pelayanan Kakekku Datang.
- 4) *Jaminan (assurance)* Setelah diterapkan program Kakekku Datang di Dispendukcapil Kabupaten Gresik terdapat beberapa jaminan yaitu dalam jaminan waktu pelayanan dan jaminan persyaratan. Jaminan kepastian waktu sudah sesuai, pelayanan reguler di Dispendukcapil menerapkan 1 hari kerja, dan jika pelayanan massal melalui jemput bola di desa maksimal pengerjaan 1 bulan. Dengan adanya program ini kepastian waktu pelayanan semakin jelas daripada sebelum adanya inovasi. Dispendukcapil juga aktif untuk memberitahukan via SMS dan *whatsapp* memberitahukan informasi atas kepastian pelayanan sudah selesai dicetak atau belum. Jaminan persyaratan sudah sesuai dengan yang diinfokan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Akan tetapi, Pada kenyataannya setelah peneliti wawancara ke petugas register dilapangan masih terdapat pelayanan yang dicancel oleh petugas Dispendukcapil akibat tidak lengkapnya persyaratan yang diajukan oleh masyarakat.

- 5) Empati (*emphaty*) Berdasarkan pengamatan peneliti, setelah adanya program Kakekku Datang, komunikasi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik lebih baik lagi dalam hal : Kesopanan dan keramahan, penilaian masyarakat terhadap petugas sudah cukup ramah dengan masyarakat, Kemampuan petugas untuk membantu dan memahami masyarakat sudah baik , pelayanan administrasi penduduk pun gratis tanpa adanya pungli.

Berdasarkan kesimpulan dari 5 indikator kualitas pelayanan dapat ditarik garis besar bahwa kualitas pelayanan di Dispendukcapil Gresik sudah cukup baik, namun ketersediaan sarana fisik khususnya ruang tunggu masih kurang baik.

### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya dengan fokus pada inovasi layanan, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabuapten Gresik, dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Mengupayakan pengembangan atau menambah variasi inovasi pelayanan kependudukan secara terus menerus, baik yang sudah dijalankan maupun yang sedang di gagas sehingga kedepan dapat menjadi contoh bagi Dinas Kepedudukan dan Pencatatan Sipil di sleuruh Indonesia
2. Dilakukannya pengawasan, monitoring dan evaluasi yang dilakukan semua pihak petugas yang ikut dalam program Kakekku Datang sehingga untuk memaksimalkan proses pelayanan program Kakekku Datang
3. Perbaiki sarana atau fasilitas pendukung, berkenaan dengan pelayanan program Kakekku Datang, perlu adanya perbaikan dan penambahan, sarana ruang tunggu untuk diperluas serta penambahan fasilitas. Melihat keadaa di Dispendukcapil Kabupaten Gresik masih terapat masyarakat atau penerima pelayanan yang antri berdiri dan duduk dilantai karena kurangnya tempat tunggu di Dispendukcapil Kabupaten Gresik.
4. Memberikan sosialisasi rutin kepada Kecamatan, Petugas Register Desa dan RTRW untuk meningkatkan program Kakekku Datang di Dispendukcapil Kabupaten Gresik.

### DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bungin, Burhan 2007. *Penelitian Kualitatif.Kencana. Kencana Media Group: Jakarta.*
- Ghony, Djunaidy dan Fuzan Almanshur. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Ar Ruzz Media
- Faisah,Sanapiah. 1995. *Format-format Penelitian Sosial Dasar-dasar dan Aplikasi.* Rajawali Press: Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya,* Yogyakarta:Gava Media.
- Creswell, jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ellitan,Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformatif Menuju Organisasi Kelas Dunia.* Bandung: Alfabeta.
- Masdar, Sjahrazad, Asmorowati S,Irianto J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik.* Airlangga University Press, Surabaya
- Muluk, Khairul, M.R. 2008. *Konwledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah.* Malang : BayuMedia
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik,* Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih.2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal,* Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction.* Bandung: Alumni
- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sobari, Wawan. 2004. *Inovasi Secagai Referensi Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award,* Surabaya: Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi.



Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. STIAN-LAN Press:Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.

Skripsi :

Anggraeny, Cindy.(2013). *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Skripsi:Universitas Airlangga.

Jurnal :

Dwi Istanto. (2016). *Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Kartu Keluarga Ku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik* . Jurnal:Universitas Surabaya.

Undang-Undang :

UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003

Peraturan Menteri Pendahyagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Tahunan Ombudsman 2015

Rujukan Elektronik :

<https://www.bangsaonline.com/> (2juni 2016)

<http://gobekasi.pojoksatu.id/> (8 April 2015)

<http://www.jpip.or.id/artikelview-603.html> (25 Januari 2016)

<http://beritajatim.com> (6 Januari 2017)

<http://dispendukcapil.gresikkab.go.id/kakekkudatang>

<http://surabaya.tribunnews.com/> (6 Oktober 2016)

<http://dispendukcapil.gresikkab.go.id/> (4 April 2016)

<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan> (31 Januari 2017)

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)