

**INOVASI JURUS AK3 PLUS
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PROBOLINGGO**

Envia Furnalisa

efurnalisa@gmail.com

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Arini Sulistyowati

arinisulistyowati@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

Population administration is a vital aspect of public service that ensures legal validity over population events, including death. However, public awareness in processing death certificates remains low. The Department of Population and Civil Registration of Probolinggo City launched the innovation JURUS AK3 PLUS (Single Submission to Obtain Three Documents: Death Certificate, Family Card, and Electronic ID Card, along with a Death Benefit). This study aims to describe the implementation of JURUS AK3 PLUS and analyze the inhibiting factors of its application. This research is a qualitative descriptive study using a case study approach. The research focuses on Everett M. Rogers' innovation theory and Sanford Borins' theory of innovation barriers. The findings indicate that JURUS AK3 PLUS provides convenience and efficiency in managing vital records. However, its implementation still faces several challenges such as limited budget, delays in inter-agency verification processes, lack of socialization, and weak cross-sectoral coordination. To optimize this innovation and support bureaucratic reform and data validity, enhanced inter-agency collaboration, digital service acceleration, and improved human resources capacity are strongly recommended.

Keywords: public service innovation, civil registration, death certificate, jurus ak3 plus, the death benefit program of Probolinggo city

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang menjamin keabsahan hukum atas peristiwa kependudukan, termasuk kematian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo meluncurkan inovasi JURUS AK3 PLUS (Jadi Sekali Urus langsung mendapat tiga dokumen: Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el, ditambah santunan kematian). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi JURUS AK3 PLUS serta menganalisis faktor-faktor penghambatnya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Fokus penelitian menggunakan teori inovasi dari Everett M. Rogers dan teori faktor penghambat inovasi dari Sanford Borins. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi JURUS AK3 PLUS memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, namun pelaksanaannya masih menemui kendala seperti keterbatasan anggaran, lambatnya proses verifikasi antarinstansi, kurangnya sosialisasi, dan minimnya kerja sama lintas sektor. Diperlukan penguatan koordinasi antar-OPD, percepatan digitalisasi layanan, serta peningkatan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan capaian inovasi ini dalam mendukung reformasi birokrasi dan validitas data kependudukan.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, akta kematian, jurus ak3 plus, santunan kematian kota Probolinggo

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang efektif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan mencakup aktivitas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan yang digunakan dalam pelayanan publik dan pembangunan. Salah satu dokumen vital dalam administrasi ini adalah akta kematian, yang menjadi bukti otentik atas peristiwa kematian seseorang dan menjadi dasar legal dalam pemutakhiran data kependudukan serta pemenuhan hak-hak administratif seperti warisan, pensiun, dan keikutsertaan dalam program pemerintah.

Namun, kepemilikan akta kematian di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini sebagaimana ditemukan dalam riset Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri, yang menunjukkan bahwa rendahnya antusiasme warga untuk mengurus akta kematian disebabkan oleh prosedur yang rumit dan kurangnya informasi (Susanti & Norsyafa'ah, 2021). Akibatnya, data penduduk menjadi tidak valid karena tidak terhapusnya data warga yang telah meninggal, sehingga rawan disalahgunakan, termasuk dalam daftar pemilih tetap dalam pemilu (Efendi & Iqbal, 2018:22; Fasya, Nur, & Amirulloh, 2021; Susanti & Norsyafa'ah, 2021:2).

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 ayat (1), setiap kematian wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 30 hari setelah tanggal kematian, dan pejabat pencatatan sipil wajib menerbitkan kutipan akta kematian. Untuk mendukung implementasi regulasi tersebut, Pemerintah Kota Probolinggo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi

layanan JURUS AK3 PLUS (Jadi Sekali Urus langsung mendapat 3 dokumen sekaligus yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el, ditambah Santunan Kematian). Inovasi ini diperkuat oleh Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian bagi Penduduk Kota Probolinggo, yang memberikan santunan sebesar Rp750.000 kepada ahli waris.

Layanan JURUS AK3 PLUS mengintegrasikan kerja sama lintas instansi, termasuk kelurahan, fasilitas kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, BPPKAD, dan Bank Jatim. Melalui sistem ini, masyarakat tidak perlu mengurus dokumen secara terpisah, sehingga waktu, biaya, dan tenaga dapat dihemat. Data juga langsung terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara nasional.

