



Inovasi Pelayanan Publik melalui Program SIP PAK KADES untuk Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gladak Anyar Pamekasan

Erina Saputri*, Sulistinawati, Mohammad Bustanol Husein, Nur Farhin Luaylik, Rina Nur Azizah

Universitas Madura

Abstrak: Penelitian ini menelaah inovasi pelayanan publik melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa (SIP PAK KADES) di Kelurahan Gladak Anyar, Kabupaten Pamekasan. Tujuan penelitian adalah menilai sejauh mana SIP PAK KADES memenuhi atribut inovasi menurut Rogers yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan aparat kelurahan, operator, dan warga pengguna layanan, serta studi dokumen. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman. Hasil menunjukkan SIP PAK KADES memberikan keuntungan relatif berupa efisiensi waktu, pengurangan biaya mobilitas, dan kemudahan akses dokumen seperti KK, akta kelahiran, dan akta kematian. Program ini kompatibel dengan kebutuhan warga karena prosedur mengikuti standar Capil dan dilaksanakan dekat dengan masyarakat. Namun terdapat kerumitan teknis berupa keterbatasan kewenangan verifikasi, ketidakmampuan mencetak KTP di kelurahan, serta gangguan jaringan. Program mudah dicoba dan hasilnya mudah diamati sehingga cepat memperoleh penerimaan masyarakat, walau sosialisasi belum merata. Kesimpulannya SIP PAK KADES efektif meningkatkan akses dan kualitas layanan administrasi kependudukan, namun perlu perbaikan teknis dan peningkatan sosialisasi untuk keberlanjutan.

Kata kunci: SIP PAK KADES, Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Desa, Adopsi Inovasi.

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v6i1.3380>

*Correspondence: Erina Saputri

Email: erina_saputri@unira.ac.id

Received: 06-04-2026

Accepted: 06-05-2026

Published: 06-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study examines public service innovation through the Village-Level Population Administration Service System Program (SIP PAK KADES) in Gladak Anyar Urban Village, Pamekasan Regency. The objective is to assess the extent to which SIP PAK KADES meets Rogers' innovation attributes, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. This research employs a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, in-depth interviews with village officials, operators, and service users, as well as document analysis. Data were analyzed using the Miles and Huberman model. The findings show that SIP PAK KADES provides a clear relative advantage by offering time efficiency, reduced mobility costs, and easier access to documents such as family cards, birth certificates, and death certificates. The program is compatible with community needs since procedures follow Capil standards and are carried out closer to residents. However, several technical complexities remain, including limited verification authority, the inability to print ID cards at the village office, and network disruptions. The program is easy to try and its results are easily observable, allowing it to gain rapid acceptance despite uneven socialization. In conclusion, SIP PAK KADES effectively improves access to and the quality of population administration services, although technical refinements and enhanced outreach are needed to ensure sustainability.

Keywords: SIP PAK KADES, Public Service Innovation, Population Administration, Village Services, Innovation Adoption.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas harus dibangun melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepastian prosedur, sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Hayat (2017) dan Mahsyar (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik berperan langsung dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kendala struktural seperti proses administratif yang panjang, ketidakefisienan birokrasi, serta kualitas layanan yang tidak merata di berbagai daerah (Bharata, 2004; Kurniawan, 2005). Kondisi ini menuntut pemerintah untuk menghadirkan inovasi pelayanan sebagai respons terhadap dinamika masyarakat dan perkembangan digital.

Inovasi dalam pelayanan publik dipahami sebagai terobosan atau gagasan baru yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Makmur, 2015; Suwarno, 2008). Teori difusi inovasi Rogers (2003) memberikan kerangka penting untuk menilai keberhasilan inovasi melalui lima atribut yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Atribut ini menjadi acuan dalam penelitian inovasi di berbagai sektor pemerintahan dan layanan publik. Temuan Al Jabri & Sohail (2012) juga menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut berpengaruh signifikan terhadap adopsi layanan digital. Selain itu, Gopalakrishnan & Damanpour (1997) menegaskan bahwa inovasi dalam organisasi publik tidak hanya terkait teknologi, tetapi juga kesiapan budaya organisasi dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, inovasi menjadi sangat strategis karena layanan ini menjadi dasar akses masyarakat terhadap layanan lain seperti kesehatan, pendidikan, dan sosial (Aisyah & Nurlaili, 2021; Purwanto & Pratiwi, 2020).

