

INOVASI LAYANAN INFORMASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM “DUKCAPIL SAPA MASYARAKAT” DI DISPENDUKAPIL KABUPATEN SIDOARJO

Silviana Ali Asova¹, Muchammad Agus Muljanto²
silviaaliasova@gmail.com¹, magusmuljanto@upnjatim.ac.id²
UPN Veteran Jawa Timur

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat, terlebih lagi di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi program "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM) yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Sidoarjo sebagai upaya inovatif dalam memberikan layanan informasi administrasi kependudukan melalui social media. Program ini memanfaatkan platform media sosial, seperti Instagram dan YouTube, guna meningkatkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus memperluas cakupan penyebaran informasi. Berdasarkan teori inovasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Brown (2005), yang menekankan pentingnya kolaborasi antara teknologi dan partisipasi masyarakat, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DSM memperoleh respons positif dari masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan interaksi secara real-time. Meskipun demikian, tantangan seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Program DSM mencerminkan potensi besar dari inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik, yang sejalan dengan teori Osborne dan Brown mengenai pentingnya inovasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Disarankan untuk pengembangan lebih lanjut mencakup integrasi metode hybrid (digital dan tatap muka) serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, DSM diharapkan dapat menjadi model pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Dukcapil, Teknologi Digital, Teori Inovasi Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Public service innovation plays a crucial role in improving the effectiveness and efficiency of services provided to the community, particularly in the digital era. This study aims to examine the implementation of the "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM) program launched by the Sidoarjo Civil Registration and Population Office as an innovative effort to introduce and socialize civil administration services. The program leverages social media platforms such as Instagram, along with other digital tools, to enhance direct interaction between the government and the community while expanding the reach of information dissemination. Based on the public service innovation theory proposed by Osborne and Brown (2005), which emphasizes the importance of collaboration between technology and public participation, this research adopts a qualitative descriptive approach with data collection methods including interviews, observations, and document studies. The findings reveal that DSM has received positive feedback from the public, particularly in terms of ease of access to information and real-time interaction. However, challenges such as low digital literacy and limited human resources remain obstacles that need to be addressed. The DSM program reflects the significant potential of technology-based innovations in public services, aligning with Osborne and Brown's theory on the importance of innovations that are responsive to community needs. Recommendations for further development include integrating hybrid methods (digital and in-person) and enhancing human resource capacity. Therefore, DSM is expected to serve as a model for inclusive, responsive, and adaptive public

services that address the dynamic needs of the community.

Keywords: *Innovation, Public Service, Dukcapil, Digital Technology, Public Service Innovation Theory.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam menjaga hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Di era modern, pelayanan publik tidak hanya menjadi cerminan kinerja pemerintahan, tetapi juga indikator dari keberhasilan pembangunan suatu negara (Anggraini, 2024). Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak untuk menghadapi tantangan globalisasi, digitalisasi, dan perubahan dinamika masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang inovatif mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah (Rahayu & Ibrahim, 2023). Dengan demikian, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu kunci untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif.

Dalam beberapa dekade terakhir, penerapan teknologi informasi menjadi fondasi dalam transformasi pelayanan publik di berbagai negara. Teknologi digital memberikan peluang bagi pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (Shadiq, 2024). Inovasi berbasis teknologi juga telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, menjadikan mereka lebih terlibat dalam proses pelayanan publik (Hidayat et al., 2020). Konsep pelayanan berbasis teknologi ini sering dikaitkan dengan upaya mewujudkan prinsip-prinsip good governance, seperti akuntabilitas dan transparansi.

Indonesia, sebagai negara berkembang, juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa daerah telah memperkenalkan berbagai inovasi untuk mengatasi keterbatasan sumber daya dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan (Putri, 2023). Salah satu inisiatif yang menonjol adalah program "Dukcapil Sapa Masyarakat," yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Sidoarjo. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi layanan administrasi kependudukan, sekaligus meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya dokumen kependudukan (Sholicha, 2023).

Program "Dukcapil Sapa Masyarakat" berfokus pada optimalisasi teknologi informasi dalam memberikan pelayanan. Dengan memanfaatkan aplikasi digital dan platform komunikasi modern, Dispendukcapil Sidoarjo berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih inklusif dan efisien (Yuni & Adnan, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya mempersingkat waktu proses, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rahayu & Ibrahim, 2023). Langkah ini sejalan dengan tren global di mana teknologi menjadi tulang punggung dalam reformasi birokrasi.

