

Peran Inovasi (PETIK DUREN) Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Lamongan

¹Rosalina Ikawati, ²Ika Devy Pramudiana, ³Widyawati, ⁴Sri Roekminiati,
Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.84, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya
Korespondensi penulis: ika.devy@unitomo.ac.id

Abstract: *PETIK DUREN Program (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) is a public service innovation in Lamongan Regency aimed at improving access to civil administration for vulnerable groups, such as individuals with mental health disorders (ODGJ) and persons with disabilities. This study analyzes the program's success using Everett M. Rogers' diffusion of innovation theory, which includes indicators of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Using a descriptive qualitative method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews and official government reports. The analysis results show that the program successfully registered 161 individuals in 2023 and an additional 16 individuals by May 2024. Success is evident in the trialability and observability aspects, demonstrated through improved access to healthcare, education, and social assistance services. Simplified procedures and a proactive approach facilitate vulnerable groups in accessing civil documents. The program meets innovation indicators, especially relative advantage and compatibility, by creating efficient services tailored to local needs. However, challenges such as low community participation in certain areas and logistical constraints remain. Recommendations include strengthening data verification technology, training officers, and implementing a zoning approach to expand coverage. With these improvements, PETIK DUREN has the potential to become a national model for public service innovation in improving the welfare of vulnerable communities.*

Keywords: *Public Service Innovation; Civil Administration; Welfare of Vulnerable Communities*

Abstrak: Program PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) adalah inovasi pelayanan publik di Kabupaten Lamongan yang bertujuan meningkatkan akses administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, seperti ODGJ dan penyandang disabilitas. Penelitian ini menganalisis keberhasilan program menggunakan teori difusi inovasi Everett M. Rogers, meliputi indikator keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan dapat diamati. Dengan metode kualitatif deskriptif berbasis studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan laporan resmi. Hasil analisis menunjukkan program berhasil mendata 161 jiwa pada 2023 dan tambahan 16 jiwa hingga Mei 2024. Keberhasilan terlihat pada aspek Trialability dan Observability, ditunjukkan melalui peningkatan akses layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Penyederhanaan prosedur serta pendekatan jemput bola memudahkan kelompok rentan mengakses dokumen kependudukan. Program ini memenuhi indikator inovasi, terutama Relative Advantage dan Compatibility, dengan menciptakan layanan yang efisien dan sesuai kebutuhan lokal. Namun, tantangan seperti partisipasi masyarakat rendah di beberapa wilayah dan kendala logistik masih ditemukan. Rekomendasi meliputi penguatan teknologi verifikasi data, pelatihan petugas, serta pendekatan zonasi untuk memperluas cakupan. Dengan perbaikan ini, PETIK DUREN berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik nasional dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat rentan.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Kesejahteraan Masyarakat Rentan

1. LATAR BELAKANG

Kesejahteraan masyarakat merupakan konsep multifaset yang mencakup berbagai dimensi, termasuk kesejahteraan ekonomi, sosial, kesehatan, dan psikologis. Menurut (Oktriawan dkk., 2022) kesejahteraan tidak hanya diukur melalui pendapatan atau kekayaan, tetapi juga melalui kemampuan individu untuk menikmati kehidupan yang bermakna dan memuaskan. Dimensi ekonomi mencakup pendapatan yang memadai, akses terhadap pekerjaan yang layak, dan stabilitas finansial (Syam & Zulfikar, 2022). Sementara itu, dimensi

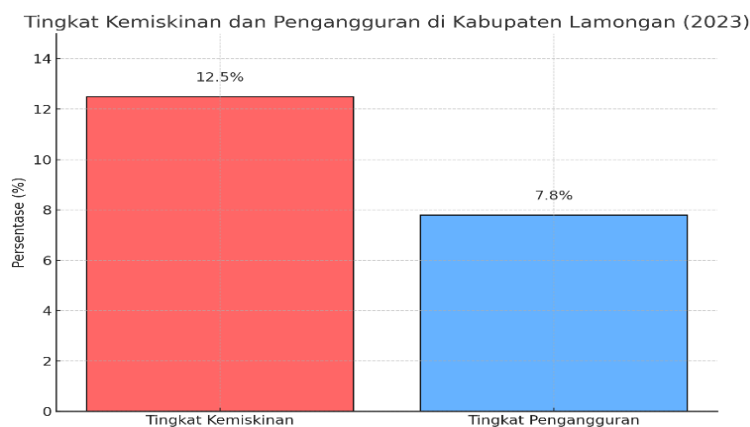
sosial melibatkan akses terhadap pendidikan, layanan kesehatan, perumahan yang layak, serta hubungan sosial yang harmonis (Bustamam dkk., 2021). Dimensi kesehatan mencakup akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan kondisi fisik serta mental yang baik, sedangkan dimensi psikologis mencakup kepuasan hidup dan keseimbangan emosional. Dengan ini kesejahteraan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai kualitas hidup suatu komunitas.