Meskipun program ini berhasil meningkatkan jumlah kepemilikan akta kematian secara signifikan, seperti terlihat dalam Data Agregat Kependudukan tahun 2021-2023 pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterlambatan penyaluran santunan, terbatasnya anggaran dan sarana prasarana, keterlambatan verifikasi dokumen, serta kurangnya sosialisasi di masyarakat.

Berbagai tantangan tersebut menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi JURUS AK3 PLUS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi JURUS AK3 PLUS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

TINJAUAN TEORETIS

Inovasi

Inovasi merupakan suatu gagasan, ide, atau praktik baru yang dianggap

sebagai pembaruan dibandingkan dengan sebelumnya. Menurut Rogers dalam Yunita (2019), inovasi memiliki lima atribut utama: (1) *Relative Advantage*, keunggulan inovasi dibandingkan praktik sebelumnya; (2) *Compatibility*, kesesuaian inovasi dengan nilai atau kebutuhan masyarakat; (3) *Complexity*, tingkat kerumitan yang dapat memengaruhi penerimaan inovasi; (4) *Triability*, kemampuan inovasi untuk diuji terlebih dahulu; dan (5) *Observability*, kemudahan untuk diamati manfaatnya secara langsung.

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemangkasan prosedur, efisiensi biaya, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, inovasi menjadi penting untuk memastikan validitas data, efektivitas waktu, serta memperkuat keterpaduan antarlembaga dalam sistem pelayanan.

Akta Kematian

Akta adalah tulisan yang digunakan sebagai bukti suatu peristiwa dan ditandatangani oleh pihak yang bersangkutan (Nindya & Lituhayu, 2017:5). Menurut Lindriati, Suntoro, dan Pitoewas (2017:7-8) Akta adalah surat keterangan yang disahkan oleh suatu badan pemerintahan, sedangkan akta kematian merupakan surat keterangan meninggalnya seseorang.

Akta kematian berupa nama, hari, tanggal, waktu, tempat, dan hal-hal terkait kematian seseorang yang dicatat oleh petugas catatan sipil. Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa akta kematian merupakan surat keterangan meninggal seseorang yang telah disahkan dan diterbitkan oleh pejabat berwenang sebagai bukti autentik kematian.

Santunan Kematian

Santunan kematian adalah bantuan atau dukungan yang diberikan

kepada keluarga atau ahli waris seseorang yang telah meninggal dunia. Santunan kematian dapat berupa uang, barang, atau jasa yang diberikan untuk membantu keluarga atau ahli waris mengatasi kesulitan atau beban yang timbul akibat kematian tersebut.

Tujuan santunan kematian adalah membantu keluarga atau ahli waris mengatasi kesulitan atau beban yang timbul akibat kematian, memberikan dukungan dan bantuan untuk membantu keluarga atau ahli waris mengatasi kesedihan dan kehilangan dan membantu keluarga atau ahli waris memenuhi kebutuhan dasar, seperti biaya penguburan, biaya hidup, dan lain-lain.

Sedangkan disisi lain santunan kematian dapat diberikan oleh Pemerintah, Perusahaan asuransi, Organisasi sosial, Keluarga dan teman atau Lembaga keagamaan. Dalam konteks kebijakan publik, santunan kematian dapat menjadi salah satu bentuk bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada keluarga atau ahli waris seseorang yang telah meninggal dunia.

JURUS AK3 PLUS

JURUS AK3 PLUS merupakan inovasi layanan terintegrasi dari Dispendukcapil Kota Probolinggo yang memungkinkan masyarakat mendapatkan tiga dokumen kependudukan sekaligus yaitu Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el ditambah santunan kematian sebesar Rp. 750.000,- dalam satu proses layanan. Layanan ini hadir sebagai solusi atas pelayanan sebelumnya yang terpisah dan memakan waktu hingga 10 hari.

Sejak diterapkan pada April 2023, JURUS AK3 PLUS telah melayani lebih dari 2.251 warga dan terbukti meningkatkan cakupan kepemilikan akta kematian serta validitas data kependudukan. Inovasi ini melibatkan kolaborasi antar instansi seperti kelurahan, fasilitas kesehatan, Dispendukcapil, BPPKAD, dan Bank Jatim.