Meskipun demikian, program ini tidak lepas dari berbagai tantangan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik (Putri, 2023). Selain itu, kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi isu yang signifikan, terutama di wilayah dengan akses internet yang terbatas. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari inovasi ini (Sholicha, 2023).

Keberhasilan program "Dukcapil Sapa Masyarakat" juga sangat bergantung pada evaluasi yang berkelanjutan. Evaluasi ini diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan program dan mengembangkan solusi yang tepat (Askani, 2023). Dengan melakukan

evaluasi secara rutin, Dispendukcapil Sidoarjo dapat merumuskan kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, evaluasi juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas pemerintah daerah.

Inisiatif ini juga memperlihatkan komitmen pemerintah daerah dalam mengatasi tantangan pelayanan publik, seperti minimnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan (Rahayu & Ibrahim, 2023). Melalui pendekatan proaktif seperti kegiatan sosialisasi langsung dan penyediaan layanan berbasis teknologi, Dispendukcapil Sidoarjo berupaya menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini sulit diakses. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas program, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Melalui artikel ini, pembahasan akan difokuskan pada analisis implementasi program "Dukcapil Sapa Masyarakat," termasuk efektivitas, tantangan, dan dampaknya terhadap masyarakat. Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis guna memperkuat inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang ingin mengadopsi pendekatan serupa dalam meningkatkan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi program "Dukcapil Sapa Masyarakat" yang dilakukan oleh Dispendukcapil Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih untuk memahami fenomena secara mendalam, khususnya terkait dengan inovasi pelayanan publik, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan, serta data sekunder yang dikumpulkan dari dokumen resmi, laporan program, dan literatur terkait (Creswell, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam program "Dukcapil Sapa Masyarakat," termasuk pegawai Dispendukcapil Sidoarjo, masyarakat penerima layanan, dan mitra kerja program. Sampel dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan informan dalam program. Informan kunci terdiri dari pejabat Dispendukcapil, koordinator program, dan perwakilan masyarakat. Pemilihan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa metode, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pandangan informan terkait pelaksanaan program, hambatan yang dihadapi, serta persepsi mereka terhadap dampak program. Observasi partisipatif dilakukan untuk mempelajari secara langsung interaksi antara masyarakat dan petugas Dispendukcapil dalam kegiatan sosialisasi dan pelayanan. Sementara itu, studi dokumen digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi (Yin, 2018).

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan untuk memastikan konsistensi data. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Validasi ini bertujuan untuk mengurangi bias penelitian dan meningkatkan keandalan temuan (Moleong, 2019).

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan melalui berbagai teknik disortir dan disederhanakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data (Miles & Huberman, 1994).

Penelitian ini juga memerhatikan aspek etika penelitian, terutama dalam hal kerahasiaan informan dan persetujuan partisipasi. Sebelum wawancara dilakukan, setiap informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta untuk memberikan persetujuan tertulis. Kerahasiaan identitas informan dijaga dengan menggunakan kode atau inisial dalam pelaporan hasil penelitian. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian berjalan secara etis dan sesuai dengan standar akademik (Creswell, 2014).

Keterbatasan penelitian ini diakui, terutama dalam hal generalisasi temuan. Mengingat pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif, hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap konteks lokal daripada generalisasi ke wilayah lain. Namun, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau studi banding bagi daerah lain yang ingin menerapkan inovasi serupa. Keterbatasan lain adalah potensi bias peneliti yang diminimalkan melalui refleksi kritis selama proses analisis (Sugiyono, 2018).