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik telah memberikan dampak nyata pada peningkatan kualitas layanan. Sri Wahyuni et al. (2020) membuktikan bahwa inovasi Surveilans Berbasis Sekolah dapat meningkatkan efektivitas deteksi dini kesehatan masyarakat. Pahrudin (2020) menemukan bahwa program LONGSER mampu mengubah perilaku masyarakat menuju lingkungan yang lebih sehat. Mufida (2018) menunjukkan bahwa inovasi SPIPISE mempercepat proses perizinan investasi meskipun masih menghadapi kendala teknologi. Di bidang administrasi pemerintahan desa, Putri et al. (2021) menemukan bahwa penggunaan *OpenSID* mampu meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan administrasi. Alindro et al. (2021) juga menegaskan bahwa inovasi layanan nikah terintegrasi di KUA mampu mempercepat dan menyederhanakan prosedur administrasi.

Namun demikian, pelayanan administrasi kependudukan di daerah masih menghadapi berbagai hambatan, termasuk antrean panjang, kapasitas aparatur yang terbatas, serta ketergantungan pada layanan berbasis kantor yang menyulitkan masyarakat pedesaan (Setyaji & Dwimawanti, 2022). Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pamekasan mengembangkan program Sistem Pelayanan Administrasi

Kependudukan di Tingkat Desa (SIP PAK KADES), sebuah inovasi layanan yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan langsung di desa atau kelurahan. Program ini menyediakan layanan KTP-el, Kartu Keluarga, KIA, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah secara gratis dan mudah diakses (Liputan6.com, 2022). Program ini sejalan dengan modul kebijakan pelayanan publik Depdagri-LAN (2007) yang menekankan pentingnya pelayanan yang dekat dengan masyarakat.

Di Kelurahan Gladak Anyar, program SIP PAK KADES mulai diterapkan sejak Januari 2023. Program ini dinilai membantu masyarakat menghemat waktu dan mengurangi praktik percaloan. Namun hasil wawancara lapangan menunjukkan bahwa implementasi program masih menghadapi kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan verifikasi data, serta kesiapan aparatur desa yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah diterapkan, efektivitasnya sangat bergantung pada sarana, kapasitas sumber daya manusia, dan koordinasi antarlembaga.

Dari telaah penelitian sebelumnya, terdapat beberapa gap penting. Pertama, sebagian besar penelitian inovasi pelayanan publik lebih berfokus pada sektor kesehatan, perizinan, dan teknologi informasi. Penelitian mengenai inovasi layanan administrasi kependudukan di tingkat desa masih terbatas, terutama pada konteks Madura. Kedua, belum banyak penelitian yang menganalisis inovasi administrasi kependudukan menggunakan kerangka teori Rogers secara mendalam. Ketiga, belum ada kajian yang secara khusus mengkaji SIP PAK KADES di Kelurahan Gladak Anyar, padahal daerah ini memiliki karakteristik sosial dan geografis yang unik dibanding desa lain. Keempat, belum ada penelitian yang mengaitkan secara langsung antara inovasi desa, kesiapan infrastruktur, dan peran aparatur kelurahan sebagai pelaksana lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik melalui program SIP PAK KADES di Kelurahan Gladak Anyar diterapkan serta sejauh mana inovasi ini memenuhi atribut inovasi menurut Rogers (2003). Penelitian ini juga penting karena dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa, sebagaimana didorong dalam berbagai penelitian inovasi sektor publik (Labib, 2022; Rademakers, 2005; Safaat et al., 2022). Melalui kajian ini diharapkan muncul gambaran komprehensif mengenai efektivitas SIP PAK KADES sebagai inovasi pelayanan publik yang responsif, efisien, dan dekat dengan masyarakat.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji inovasi pelayanan publik melalui program SIP PAK KADES di Kelurahan Gladak Anyar, Kabupaten Pamekasan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian dilakukan pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, dan analisis data bersifat induktif sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2022). Lokasi penelitian ditentukan secara purposive karena kelurahan ini merupakan wilayah yang aktif menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis desa. Fokus penelitian merujuk pada lima indikator inovasi menurut Rogers yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* (Rogers, 2003).