Prosedur layanan dilakukan secara offline dengan sistem yang efisien: pengurusan dokumen selesai dalam 1 hari kerja setelah berkas lengkap, tanpa biaya (gratis), dan dana santunan ditransfer langsung ke rekening ahli waris. Inovasi ini juga didukung oleh sistem informasi terintegrasi melalui aplikasi SIAK dan mekanisme pengaduan yang terbuka melalui berbagai kanal komunikasi.

Tujuan utama JURUS AK3 PLUS adalah menyederhanakan birokrasi, meningkatkan efektivitas layanan, serta memberikan kenyamanan dan kepastian hak administratif dan finansial bagi masyarakat yang mengalami musibah kematian.

Faktor Penghambat

Menurut Borins (2014; 2018), terdapat beberapa hambatan utama yang menghalangi lahirnya inovasi di lingkungan birokrasi pemerintahan. Pertama, struktur birokrasi yang kaku dan sangat prosedural membuat organisasi kurang fleksibel dan enggan melakukan eksperimen, karena lebih mementingkan kepatuhan terhadap aturan daripada hasil. Kedua, adanya ketakutan terhadap kegagalan, karena budaya organisasi yang tidak toleran terhadap kesalahan menjadikan pegawai enggan mengambil risiko inovatif. Ketiga, kurangnya insentif dan penghargaan membuat inovasi dianggap sebagai beban tambahan, bukan peluang untuk perbaikan layanan. Keempat, keterbatasan sumber daya seperti dana, teknologi, dan SDM juga menjadi kendala besar dalam implementasi inovasi, terutama di tengah tekanan anggaran. Terakhir, lingkungan politik yang tidak stabil atau populis seringkali mengabaikan program-program inovatif demi kepentingan politik jangka pendek, sehingga melemahkan dukungan terhadap perubahan dan pembelajaran dalam organisasi publik.

Peraturan tentang Akta Kematian dan Santunan Kematian

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
2. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo;
3. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 59 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo;
4. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 48 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Belanja Tidak Terduga Tahun Anggaran 2021;
5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 156 Tahun 2021 tentang Penegasan Penerima Santunan Kematian Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Menurut Creswell & Guetterman (2022), penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau manusiawi. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan tanpa memanipulasi variabel atau memberikan perlakuan tertentu kepada subjek penelitian.

Fokus dan Dimensi Penelitian

NO.	FOKUS PENELITIAN	DIMENSI PENELITIAN
1.	Inovasi JURUS AK3 PLUS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo	Teori Inovasi Everett M. Rogers a. <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif) b. <i>Compatibility</i> (Kesesuaian) c. <i>Complexity</i> (Kerumitan) d. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba) e. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)
2.	Faktor penghambat Inovasi JURUS AK3 PLUS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo	Teori Faktor Penghambat Sanford Borins : a. Birokrasi yang kaku dan teralu prosedural b. Ketakutan terhadap kegagalan c. Kurangnya insentif untuk berinovasi d. Keterbatasan sumber daya e. Lingkungan politik yang tidak mendukung

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo yang berlokasi di Jl. Basuki Rahmat No. 23, Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67217. Lokasi ini dipilih karena peran strategis Dukcapil Kota Probolinggo sebagai pengelola utama inovasi JURUS AK3 PLUS dengan mengintegrasikan penerbitan Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan KTP-el sekaligus, serta memastikan data kependudukan akurat. Dukcapil juga mengkoordinasikan antar-OPD dan mengelola pencairan santunan kematian kepada ahli waris, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan 18 orang informan kunci yaitu: (1) Kepala Bidang (2 orang), (2) Analis Kebijakan (2 orang), (3) Administrator Database Kependudukan (1 orang), (4) Analis kependudukan dan Pencatatan Sipil (1 orang), (5) Pranata Komputer (1 orang), (6) Bendahara Pengeluaran (1

orang), (7) Pemohon / masyarakat (10 orang).