Pentingnya kesejahteraan masyarakat dalam pembangunan sosial dan ekonomi tidak dapat diabaikan. Menurut (Etni dkk., 2019) peningkatan kesejahteraan masyarakat berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan stabil. Kesejahteraan yang baik mendorong produktivitas tenaga kerja, meningkatkan partisipasi dalam pendidikan dan pelatihan, serta mengurangi tingkat pengangguran dan kemiskinan (Amantha, 2021).

Tabel 1. Tingkat Kesejahteraan di Kabupaten Lamongan (2023)

Indikator	Nilai%
Tingkat Kemiskinan	12,5
Tingkat Pengangguran	7,8
Indeks Pembangunan Manusia	0,735
Akses Pendidikan	85
Akses Layanan Kesehatan	80
Pendapatan Per Kapita (Rata-rata)	Rp.3.500.000
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja	65

Sumber: <https://lamongankab.go.id/>



Gambar 1 Tingkat Kemiskinan dan Pengangguran di Kabupaten Lamongan 2023

Sumber: <https://lamongankab.go.id/>

Kabupaten Lamongan menghadapi berbagai tantangan dalam mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat yang optimal. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lamongan (2023), tingkat kemiskinan di daerah ini masih berada di atas rata-rata nasional, mencapai sekitar 12,5%. Selain itu, tingkat pengangguran terbuka mencapai

7,8%, yang menunjukkan adanya tekanan ekonomi yang signifikan pada penduduk. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun Lamongan memiliki potensi ekonomi yang cukup baik, distribusi kesejahteraan masih belum merata, terutama di kalangan penduduk rentan. Kelompok penduduk rentan di Kabupaten Lamongan meliputi keluarga miskin, pekerja informal, ibu rumah tangga, serta kelompok minoritas yang seringkali kurang mendapatkan akses terhadap berbagai fasilitas dan peluang ekonomi.

Oleh karena itu, Kabupaten Lamongan meluncurkan program inovasi PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) sebagai solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut. Pelayanan "Tilik Kampung" adalah sebuah inisiatif berbasis pelayanan publik yang dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat, terutama kelompok rentan, terhadap layanan administrasi kependudukan dan kebutuhan sosial lainnya. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui pendekatan langsung ke desa-desa, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan yang seringkali memerlukan waktu dan biaya tambahan. Menurut informasi dari Pemerintah Kabupaten Lamongan (2023), "pelayanan ini menjadi solusi efektif untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau dengan akses terbatas terhadap infrastruktur pelayanan publik."

Tujuan utama dari pelayanan tilik kampung adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan hak-hak administratif dan sosial mereka. Dalam peningkatan kesejahteraan, program ini tidak hanya mempermudah pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran, tetapi juga memberikan akses kepada informasi penting terkait pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kominfo Jatim (2023), ditemukan bahwa program seperti ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah, sehingga menciptakan sinergi yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

Sejarah pelayanan tilik kampung di Kabupaten Lamongan dimulai sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi secara maksimal melalui layanan konvensional. Seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan administrasi kependudukan. kelompok rentan yang dimaksud yakni penduduk korban bencana alam, korban bencana sosial, orang telantar, komunitas terpencil, serta penduduk yang menempati kawasan hutan, tanah negara, dan/atau tanah dalam kasus pertanahan. Tentu dalam melaksanakan inovasi Petik Duren masih menemukan kendala, baik dari sisi kurangnya partisipasi masyarakat hingga kondisi pada ODGJ yang tidak memungkinkan. Hal tersebut justru dijadikan motivasi untuk memberikan pelayanan kependudukan yang berkualitas.