Melalui metode yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi akademis dan praktis dalam memahami dinamika inovasi pelayanan publik. Metode ini dirancang untuk menggali berbagai aspek implementasi program "Dukcapil Sapa Masyarakat" secara komprehensif, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi strategis yang relevan bagi peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk mendorong pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih inklusif dan responsif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Program "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM) Berdasarkan Indikator Teori Inovasi Pelayanan Publik Osborne dan Brown

Program "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM) yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Sidoarjo memperkenalkan inovasi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu indikator inovasi pelayanan menurut Osborne adalah kebaruan, di mana DSM menghadirkan pendekatan baru dalam penyebaran informasi administrasi kependudukan. Dengan menggunakan platform media sosial seperti Instagram, DSM memungkinkan masyarakat mengakses informasi secara mudah dan cepat. Hal ini memberikan nilai tambah, karena masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan. Kebaruan ini menunjukkan bahwa DSM berhasil memperkenalkan ide atau proses baru yang lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kebermanfaatan merupakan indikator kedua dalam teori inovasi Osborne dan Brown yang tercermin dalam DSM. Program ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dengan mempermudah mereka dalam memperoleh informasi terkait administrasi kependudukan. Masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan petugas melalui media sosial, yang mempercepat proses penyampaian informasi. Selain itu, masyarakat yang memiliki pertanyaan atau kendala dapat segera memperoleh jawaban

tanpa harus mengunjungi kantor atau menunggu lama. Kebermanfaatan program ini sangat terasa, karena meningkatkan keterjangkauan layanan publik bagi semua lapisan masyarakat.

Indikator ketiga adalah kualitas, di mana DSM bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi digital, Dispendukcapil Sidoarjo dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih tepat sasaran. Interaksi real-time antara petugas dan masyarakat melalui media sosial memungkinkan jawaban yang lebih langsung dan akurat atas pertanyaan atau masalah yang dihadapi. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional. DSM jelas berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

Partisipasi menjadi indikator keempat dalam teori inovasi, di mana DSM melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Program ini mengandalkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial, yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan atau bertanya langsung. Dengan adanya komunikasi yang lebih terbuka, masyarakat merasa lebih terlibat dalam proses pelayanan. Partisipasi ini juga memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, DSM tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam proses pelayanan.

Sustainability atau keberlanjutan adalah indikator kelima yang penting dalam inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini, DSM memiliki potensi untuk bertahan dan berkembang dalam jangka panjang, mengingat penggunaan teknologi digital yang fleksibel dan terus berkembang. Program ini dapat terus diperbarui dan disesuaikan dengan perubahan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi yang ada. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat perlu diatasi agar DSM dapat lebih inklusif dan efektif. Untuk itu, DSM harus terus beradaptasi dan memperkuat kapasitas sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi agar program ini dapat berjalan berkelanjutan.

Selain kelima indikator di atas, DSM juga menunjukkan adaptabilitas yang tinggi dalam menghadapi dinamika sosial dan teknologi. Program ini dapat dengan mudah disesuaikan dengan perkembangan media sosial dan aplikasi digital lainnya yang lebih populer di kalangan masyarakat. Keberagaman platform yang digunakan memungkinkan DSM untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam, sesuai dengan preferensi teknologi masyarakat. Adaptabilitas ini juga menunjukkan bahwa DSM tidak hanya terbatas pada satu bentuk komunikasi, tetapi mampu berkembang dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman. Dengan demikian, DSM menunjukkan fleksibilitas yang sangat penting untuk keberlanjutan dan pengembangan inovasi pelayanan publik ini.

Meskipun DSM memiliki banyak kelebihan, tantangan dalam implementasinya tetap ada, terutama terkait dengan literasi digital dan keterbatasan sumber daya. Rendahnya tingkat literasi digital di beberapa kalangan masyarakat menjadi hambatan yang signifikan dalam pemanfaatan penuh teknologi untuk pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia di Dispendukcapil juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas program ini. Untuk itu, diperlukan pelatihan literasi digital bagi masyarakat serta peningkatan kapasitas petugas dalam mengelola platform digital. Dengan langkah-langkah tersebut, DSM diharapkan dapat mengatasi tantangan yang ada dan terus berkembang sebagai model inovasi pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif.

2. Program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM)

Program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) merupakan inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital sebagai respons terhadap kebutuhan modernisasi pelayanan. Dengan pendekatan Amati, Tiru, Modifikasi (ATM), program ini berhasil mengadaptasi praktik serupa dari instansi lain dan menghadirkan DSM Live Instagram sebagai inovasi khas Dukcapil Sidoarjo. Strategi ini mencerminkan kemampuan instansi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi sekaligus menciptakan program yang relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal. Hal ini menunjukkan bahwa ATM tidak hanya menyalin, tetapi juga menyesuaikan inovasi agar lebih efektif dalam konteks yang spesifik.

Pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, menjadi landasan utama dalam pelaksanaan program DSM. Melalui platform ini, Dukcapil Sidoarjo tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun interaksi langsung dengan masyarakat. Penggunaan media sosial memberikan akses yang lebih luas dan fleksibel, meskipun masih menghadapi tantangan dalam menjangkau kelompok tertentu, seperti lansia dan masyarakat kurang akrab teknologi. Upaya tambahan seperti kolaborasi dengan akun resmi pemerintah daerah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan eksposur program dan memperluas cakupan sosialisasi (Carlyle et al., 2019).

Namun, meskipun telah menunjukkan hasil positif, program ini masih menghadapi kendala teknis dan sumber daya, terutama dalam produksi live streaming yang lebih kompleks seperti di YouTube. Tantangan ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengadaan alat pendukung untuk menjamin keberlanjutan program. Selain itu, keterbatasan sosialisasi hanya melalui platform digital mengindikasikan pentingnya mengembangkan metode hybrid yang juga mencakup kanal offline untuk menjangkau masyarakat secara lebih merata.

Keberhasilan DSM dapat dilihat dari respons positif masyarakat, baik melalui komentar maupun tingkat partisipasi aktif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berbasis digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik jika dilakukan secara konsisten dan inklusif. Dalam jangka panjang, program ini tidak hanya menjadi solusi praktis dalam digitalisasi pelayanan, tetapi juga dapat menjadi model bagi instansi lain dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan publik yang adaptif dan efisien.

3. Proses Sosialisasi Program DSM

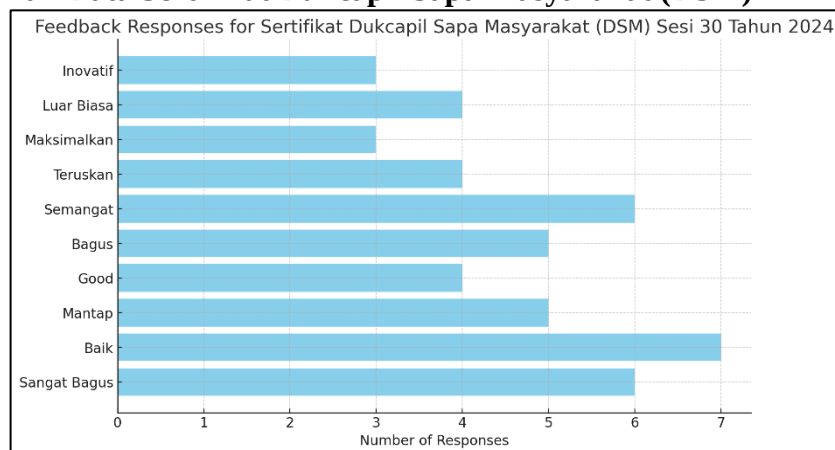
Proses sosialisasi program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) berfokus pada pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, sebagai platform utama untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kolaborasi dengan akun resmi pemerintah daerah, seperti akun Instagram Pemkab dan Bupati, serta akun komunitas lokal, menjadi strategi yang efektif dalam memperluas jangkauan. Hal ini mencerminkan pemahaman Dukcapil Sidoarjo terhadap dinamika digitalisasi yang memungkinkan komunikasi lebih cepat dan interaktif dengan masyarakat. Namun, pendekatan ini dinilai hanya efektif untuk kalangan yang melek teknologi dan memiliki akses ke media sosial, sehingga penyebaran informasi belum menyeluruh.

Selain media sosial, Dukcapil Sidoarjo juga menggunakan WhatsApp sebagai metode pendukung untuk menyebarkan informasi kepada ASN, dinas terkait, dan koordinator desa. Langkah ini bertujuan untuk menjangkau lapisan masyarakat yang mungkin tidak aktif di media sosial, melalui jaringan informasi yang lebih personal dan langsung. Meski demikian, metode ini masih terbatas pada lingkup tertentu sehingga belum mencakup seluruh kalangan masyarakat, seperti kelompok lansia atau mereka yang tidak memiliki akses digital.