Data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan informan seperti Kasi Pelayanan, operator, dan masyarakat pengguna layanan, menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2022). Wawancara dilakukan secara langsung untuk menggali pemahaman mendalam tentang pengalaman dan kendala pelaksanaan program, sejalan dengan pandangan Esterberg (2022) mengenai wawancara sebagai interaksi dua arah. Data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, dan laporan kelurahan. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi sumber serta teknik agar temuan penelitian kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan sosial dalam bernegara, sehingga pemerintah wajib menyediakan layanan yang mudah, cepat, dan efisien di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, informasi, dan teknologi. Penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa (SIP PAK KADES) di Kelurahan Gladak Anyar Kabupaten Pamekasan berfokus pada analisis penerapannya menggunakan teori inovasi pelayanan menurut Rogers (2003), yang mencakup lima indikator utama yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau tingkat kerumitan, *trialability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati. Penelitian ini menilai bagaimana kelima indikator tersebut muncul dalam implementasi program serta sejauh mana inovasi ini menjawab kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat.

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Program SIP PAK KADES memberikan keuntungan relatif yang signifikan bagi masyarakat Kelurahan Gladak Anyar. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan ini mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan, sebagaimana dijelaskan oleh Kasi Pelayanan, Sri Puji Astuti, yang menyatakan bahwa program ini memberi kebermanfaatan karena pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Operator program, Imron Firmansyah, menambahkan bahwa warga tidak lagi perlu datang ke Capil untuk mencetak KK, akta kelahiran, atau akta kematian, sehingga jarak dan waktu bukan lagi kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kemampuan kelurahan untuk mencetak dokumen langsung membuat proses lebih efisien, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari kantor Capil.

Warga yang menggunakan layanan juga merasakan keunggulan tersebut. Akh. Farisi Rahman menyampaikan bahwa ia dapat tetap bekerja sambil mengurus dokumen karena cukup datang ke kelurahan dan menunggu pemberitahuan melalui WhatsApp ketika dokumen selesai. Abd. Salam menegaskan bahwa layanan ini gratis dan mempercepat proses pengurusan dokumen. Ahmadi mengungkapkan bahwa proses yang biasanya hanya dilakukan di Capil kini dapat diselesaikan di kelurahan tanpa antrian panjang. Secara keseluruhan, SIP PAK KADES memberikan nilai tambah berupa efisiensi waktu,

pengurangan biaya mobilitas, kemudahan akses layanan, dan proses gratis sehingga program ini memberikan keuntungan relatif yang jelas dibandingkan sistem sebelumnya.



Gambar 1. Warga yang melakukan pelayanan melalui SIP PAK KADES

Kesesuaian (*Compatibility*)

Program SIP PAK KADES menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sri Puji Astuti menyatakan bahwa layanan ini berjalan lancar dan sejalan dengan kebutuhan warga yang menginginkan pelayanan administrasi yang cepat dan tidak berbelit. Operator layanan juga menegaskan bahwa dokumen seperti KK, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan kebutuhan mendesak bagi masyarakat, terutama bagi pegawai negeri yang sering membutuhkan dokumen tersebut sebagai syarat administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini kompatibel dengan kebutuhan administratif sehari-hari warga.

Perspektif masyarakat juga memperkuat temuan bahwa SIP PAK KADES sesuai dengan harapan publik. Akh. Farisi Rahman dan Abd. Salam merasa program ini memberi keringanan karena mereka tidak perlu menempuh perjalanan ke Capil. Ahmadi juga menyebutkan bahwa pelayanan ini menghemat waktu karena proses menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan antrian panjang. Konsistensi kemudahan ini membuat program SIP PAK KADES sangat kompatibel dengan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan dekat, efisien, dan mudah dipahami.

Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan program SIP PAK KADES terutama muncul pada aspek teknis dan keterbatasan kewenangan kelurahan. Sri Puji Astuti menjelaskan bahwa kelurahan tidak dapat memverifikasi KTP, menghapus data duplikat, atau menyelesaikan kasus kekurangan data sehingga tetap membutuhkan proses lanjutan di Capil. Operator layanan juga mengidentifikasi sumber kerumitan lain seperti warga yang tidak memiliki buku nikah untuk keperluan pembuatan KK, gangguan jaringan internet, dan pemadaman listrik yang menghambat pelayanan. Kendala administratif ini menunjukkan bahwa meskipun program memberikan kemudahan, batasan teknis tetap memengaruhi proses pelayanan.

Namun dari perspektif masyarakat pengguna layanan, tingkat kerumitan dianggap rendah. Informan seperti Akh. Farisi Rahman, Abd. Salam, dan Ahmadi menyatakan bahwa proses pelayanan terasa mudah karena mereka hanya perlu mengisi formulir, menyerahkan

berkas, dan menunggu kabar dari kelurahan. Mereka menilai alur pelayanan sederhana, tidak membingungkan, dan tidak memerlukan prosedur rumit. Dengan demikian, kerumitan program lebih dirasakan oleh pelaksana administrasi, sementara warga justru merasakan proses yang lebih praktis daripada sistem sebelumnya.

Kemungkinan Coba (*Trialability*)

Program SIP PAK KADES memiliki tingkat *trialability* yang tinggi karena prosedurnya sama dengan layanan yang sebelumnya dilakukan di Capil, namun tempat pelaksanaannya lebih dekat dan mudah dijangkau. Sri Puji Astuti menegaskan bahwa persyaratan yang digunakan di kelurahan sama dengan Capil sehingga warga tidak mengalami kesulitan beradaptasi. Proses yang dilakukan di kelurahan membuat pelayanan terasa lebih cepat, sehingga program ini dapat dicoba dengan mudah oleh masyarakat. Operator layanan juga melihat bahwa program ini efisien dan layak digunakan, meskipun sebagian warga belum mengetahui adanya layanan ini.

Dari sisi masyarakat, program SIP PAK KADES terbukti mudah dicoba dan diterima. Warga seperti Akh. Farisi Rahman mengetahui layanan ini saat membutuhkan dokumen dan merasa terbantu setelah mencobanya. Abd. Salam berharap program ini terus diterapkan karena mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Ahmadi juga menyatakan bahwa pemberitahuan melalui WhatsApp dan fleksibilitas waktu membuat proses semakin nyaman. Secara keseluruhan, layanan ini dapat dicoba oleh masyarakat tanpa hambatan berarti dan cepat mendapatkan penerimaan karena memberikan hasil yang langsung dirasakan.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi SIP PAK KADES mudah diamati karena hasilnya terlihat langsung dan informasinya menyebar cepat di lingkungan masyarakat. Sri Puji Astuti menjelaskan bahwa sekitar 80 persen warga telah mengetahui program ini karena disosialisasikan melalui forum RT/RW, dasawisma, PKK, dan posyandu. Manfaat layanan yang cepat dan mudah terlihat dari meningkatnya minat warga untuk mengurus dokumen di kelurahan. Namun operator layanan mencatat bahwa sebagian warga belum memahami alur awal, misalnya datang tanpa surat pengantar RT, sehingga informasi tidak tersampaikan optimal.

Dari pengalaman masyarakat, program SIP PAK KADES sangat mudah diamati dalam praktik. Warga seperti Akh. Farisi Rahman dan Abd. Salam menyatakan bahwa prosedur, syarat, dan alur layanan mudah dipahami. Mereka dapat mengamati langsung bahwa proses pelayanan tidak berbelit, persyaratan sederhana, dan waktu tunggu pendek. Ahmadi menambahkan bahwa informasi mengenai program ini ia dapatkan dari warga lain yang sudah mencoba layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan cepat terlihat sehingga mendorong penyebaran informasi dari mulut ke mulut. Observabilitas yang tinggi membuat program SIP PAK KADES mudah dikenali, mudah dinilai manfaatnya, dan mudah menarik minat masyarakat.