Data Sekunder meliputi dokumen kebijakan yaitu: (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, (2) Perda Nomor 13 Tahun 2010, (3) Jurnal-jurnal terkait penelitian, (4) Proposal Inovasi JURUS AK3 PLUS, (5) Buku Agregat Kependudukan Tahun 2021 s.d 2024, dan (6) Peraturan-peraturan lain yang terkait inovasi akta kematian dan santunan kematian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati dan memahami permasalahan terkait layanan inovatif 3 in 1 Akta Kematian dan Santunan Kematian. Tujuan dari observasi ini adalah untuk menangkap situasi nyata serta proses pelaksanaan layanan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait sebagai sumber informasi sekunder. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan terarah mengenai

pelaksanaan dan tantangan dalam layanan *3 in 1* tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari arsip atau catatan resmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, seperti Undang-Undang, Peraturan Daerah, dan Peraturan Wali Kota yang mendukung kebijakan inovasi layanan *3 in 1* Akta Kematian dan Santunan Kematian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:246). Analisis dilakukan secara simultan selama proses pengumpulan data berlangsung dan setelah data terkumpul secara menyeluruh. Proses analisis ini terdiri dari tiga komponen utama:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pemilahan, dan pemfokusan data mentah menjadi informasi yang relevan dan bermakna. Dalam konteks penelitian ini, reduksi difokuskan pada implementasi inovasi layanan JURUS AK3 PLUS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. Proses ini membantu peneliti menyaring data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan berlangsung secara berkelanjutan hingga penyusunan laporan akhir.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, atau matriks yang menggambarkan hubungan antar kategori. Penyajian ini bertujuan untuk mengorganisasikan data sehingga pola implementasi inovasi JURUS AK3 PLUS dapat terlihat secara sistematis dan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Validitas kesimpulan diuji melalui

proses verifikasi, yaitu dengan mencari bukti-bukti yang mendukung atau menyangkal kesimpulan awal. Bila hasil temuan didukung oleh data yang kuat dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dapat dinyatakan kredibel.

Melalui pendekatan analisis interaktif ini, data diolah secara mendalam untuk menghasilkan pemahaman yang utuh dan valid terhadap implementasi inovasi layanan *3 in 1* Akta Kematian dan Santunan Kematian.

Uji Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah, maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data dan metode. Triangulasi sumber data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen tertulis sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan cara wawancara kemudian dilanjutkan dengan observasi untuk memperoleh informasi yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi JURUS AK3 PLUS merupakan terobosan Dinas Dukcapil Kota Probolinggo dalam menyederhanakan layanan dokumen pasca kematian. Layanan ini mengintegrasikan Akta Kematian, perubahan KK, penonaktifan KTP-el, dan santunan kematian dalam satu proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini memudahkan masyarakat, mempercepat proses, dan meningkatkan kepuasan layanan.

Namun, kendala seperti birokrasi yang kaku, keterbatasan SDM, dan minimnya dukungan teknologi masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, JURUS AK3 PLUS menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan perlu didukung

dengan kebijakan serta sumber daya yang memadai.

Inovasi JURUS AK3 PLUS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Inovasi JURUS AK3 PLUS merupakan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo untuk menyederhanakan layanan administrasi pasca kematian melalui integrasi empat layanan utama: Akta Kematian, perubahan KK, KTP-el, dan santunan kematian dalam satu pengajuan.

Inovasi ini terbukti mempercepat proses layanan, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Digitalisasi sistem juga meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori difusi inovasi Everett M. Rogers, dengan lima variabel utama: *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability* untuk mengukur sejauh mana inovasi ini berhasil diimplementasikan dan diterima oleh masyarakat.

1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Inovasi JURUS AK3 PLUS memiliki keunggulan nyata dibanding layanan sebelumnya. Program ini mengintegrasikan empat layanan administrasi (Akta Kematian, Perubahan KK, Penonaktifan KTP-el, dan Santunan Kematian) dalam satu kali proses pelayanan. Hal ini secara langsung menghemat waktu dan biaya masyarakat, terutama pada masa berduka. Beberapa keuntungan utama:

- a. **Efisiensi waktu dan tenaga:** Dokumen selesai dalam waktu 1x24 jam tanpa masyarakat harus bolak-balik ke berbagai instansi.
- b. **Gratis dan humanis:** Layanan bebas biaya, sangat membantu warga di masa duka.
- c. **Penguatan citra Dispendukcapil:** Respons cepat, empatik, dan

modern meningkatkan kepercayaan publik.