Tantangan utama dalam sosialisasi program DSM adalah keterbatasan alat dan sumber daya manusia untuk mendukung produksi konten live streaming yang berkualitas tinggi, terutama pada platform YouTube. Meskipun live Instagram dapat dilakukan secara rutin, produksi live YouTube memerlukan keterlibatan pihak ketiga dan sumber daya tambahan, sehingga hanya dapat dilakukan beberapa kali dalam setahun. Selain itu, hambatan lain adalah rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat, yang mengurangi efektivitas penyebaran informasi melalui platform digital.

Respons masyarakat terhadap program DSM sejauh ini cukup positif, terlihat dari data partisipasi dan komentar yang diterima melalui media sosial. Masyarakat yang aktif menggunakan Instagram dan YouTube merespons baik inovasi ini, bahkan beberapa menjadi peserta rutin dalam program DSM. Namun, untuk memastikan keberlanjutan program dan menjangkau masyarakat yang lebih luas, Dukcapil Sidoarjo perlu mengintegrasikan metode digital dengan pendekatan tradisional, seperti sosialisasi langsung di komunitas lokal, guna menjamin inklusivitas dan efektivitas pelayanan publik.

4. Perekaman Data Sertifikat Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM)



Perekaman data Sertifikat Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) untuk sesi 30 Tahun 2024 menunjukkan beragam tanggapan dari peserta yang beragam. Sejumlah peserta menyampaikan apresiasi terhadap program ini, seperti Yesti Dwi Afriana yang memberikan penilaian "Sangat Bagus", dan Azwar Rifqi yang merasa terlibat langsung dalam acara tersebut, serta Tara Amelia Prameswari Putri yang berharap DSM dapat berjalan lancar dan terus memberikan informasi terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat. Umpan balik ini menunjukkan bahwa DSM memberikan dampak positif bagi peserta, terutama dalam memberikan pemahaman lebih mendalam tentang layanan administrasi kependudukan.

Sementara itu, beberapa peserta lainnya menilai kegiatan DSM secara umum dengan kalimat yang mendukung kelanjutan program, seperti Muhammad Zaky Fakhruddin yang mengungkapkan semangat untuk terus melayani masyarakat, serta Satria Amanda Aldi Pangestu yang memberikan komentar "Mantap!" Ini menunjukkan adanya antusiasme dari peserta terhadap keberlanjutan dan efektivitas acara ini. Dalam hal ini, DSM diharapkan dapat terus memperkuat kapasitas layanan publik terkait administrasi kependudukan.

Namun, tidak semua tanggapan peserta bersifat positif. Beberapa peserta, seperti Rahadian Fiergi Hang Romadhon dan Muhammad Tegar Badruzzaman, memberikan saran untuk meningkatkan frekuensi pembaruan informasi terkait ketersediaan blangko dan evaluasi terhadap sosialisasi, agar masyarakat lebih memahami alur layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak yang mendukung, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal informasi dan proses sosialisasi kepada masyarakat.

Peserta lain, seperti Fitriyatin dan Sabrina Indramega Ayu Wardani, mengusulkan agar materi dan pelaksanaan DSM lebih menarik dan edukatif, sehingga masyarakat merasa lebih terlibat dan tertarik mengikuti kegiatan. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara untuk terus berinovasi dalam menyusun materi dan format acara, guna menjaga keberlanjutan program dengan kualitas yang semakin meningkat.

Dari sisi kualitas pelayanan, peserta seperti Siti Aminah DA dan Nurul Rafi Zulhiyah memberikan dukungan penuh terhadap acara ini dengan harapan kegiatan seperti ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan. Mereka merasa kegiatan ini sangat bermanfaat dalam memberikan pengetahuan lebih tentang layanan administrasi kependudukan dan mendukung resolusi terkait pelaksanaan administrasi kependudukan pada tahun 2025. Meskipun sebagian besar tanggapan bersifat positif, masih ada tantangan dalam memperbaiki penyampaian informasi dan penyelenggaraan acara. Dengan lebih banyak kegiatan yang serupa dan peningkatan inovasi dalam materi serta format acara, DSM diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan terus berkembang menuju layanan yang lebih efisien bagi masyarakat.