Pembahasan ini menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa (SIP PAK KADES) dengan

menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers. Setiap indikator digunakan untuk mengukur bagaimana inovasi diterima, diterapkan, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat di Kelurahan Gladak Anyar. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah inovasi, persepsi warga, kesiapan perangkat kelurahan, serta tantangan teknis yang muncul selama proses implementasi. Hasil penelitian kemudian dikaitkan dengan penelitian-penelitian terdahulu agar menghasilkan pembahasan yang lebih komprehensif.

Pembahasan

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif SIP PAK KADES terlihat kuat pada aspek efisiensi waktu, penyederhanaan alur birokrasi, serta pengurangan beban masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Sebelum adanya inovasi, warga harus datang ke Capil yang jaraknya jauh dari kelurahan dan sering kali harus mengantre lama. Setelah adanya SIP PAK KADES, sebagian besar pelayanan seperti KK, akta lahir, dan akta kematian dapat diselesaikan langsung di kelurahan tanpa biaya tambahan. Respons warga menunjukkan bahwa inovasi ini mengurangi waktu tunggu, mempermudah akses bagi pekerja, dan memberikan kepastian informasi melalui notifikasi WhatsApp. Hal ini menegaskan bahwa SIP PAK KADES memberikan manfaat yang nyata dibandingkan sistem sebelumnya.

Temuan ini sesuai dengan teori Rogers bahwa inovasi dengan keuntungan relatif lebih tinggi akan cepat diadopsi. Hasil penelitian juga sejalan dengan temuan Maysara & Asari (2021) yang menunjukkan bahwa percepatan layanan meningkatkan kepuasan publik. Labib (2022) menemukan bahwa inovasi yang memotong rantai layanan memperkuat efektivitas administrasi publik. Alindro et al. (2021) juga menegaskan bahwa nilai tambah layanan merupakan faktor utama keberhasilan inovasi.

Kesesuaian (*Compatibility*)

SIP PAK KADES terbukti selaras dengan kebutuhan dasar masyarakat terkait dokumen kependudukan yang sifatnya wajib dan mendesak. Kesesuaian terlihat dari penggunaannya yang tidak mengubah standar administrasi dari Capil, sehingga warga tidak perlu mempelajari prosedur baru. Inovasi juga sesuai dengan konteks sosial masyarakat desa yang membutuhkan pelayanan dekat, cepat, dan tidak berbelit. Dari sudut pandang perangkat kelurahan, inovasi ini kompatibel dengan sistem kerja yang sudah ada karena hanya memperluas fungsi pelayanan, bukan menggantinya. Kesesuaian ini membuat inovasi mudah diterima bahkan oleh warga yang sebelumnya jarang mengakses layanan digital.

Teori Rogers menegaskan bahwa inovasi yang kompatibel dengan nilai, kebutuhan, dan pengalaman pengguna lebih mudah diimplementasikan. Temuan ini diperkuat penelitian Putri et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kesesuaian prosedur mempercepat adopsi layanan digital desa. Maysara & Asari (2021) juga menemukan bahwa masyarakat menerima inovasi jika tidak menimbulkan ketidakpastian baru. Safaat, Safaat et al. (2022)

membuktikan bahwa inovasi yang relevan dengan kebutuhan rutin warga lebih berpeluang berkelanjutan.

Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan SIP PAK KADES muncul terutama dari faktor teknis dan regulatif. Kelurahan tidak memiliki wewenang penuh dalam verifikasi data, terutama untuk kasus data duplikat, sehingga harus mengandalkan Capil untuk keputusan akhir. Ketiadaan blanko KTP membuat layanan KTP tidak dapat selesai di kelurahan. Selain itu, persyaratan tertentu seperti buku nikah menjadi kendala bagi warga yang pernikahannya tidak tercatat resmi. Hambatan teknis seperti gangguan jaringan, mati listrik, dan melonjaknya antrean saat hari sibuk juga memperlambat proses layanan. Meskipun demikian, warga merasa alur pelayanan mudah diikuti karena prosedur jelas dan dibantu langsung oleh petugas.