- d. **Efisiensi internal:** Sistem digital terintegrasi mempercepat input dan validasi data berbasis NIK, mengurangi beban kerja manual, serta memangkas biaya ATK dan operasional.
- e. **Kepuasan masyarakat meningkat:** Banyak warga merasa puas dan terbantu, bahkan ada pengantaran dokumen ke rumah dalam beberapa kasus.

Secara keseluruhan, JURUS AK3 PLUS tidak hanya unggul secara administratif, tetapi juga menunjukkan kepedulian sosial dan efektif dari sisi pengelolaan anggaran.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi ini **sangat sesuai** dengan konteks sosial dan budaya masyarakat Kota Probolinggo yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan, empati, dan pelayanan yang cepat di masa duka. Beberapa aspek kesesuaian yang menonjol:

- a. **Nilai budaya lokal:** Layanan yang cepat, tidak membebani, dan empatik sangat dihargai dalam situasi kehilangan anggota keluarga.
- b. **Regulasi tetap terjaga:** Inovasi mengikuti UU Adminduk dan Permendagri, hanya menyederhanakan implementasinya melalui digitalisasi dan SOP lokal.
- c. **Dukungan infrastruktur dan sistem digital:** Sistem seperti SIAK Terpusat, validasi real-time, dan dashboard monitoring memperkuat integrasi data lintas sektor.
- d. **Inklusif dan mudah diakses:** Ada layanan jemput bola, sosialisasi tingkat RT/RW, serta pendampingan khusus untuk lansia atau warga kurang melek digital.
- e. **Penyesuaian internal yang adaptif:** Pelatihan SDM, revisi SOP, dan anggaran disesuaikan agar tidak memberatkan pelaksanaan.

Dengan kesesuaian tinggi antara inovasi dan kebutuhan masyarakat, serta kesiapan teknis dan regulatif, JURUS AK3 PLUS sangat kompatibel dan bisa menjadi contoh reformasi layanan publik yang adaptif.

3. *Complexity* (Kerumitan)

JURUS AK3 PLUS memiliki **tingkat kompleksitas yang rendah hingga sedang**, sehingga tidak menjadi penghalang dalam proses adopsi. Dari berbagai perspektif:

- a. **Birokrasi menjadi lebih sederhana:** Integrasi 3 dokumen dalam satu layanan membuat masyarakat tidak perlu mengurus secara terpisah.
- b. **Awal pelaksanaan menghadapi tantangan:** Hambatan teknis, koordinasi antarinstansi, dan kesiapan SDM diatasi melalui pelatihan intensif dan pendampingan teknis.
- c. **Sistem modular dan user-friendly:** Teknologi dirancang adaptif, mudah dipelajari, dan cepat dioperasikan oleh petugas (hanya butuh 1-2 minggu pelatihan).
- d. **Masyarakat terbantu:** Pendampingan, informasi yang jelas, dan kemudahan akses membuat warga merasa nyaman menggunakan layanan.
- e. **Tidak membebani secara administratif dan keuangan:** Penyesuaian sistem dan anggaran dilakukan secara bertahap tanpa menambah beban berat.

Faktor-faktor tersebut membuat inovasi ini tetap mudah digunakan oleh petugas maupun masyarakat, dan mendukung keberhasilan difusi secara berkelanjutan.

4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

JURUS AK3 PLUS memiliki **tingkat trialability yang tinggi**, artinya inovasi ini dapat diuji secara terbatas sebelum diadopsi secara penuh. Poin-poin penting:

- a. **Bersifat alami dan berbasis kebutuhan:** Layanan hanya digunakan saat ada warga yang

meninggal, sehingga uji coba terjadi secara individual dan tidak memerlukan skema uji coba massal.

- b. **Uji coba terbatas di kelurahan:** Dispendukcapil melakukan pilot project di beberapa wilayah, yang melibatkan petugas, masyarakat, dan OPD pendukung.
- c. **Pengujian teknis dan pelatihan internal:** Aspek seperti validasi data, aplikasi, keamanan server, dan log error diuji dengan melibatkan petugas langsung.
- d. **Dukungan masyarakat:** Meski tidak semua ikut dalam masa uji coba, warga merasa aman dan nyaman mencoba layanan karena sudah mendapatkan informasi dari RT atau media sosial.
- e. **Fleksibel untuk diimplementasikan secara bertahap:** Sistem dan SOP mudah disesuaikan berdasarkan hasil uji coba, membuatnya ideal untuk direplikasi di daerah lain.