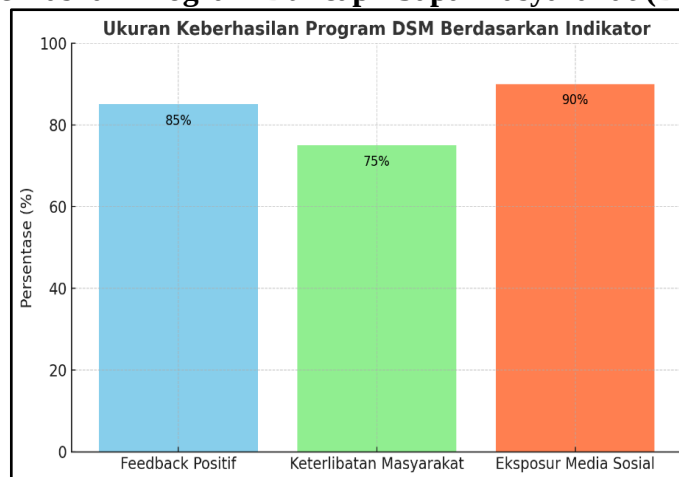
5. Respons Dan Partisipasi Masyarakat Pada Program DSM

Respons dan partisipasi masyarakat terhadap program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) menunjukkan tren positif. Hal ini dapat terlihat dari umpan balik yang diberikan melalui komentar-komentar di YouTube serta partisipasi aktif masyarakat yang secara konsisten mengikuti acara ini. Beberapa bahkan dikenal sebagai "penonton setia," yang menunjukkan bahwa program ini berhasil menciptakan keterlibatan yang bermakna di antara audiensnya. Respon positif tersebut menunjukkan bahwa DSM berhasil memenuhi kebutuhan sebagian masyarakat akan informasi pelayanan publik secara langsung dan interaktif.

Untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan eksposur, Dukcapil Sidoarjo memanfaatkan strategi kolaborasi melalui media sosial. Akun resmi pemerintah, seperti Pemkab Sidoarjo, serta akun-akun informasi lokal lainnya digunakan untuk memperluas penyebaran informasi terkait program DSM. Pendekatan ini memungkinkan program menjangkau audiens yang lebih luas, termasuk mereka yang mungkin belum mengenal akun resmi Dukcapil Sidoarjo. Strategi ini tidak hanya menambah visibilitas program tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik ini. Namun, keberhasilan program ini juga terkait erat dengan peran media sosial, terutama Instagram, sebagai platform utama dalam pelaksanaan program. Fitur interaktif pada Instagram memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara real-time, memberikan pertanyaan, atau menyampaikan masukan. Hal ini menjadikan Instagram bukan hanya sebagai alat sosialisasi, tetapi juga sebagai media dialog antara pemerintah dan masyarakat, yang memperkuat hubungan dan kepercayaan kedua belah pihak.

Respons positif dan partisipasi masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa program DSM memiliki potensi besar untuk terus berkembang. Meski demikian, untuk memastikan keberlanjutan program, Dukcapil Sidoarjo perlu terus memantau efektivitas strategi kolaborasi yang digunakan dan memastikan bahwa pendekatan yang inklusif tetap menjadi prioritas utama. Langkah ini penting agar program dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, tanpa terbatas oleh kendala teknologi atau aksesibilitas.

6. Ukuran Keberhasilan Program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM)



Ukuran keberhasilan Program Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) dapat dilihat dari berbagai indikator yang menunjukkan efektivitas program dalam memenuhi tujuan pelayanan publik. Salah satu indikator utama adalah feedback positif dari masyarakat. Melalui komentar di media sosial seperti YouTube dan Instagram, masyarakat menunjukkan apresiasi terhadap keberadaan program ini, termasuk memberikan saran yang membantu meningkatkan kualitas layanan. Hal ini membuktikan bahwa program DSM mampu menciptakan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Indikator kedua adalah tingkat keterlibatan masyarakat. Partisipasi aktif masyarakat, baik sebagai penonton live streaming maupun peserta diskusi, menjadi bukti keberhasilan DSM dalam menjangkau publik. Masyarakat tidak hanya mengakses informasi, tetapi juga berkontribusi dalam memberikan masukan. Tingginya keterlibatan ini menjadi tolok ukur penting, karena menunjukkan bahwa program ini relevan dengan kebutuhan publik, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, eksposur media sosial menjadi faktor pendukung yang signifikan. Dukcapil Sidoarjo menggunakan strategi kolaborasi dengan akun resmi pemerintah daerah, seperti akun Pemkab dan Bupati, serta platform informasi lokal. Strategi ini berhasil meningkatkan jangkauan program sehingga lebih banyak masyarakat mengetahui dan mengikuti DSM. Eksposur yang tinggi ini mencerminkan efektivitas pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pelayanan publik.