Dalam kerangka teori Rogers, semakin tinggi tingkat kerumitan maka semakin lambat proses adopsi inovasi. Hal ini tercermin pada keterbatasan SIP PAK KADES dalam layanan tertentu yang membuat warga tetap harus datang ke Capil. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Gopalakrishnan & Damanpour (1997) yang menekankan bahwa tantangan teknis merupakan penghambat utama inovasi sektor publik. Studi Maysara & Asari (2021) juga mencatat bahwa ketergantungan pada jaringan dan perangkat digital sering memicu keluhan warga. Haryani et al. (2022) menyatakan bahwa kompleksitas regulasi menjadi tantangan dalam inovasi administrasi desa.

Kemungkinan Coba (*Trialability*)

SIP PAK KADES memungkinkan warga mencoba layanan secara langsung tanpa risiko besar karena mengikuti standar Capil dan dilakukan dekat dengan domisili. Prosedur yang sama dengan Capil membuat warga mudah mencoba layanan tanpa membutuhkan pengetahuan baru. Namun, tantangan utama adalah sebagian warga belum mengetahui adanya layanan tersebut karena kurangnya sosialisasi berjenjang dari RT/RW. Bagi warga yang telah mencoba, pengalaman mereka positif dan mendorong adopsi lanjutan. Kemudahan mencoba dan mendapatkan hasil cepat mempercepat penyebaran informasi dari mulut ke mulut antarwarga.

Rogers menegaskan bahwa inovasi yang mudah diuji coba akan mempercepat proses adopsi karena pengguna dapat merasakan manfaat langsung tanpa komitmen besar. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alindro et al. (2021) yang menunjukkan bahwa keberhasilan uji coba lokal mendorong penerimaan masyarakat lebih luas. Putri et al. (2021) juga menyimpulkan bahwa pengalaman awal yang positif menjadi faktor penentu keberlanjutan layanan. Labib (2022) menegaskan bahwa mekanisme uji coba meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi baru.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observabilitas SIP PAK KADES tinggi karena hasil layanan dapat dilihat secara langsung oleh warga, terutama dokumen yang selesai dalam waktu singkat. Publikasi melalui forum RT/RW, PKK, posyandu, dan grup warga turut mempercepat penyebaran

informasi. Prosedur yang mudah dipahami, waktu tunggu singkat, serta pelayanan yang tidak berbelit menjadi bukti nyata keberhasilan layanan. Namun, beberapa warga yang tidak melewati jalur RT terkadang tidak mengetahui program tersebut, menyebabkan informasi tidak merata. Meski demikian, keberhasilan layanan yang sangat terlihat membuat masyarakat mudah membedakan kualitas layanan dibandingkan metode sebelumnya.

Hal ini sejalan dengan teori Rogers yang menyatakan bahwa inovasi cepat menyebar jika hasilnya mudah diamati. Temuan ini konsisten dengan penelitian Alindro et al. (2021) yang menyebutkan bahwa bukti nyata efisiensi meningkatkan adopsi. Safaat et al. (2022) menegaskan bahwa keterampilan layanan adalah faktor penting keberlanjutan inovasi desa. Labib (2022) juga menemukan bahwa inovasi dengan hasil langsung lebih mudah diterima masyarakat.