Trialability yang tinggi ini mempercepat penerimaan masyarakat sekaligus memungkinkan evaluasi dan penyempurnaan sebelum peluncuran penuh.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi ini memiliki **observability yang sangat tinggi** karena manfaatnya langsung terlihat dan dirasakan masyarakat. Faktor-faktor utama:

- a. **Keluaran konkret dan cepat:** Masyarakat langsung menerima Akta Kematian, KK baru, penonaktifan KTP-el, dan santunan hanya dalam 1x24 jam.
- b. **Perbandingan nyata dengan sistem lama:** Warga bisa langsung membandingkan kecepatan dan kemudahan layanan dengan sistem manual sebelumnya.
- c. **Penyebaran informasi luas:** Melalui media sosial resmi, forum warga, media lokal/nasional, dan laporan tahunan.
- d. **Indikator kinerja yang terukur:** Waktu pelayanan menurun hingga

60%, kepuasan masyarakat meningkat, kesalahan data menurun, dan efisiensi anggaran meningkat.

- e. **Testimoni masyarakat sebagai bukti lapangan:** Warga menyampaikan pengalaman positif secara terbuka, memperkuat daya tarik inovasi di kalangan calon pengguna baru.

Dengan observasi yang mudah dan output yang nyata, inovasi ini cepat dikenal dan direkomendasikan secara organik oleh masyarakat, mempercepat difusinya.

Inovasi JURUS AK3 PLUS secara keseluruhan memenuhi lima kriteria utama dalam difusi inovasi, sehingga layak dijadikan praktik terbaik untuk replikasi dalam reformasi pelayanan publik di daerah lain.

Faktor - Faktor Penghambat Inovasi JURUS AK3 PLUS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Pelaksanaan inovasi JURUS AK3 PLUS menghadapi beberapa hambatan, seperti birokrasi yang kaku, ketakutan pegawai terhadap kegagalan, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya dukungan politik. Struktur organisasi yang prosedural menghambat fleksibilitas, sementara minimnya pelatihan, teknologi, dan dukungan anggaran memperlambat digitalisasi layanan.

Penelitian ini menggunakan teori faktor penghambat Borins dengan lima variabel: birokrasi yang kaku, ketakutan terhadap kegagalan, kurangnya insentif inovasi, keterbatasan sumber daya, dan lingkungan politik yang tidak mendukung, untuk menganalisis tantangan dalam implementasi inovasi.

1. Birokrasi yang Kaku dan Prosedural

Salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan inovasi adalah birokrasi yang masih sangat prosedural, hierarkis, dan kurang fleksibel.

Sebelum adanya JURUS AK3 PLUS, proses pengurusan dokumen kematian dilakukan secara manual dan terpisah antar instansi, menyebabkan pelayanan menjadi lambat, membingungkan masyarakat, dan rawan miskomunikasi. Selain itu, muncul resistensi internal dari pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital dan khawatir terhadap integrasi lintas bidang.

Melalui pelatihan, revisi SOP, pembaruan sistem digital, dan pendekatan pelayanan satu pintu, Dispendukcapil berhasil menyederhanakan birokrasi menjadi lebih efisien, kolaboratif, dan responsif. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mengubah budaya kerja birokrasi yang semula kaku menjadi lebih adaptif dan berorientasi hasil.

2. Ketakutan terhadap Kegagalan

Pegawai sempat ragu dan takut menjalankan sistem baru karena khawatir akan kesalahan teknis, tanggung jawab tambahan, serta kemungkinan ketidakpuasan publik. Untuk mengatasi hal ini, Dispendukcapil menerapkan pendekatan manajerial yang terstruktur melalui: (1) Dukungan penuh dari pimpinan, (2) Pelatihan teknis, (3) Simulasi sistem dan SOP yang fleksibel, (4) Mekanisme cadangan (backup system dan layanan manual), (5) Monitoring dan evaluasi berkala, serta (6) Keterbukaan terhadap kritik dan umpan balik masyarakat. Respon positif dari masyarakat kemudian membangun kepercayaan diri pegawai, sehingga muncul budaya kerja yang lebih berani mencoba, reflektif, dan tangguh terhadap risiko.