Keberhasilan Program DSM tidak hanya diukur dari jumlah penonton atau popularitas media sosial, tetapi juga dari dampak nyata pada kualitas interaksi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan konsistensi pelaksanaan serta peningkatan alat dan sumber daya manusia, program ini memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan efektif di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Program "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM) yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Sidoarjo merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan sosialisasi layanan administrasi kependudukan. Program ini memanfaatkan teknologi digital, khususnya platform media sosial seperti Instagram dan YouTube, untuk memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Meskipun menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterbatasan akses teknologi pada sebagian masyarakat dan kurangnya pemahaman digital, DSM terbukti mampu menciptakan keterlibatan yang bermakna dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi

kependudukan.

Keberhasilan program ini dapat diukur melalui respons positif masyarakat yang terlihat dari tingginya partisipasi dan umpan balik yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berbasis teknologi, jika diterapkan secara inklusif dan responsif, memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program, diperlukan evaluasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya, serta pengembangan metode sosialisasi yang lebih hybrid, yang menggabungkan pendekatan digital dan tatap muka.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mendorong adopsi lebih lanjut dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia. Keberhasilan DSM di Sidoarjo dapat dijadikan model bagi daerah lain dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan partisipatif. Oleh karena itu, langkah strategis yang melibatkan semua lapisan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi secara maksimal, harus terus dikembangkan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSAKA

- Anggraini, A. (2024). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik online sobat dukcapil kota tangerang. *Jurnal Publik*, 18(02), 110-118. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i02.361>
- Askani, A. (2023). Pengukuran kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi slawe di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (dukcapil). *JoGaPA*, 1(1), 19-39. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.327>
- Carlyle, K., Guidry, J., Dougherty, S., & Burton, C. (2019). Intimate partner violence on instagram: visualizing a public health approach to prevention. *Health Education & Behavior*, 46(2_suppl), 90S-96S. <https://doi.org/10.1177/1090198119873917>
- Creswell, J., Codlin, A. J., Andre, E., Micek, M. A., Bedru, A., Carter, E. J., ... & Ditiu, L. (2014). Results from early programmatic implementation of Xpert MTB/RIF testing in nine countries. *BMC infectious diseases*, 14, 1-12.
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance. Cambridge University Press.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34.
- Hidayat, R., Rahcman, M., & Burhan, M. (2020). Studi komparasi survei kepuasan masyarakat (skm) terhadap pelayanan publik tahun 2019 (studi di dinas dukcapil kota mataram dan dukcapil kabupaten lombok barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta Stia Mataram*, 6(2), 624-635. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>
- Hidayati, L. N., & Sugiyono, S. (2018). Pengaruh harga, kepercayaan, keamanan, dan persepsi akan risiko terhadap keputusan pembelian sepatu Nike melalui instagram. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(11).
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks.
- Moleong, L. J. (2019). *Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi"*. Bandung: Remaja Rosdakarya. PT. Remaja Rosda Karya.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. Routledge.
- Prasetijowati, T. (2023). Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui website plavon dukcapil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Jipags (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v8i1.21388>
- Putri, N. (2023). Penerapan aplikasi "dukcapil dalam genggam" di kota surakarta. *JKAP*, 7(4), 345. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825>
- Rahayu, R. and Ibrahim, I. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1).

<https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>

- Shadiq, D. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kabupaten karawang. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 10. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.113>
- Sholicha, I. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan via online (plavon dukcapil) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Publika*, 2293-2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications*.
- Yuni, I. and Adnan, M. (2022). Efektivitas penerapan aplikasi dukcapil ceria mobile dalam upaya mendukung pemerintahan berbasis elektronik (e-government). *Jisip (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1). <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2648>.