Simpulan

Program SIP PAK KADES di Kelurahan Gladak Anyar terbukti memberi dampak positif bagi masyarakat. Inovasi ini mempermudah dan mempercepat layanan dokumen kependudukan seperti KK, akta kelahiran, dan akta kematian tanpa warga harus datang ke Capil. Program ini juga sesuai kebutuhan warga karena memberikan akses lebih dekat, proses lebih cepat, dan prosedur yang mudah dipahami. Dari sisi kemungkinan dicoba, layanan ini mudah diterima karena persyaratan mengikuti standar Capil sehingga warga tidak perlu menyesuaikan ulang. Namun indikator kerumitan menunjukkan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, mati lampu, keterbatasan kewenangan verifikasi, serta tidak dapat mencetak KTP di kelurahan. Untuk kemudahan diamati, sebagian besar warga mengetahui layanan lewat forum dan grup warga, meski sebagian lainnya belum terjangkau karena tidak melalui RT sebelum mengurus dokumen.

Secara keseluruhan, SIP PAK KADES dinilai berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meski masih perlu perbaikan pada aspek teknis dan pemerataan informasi. Warga merasa terbantu karena tidak harus mengantre di Capil, mendapat notifikasi selesai melalui WA, dan tidak dipungut biaya. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan harian masyarakat serta manfaat langsung yang dirasakan menjadikan inovasi ini relevan. Meski begitu, pemerintah dan kelurahan disarankan memperkuat sosialisasi, memastikan RT terlibat dalam alur pelayanan, serta menyiapkan penanganan teknis agar program berjalan lebih optimal dan dapat terus digunakan dalam jangka panjang.

Referensi

- Aisyah, S., & Nurlaili, N. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan jemput bola di tingkat desa. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 9(1), 45–57.
- Al Jabri, I. M., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(4), 379–392.
- Alindro, N., Kusdarini, & Putera, R. E. (2021). Inovasi layanan nikah terintegrasi pada

- Kantor Urusan Agama. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 45–56.
- Bharata, A. (2004). *Pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. PT Refika Aditama.
- Esterberg, K. (2022). *Qualitative Methods in Social Research*. McGraw-Hill.
- Gopalakrishnan, S., & Damanpour, F. (1997). A review of innovation research in economics, sociology and technology management. *Omega*, 25(1), 15–28.
- Haryani, D., Hendrayady, A., & Okparizan. (2022). Inovasi administrasi desa dan tantangan regulasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 120–133.
- Hayat. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. PT Gramedia.
- Labib, M. (2022). Inovasi sektor publik dan efektivitas pelayanan administrasi desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 101–113.
- Mahsyar, A. (2011). Dimensi kualitas pelayanan publik. In *Jurnal Administrasi Reformasi* (Vol. 2, Issue 1).
- Makmur. (2015). *Inovasi dalam administrasi publik*. Alfabeta.
- Maysara, R., & Asari, A. (2021). Inovasi pelayanan publik dan percepatan layanan administrasi pada pemerintah desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–124.
- Mufida, A. (2018). Inovasi SPIPISE dalam percepatan layanan perizinan investasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1), 55–66.
- Pahrudin, A. (2020). Program LONGSER dan perubahan perilaku hidup bersih masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 233–245.
- Pamekasan luncurkan SIP PAK KADES untuk percepatan layanan administrasi kependudukan. (2022). In *Liputan6.com*. <https://www.liputan6.com>
- Purwanto, E. A., & Pratiwi, A. (2020). E-government and public service innovation: Improving the quality of population administration services in Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 123–136.
- Putri, A. D., Kurniansyah, R., & Priyanti, E. (2021). Efektivitas penggunaan OpenSID dalam pelayanan administrasi desa. *Jurnal Administrasi Desa*, 5(1), 25–37.
- Rademakers, J. (2005). Public sector innovation and citizen orientation. *Journal of Public Administration*, 83(4), 721–738.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5 (Ed.)). Free Press.

Safaat, R., Suparman, E., & Maolani, D. (2022). Inovasi pelayanan desa berbasis teknologi informasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 9(2), 88–98.

Setyaji, D. A., & Dwimawanti, I. (2022). Tantangan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(3), 149–160.

Sri Wahyuni, E., Fitriani, R., & Putra, M. (2020). Inovasi Surveilans Berbasis Sekolah dalam peningkatan kesehatan masyarakat. *Jurnal Pengabdian Dan Kesehatan*, 2(2), 87–98.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA LAN Press.