3. Kurangnya Insentif untuk Berinovasi

Ketiadaan sistem penghargaan atau insentif formal menjadi tantangan dalam menjaga semangat inovasi. Tanpa kompensasi atau tunjangan khusus, pegawai berisiko kembali ke pola kerja lama yang rutin. Namun,

motivasi intrinsik, seperti empati terhadap masyarakat dan komitmen terhadap pelayanan publik, menjadi kekuatan utama. Dukungan moral dari pimpinan, apresiasi informal, serta keterlibatan dalam kompetisi inovasi menjadi insentif non-material yang cukup efektif. Kultur kerja kolaboratif di Dispendukcapil dan kepuasan masyarakat turut memperkuat motivasi pegawai. Ke depan, pengembangan sistem insentif formal tetap diperlukan untuk menjaga kesinambungan inovasi.

4. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan anggaran, SDM, teknologi, dan infrastruktur menjadi kendala di awal pelaksanaan. Terutama untuk pembiayaan program jempot bola, pengadaan alat digital, dan operasional santunan kematian. Dispendukcapil merespons dengan strategi efisiensi anggaran, revisi perencanaan kegiatan, dan kolaborasi lintas OPD seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, hingga Bank Jatim. Optimalisasi SDM dilakukan melalui pelatihan teknis, pembagian tugas yang efektif, dan sistem kerja berbasis kompetensi.

Teknologi seperti SIAK Terpusat digunakan untuk mempercepat layanan. Meskipun masih ada tantangan seperti jaringan internet tidak stabil di daerah tertentu, secara umum masyarakat menilai layanan cukup cepat, profesional, dan terintegrasi.

5. Lingkungan Politik yang Tidak Mendukung

Secara umum, faktor politik di Kota Probolinggo **tidak menjadi penghambat**, bahkan cenderung mendukung pelaksanaan JURUS AK3 PLUS. Inovasi ini mendapat dukungan penuh dari Wali Kota, DPRD, dan menjadi bagian dari program unggulan daerah yang masuk dalam dokumen RPJMD. Regulasi teknis seperti Perwali dan juknis operasional memperkuat legitimasi inovasi ini.

Hambatan awal seperti tumpang tindih prosedur antar instansi dapat diatasi melalui koordinasi lintas OPD, revisi SOP, dan penandatanganan MoU. Stabilitas politik daerah, dukungan anggaran yang konsisten, serta komunikasi kebijakan yang melibatkan tokoh masyarakat menjadikan lingkungan politik sebagai faktor pendukung utama keberhasilan dan keberlanjutan inovasi.

Inovasi JURUS AK3 PLUS telah memenuhi seluruh dimensi dalam teori Rogers, menjadikannya inovasi yang efektif dan layak adopsi secara luas. Hambatan awal berhasil diatasi, sehingga difusi inovasi berjalan baik dan menghasilkan dampak positif yang terlihat.

Sedangkan empat dari lima faktor penghambat Borins terbukti relevan dalam konteks JURUS AK3 PLUS, namun sebagian besar telah berhasil dimitigasi. Sementara itu, lingkungan politik justru menjadi pendorong utama, bertentangan dengan asumsi Borins tentang politik sebagai penghambat.

Inovasi JURUS AK3 PLUS telah memenuhi kriteria inovasi sukses menurut Rogers, karena keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan, kemudahan adopsi, dan hasil yang nyata. Menghadapi sebagian besar faktor penghambat menurut Borins, namun mampu mengatasinya melalui pendekatan adaptif dan kolaboratif. Lingkungan politik lokal menjadi kekuatan utama, berbeda dari asumsi Borins yang cenderung menganggap politik sebagai penghambat inovasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan, maka sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi JURUS AK3 PLUS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Inovasi JURUS AK3 PLUS merupakan terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Probolinggo untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi ini dirancang untuk menyederhanakan, mempercepat, dan mempermudah layanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JURUS AK3 PLUS memberikan dampak positif yang nyata terhadap kinerja pelayanan publik. Layanan menjadi lebih cepat, efisien, hemat biaya, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi ini juga meningkatkan citra institusi di mata publik karena mampu menjawab berbagai keluhan yang selama ini melekat pada layanan birokrasi, seperti antrian panjang, proses yang berbelit-belit, serta kurangnya informasi.