Melalui inovasi Petik Duren sudah berhasil mendata 161 jiwa pada tahun 2023 dan pada tahun 2024 hingga bulan Mei terhitung ada 16 jiwa.

Inovasi menjadi aspek penting dalam keberhasilan program tilik kampung di Kabupaten Lamongan. Dalam pelayanan publik, inovasi didefinisikan sebagai pengembangan atau penerapan gagasan baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Menurut Rogers (2003), inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga mencakup proses dan model pelayanan. Di Lamongan, inovasi ini tercermin dari penggunaan teknologi digital untuk mempermudah pencatatan data dan mengurangi kesalahan administrasi.

Jenis-jenis inovasi yang diterapkan dalam program tilik kampung meliputi inovasi teknologi, seperti pengembangan aplikasi mobile untuk memantau data layanan di lapangan, inovasi proses berupa penyederhanaan prosedur pelayanan, dan inovasi model layanan dengan menerapkan sistem jemput bola. Menurut informasi dari Kominfo Jatim (2023), pendekatan jemput bola ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, terutama yang berada di desa terpencil.

Dampak awal dari penerapan inovasi ini sangat positif. Dalam dua tahun terakhir, jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan melalui program tilik kampung meningkat secara signifikan. Pada tahun 2022, lebih dari 20.000 dokumen berhasil diterbitkan melalui program ini, yang menunjukkan peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan dasar. Selain itu, program ini juga mendapatkan pengakuan di tingkat provinsi dengan menerima penghargaan "Public Service of the Year" dari Kominfo Jawa Timur.

Dengan berbagai inovasi dan keberhasilan yang telah dicapai, program tilik kampung di Lamongan dapat dijadikan contoh bagi daerah lain dalam menerapkan pelayanan publik berbasis inovasi. Program ini tidak hanya menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga memberikan bukti nyata bahwa pendekatan inklusif dan berbasis teknologi dapat membawa perubahan dalam kehidupan masyarakat, terutama kelompok rentan.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Teori Inovasi

Inovasi, yang berasal dari kata "*innovation*" dalam bahasa Inggris, merujuk pada proses perubahan. Dapat dijelaskan sebagai upaya manusia dalam menemukan hal baru yang dapat bermanfaat dalam kehidupan, meliputi input, proses, dan output (Kurniati, 2019) Inovasi input mengacu pada ide-ide baru yang berkontribusi pada penemuan baru. Inovasi proses berkaitan dengan cara kerja atau teknik yang digunakan untuk menciptakan hal baru.

Teori difusi inovasi adalah sebuah konsep yang membahas cara penyebaran ide atau teknologi baru dalam suatu budaya. Istilah ini berasal dari kata "difusi" yang berarti penyebaran atau perembesan, dan "inovasi" yang berarti pembaruan atau pengenalan hal-hal baru (Herry Khusni & Indah Susanti, 2024). Everett Rogers mempopulerkan teori ini pada tahun 1964 dalam bukunya yang berjudul "*Difussion of Innovations*", Rogers percaya bahwa inovasi dapat menyebar di seluruh masyarakat dengan pola yang dapat diprediksi. Karakteristik dalam sebuah inovasi dijelaskan (Rogers, 1995) sebagai berikut:

- 1) *Relative Advantage*: Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan relative. Yakni sejauh mana inovasi menghadirkan ide yang lebih baik dibandingkan ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan dapat diukur dengan istilah ekonomi, namun hal lain seperti faktor wibawa sosial, kenyamanan, dan kepuasan juga merupakan komponen penting. Pada akhirnya, inovasi tidak hanya dilihat dalam kerangka keuntungan objektif, namun persepsi individu yang merasakan inovasi adalah sebuah nilai keuntungan lebih. Jika keuntungan relative sebuah inovasi dirasakan lebih besar maka adopsi akan berkorelasi positif dengan kecepatan adopsi inovasi.
- 2) *Compability* (Kesesuaian) adalah konteks dimana sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial masyarakat pengadopsi inovasi. Inovasi yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai di dalam masyarakat akan lambat diadopsi.
- 3) *Complexity* (Kompleksitas) adalah sejauh mana sebuah inovasi dirasakan sulit untuk dimengerti dan diterapkan. Sejumlah inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota masyarakat akan mudah diadopsi. Sedangkan yang lebih sulit dipahami akan lambat diadopsi.
- 4) *Trialibility* (Uji coba) adalah sejauh mana sebuah inovasi harus dapat teruji dan terbukti. Eksperimen dapat dilakukan secara terbatas. Ide-ide baru harus dilakukan uji coba terlebih dahulu sehingga dapat dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu setiap produk inovasi harus melewati fase uji coba terlebih dahulu untuk menguji kualitas dari suatu inovasi.
- 5) *Observability* Inovasi menuntut kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide, dan produk (barang/jasa) baru. Kemampuan adaptif ini harus dimiliki oleh organisasi yang ingin memproduksi inovasi. Hal ini berarti organisasi yang bersifat status quo akan sulit mengembangkan inovasi.