Keberhasilan inovasi ini juga didukung oleh kesesuaian dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat. Inovasi JURUS AK3 PLUS memanfaatkan teknologi yang relevan dengan kemampuan daerah dan memanfaatkan media informasi secara luas untuk menjangkau masyarakat. Selain itu, sistemnya mudah digunakan oleh petugas maupun masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau penolakan. Adanya fitur uji coba sebelum implementasi penuh juga membantu menyempurnakan inovasi sebelum dijalankan secara menyeluruh. Manfaat dari inovasi ini juga mudah dilihat secara langsung oleh masyarakat karena hasilnya nyata dan cepat dirasakan, misalnya dalam bentuk waktu pelayanan yang lebih singkat dan dokumen yang cepat diterbitkan.

2. Faktor Penghambat Inovasi JURUS AK3 PLUS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

Dalam pelaksanaannya, Inovasi JURUS AK3 PLUS tidak lepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah birokrasi yang terlalu prosedural dan kaku, di mana aturan yang berlapis sering memperlambat pengambilan keputusan serta pelaksanaan inovasi. Namun, hambatan ini berhasil diatasi melalui penyederhanaan proses kerja dan perubahan pola pikir di internal organisasi menuju cara kerja yang lebih adaptif dan efisien.

Hambatan lain yang muncul adalah ketakutan terhadap risiko kegagalan. Pada tahap awal, banyak pegawai yang merasa khawatir jika inovasi tidak berjalan sesuai harapan. Namun, kekhawatiran tersebut dapat diatasi dengan adanya pelatihan, pendampingan teknis, dan dukungan dari pimpinan yang menciptakan rasa percaya diri dan kesiapan dalam melaksanakan perubahan. Selain itu, kurangnya insentif formal seperti penghargaan atau tambahan penghasilan menjadi salah satu faktor penghambat partisipasi aktif pegawai. Meski begitu, suasana kerja yang suportif, motivasi pribadi, dan dukungan pimpinan menjadi faktor pengganti insentif material tersebut.

Keterbatasan sumber daya, baik dari sisi anggaran, SDM, maupun teknologi, juga sempat menjadi hambatan. Namun, dengan melakukan efisiensi anggaran, kolaborasi lintas sektor, dan penggunaan teknologi digital yang sederhana namun efektif, hambatan tersebut berhasil diminimalisir. Satu hal menarik dari penelitian ini adalah bahwa lingkungan politik yang biasanya dianggap sebagai penghambat, justru menjadi faktor pendorong utama. Kepala daerah, DPRD, dan pemangku kebijakan lainnya memberikan dukungan penuh terhadap inovasi, baik dalam bentuk kebijakan, regulasi, maupun pendanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Borins, S. (2018). Public sector innovation in a context of radical populism. *Public Management Review*, 20*(12), 1858-1871.
- Creswell, J. W., & Guetterman, T. C. (2022). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research** (7th ed.). Pearson.
- Effendi, M & Iqbal, M.M. (2018). Faktor Penghambat dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *JL_MILD*, 10(1), 21-22.
- Fasya, S.Z., Nur, T., & Amirulloh, M.R. (2021). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Humaniora*, 5(1), 91-92 <http://dx.doi.org/10.31604/jim.v5i1.2021.84-94>.
- Susanti, H., & Norsyafa'ah. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat tentang Kepemilikan Akta Kematian (Studi Kasus di Desa Bincau Kecamatan Martapura Kota). *Scientific: Jurnal Ilmiah Ekonomi & Bisnis*, 8(2), 1-15.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kota Probolinggo. 2010. Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo. Probolinggo.
- Kota Probolinggo. 2015. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 59 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo. Probolinggo.
- Kota Probolinggo. 2021. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 156 Tahun 2021 tentang Penegasan Penerimaan Santunan Kematian Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo. Probolinggo.
- Kota Probolinggo. 2021. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 48 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Belanja Tidak Terduga Tahun Anggaran 2021. Pemerintah Kota Probolinggo. Probolinggo.
- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(6). 4.
- Lituhayu, D. (2017). Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 27-39.
- Sari, Y. R. (2019). Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta. *Jurnal Transformative*, 5(1), 38-55.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta Bandung.