2. Teori Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Menurut J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) dalam konsep *The New Public Service* (NPS), mengusulkan pergeseran paradigma dari prinsip administrasi klasik dan pendekatan *Reinventing Government* atau *New Public Management* menuju pendekatan baru yang dikenal sebagai *New Public Service* (Khadijah Aswar & Engka, 2020). Paradigma NPS menekankan pentingnya demokrasi, kebanggaan, dan keterlibatan warga negara dalam pelayanan publik, berbeda dengan fokus pada pasar, persaingan, dan konsumen seperti yang diterapkan di sektor privat. Denhardt menjelaskan bahwa tugas utama pelayan publik bukan hanya memberikan layanan kepada pelanggan, melainkan juga mendukung dan memperkuat demokrasi. Oleh karena itu, NPS menempatkan nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan pelayanan untuk kepentingan umum sebagai dasar utama dalam praktik administrasi publik.

Menurut (Nasution Maisyarah, 2023) Paradigma *New Public Service* (NPS) menekankan bahwa pemerintah tidak beroperasi seperti sebuah perusahaan bisnis, melainkan sebagai wujud demokrasi yang berorientasi pada kepentingan publik. Dalam kerangka ini, aparatur pelayanan publik berperan dengan berlandaskan prinsip-prinsip dasar pelayanan untuk kepentingan bersama, serta memperbarui komitmen dalam mewujudkan nilai-nilai kewarganegaraan yang demokratis melalui proses pemerintahan.

Dalam penelitian ini, program PETIK DUREN mencerminkan prinsip utama teori ini, di mana pemerintah Kabupaten Lamongan merancang pelayanan publik yang secara langsung menjawab kebutuhan penduduk rentan, sambil membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Relevansi teori ini dalam program PETIK DUREN terlihat dari pendekatan jemput bola yang diterapkan dalam pelayanan tilik kampung. Pendekatan ini memastikan bahwa masyarakat, khususnya di daerah terpencil, tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam merancang dan memanfaatkan program tersebut. Menurut konsep *New Public Service*, pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang memungkinkan masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan, sekaligus memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam program PETIK DUREN, partisipasi masyarakat ini diwujudkan melalui kehadiran aktif dalam kegiatan pelayanan di desa, serta umpan balik yang diberikan untuk penyempurnaan layanan di masa depan.

3. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang secara umum bertujuan untuk memahami fenomena sosial, program, atau inovasi tertentu melalui analisis data empiris yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan subjek penelitian, serta memahami konteks yang melatarbelakangi implementasi suatu program atau kebijakan.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengeksplorasi bagaimana inovasi PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) memengaruhi kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini mengkaji bagaimana program ini dirancang, diimplementasikan, dan diterima oleh masyarakat, khususnya kelompok rentan, serta dampaknya terhadap akses layanan administrasi dan sosial. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memahami dinamika dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan program PETIK DUREN dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah elemen penting dalam penelitian kualitatif, karena memberikan pengaruh hasil analisis. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi wilayah dengan topik penelitian, khususnya daerah yang memiliki implementasi nyata dari fenomena yang diteliti. Kabupaten Lamongan dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini telah menerapkan inovasi pelayanan publik PETIK DUREN yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama kelompok rentan. Sebagai salah satu kabupaten di Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan di beberapa desa yang menjadi fokus penerapan program untuk memastikan cakupan data yang representatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Pelayanan Publik

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis implementasi Program PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Lamongan dengan menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995). Teori ini menjelaskan lima karakteristik utama yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi dalam masyarakat, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat diujicobakan, dan dapat diamati. Aspek-aspek tersebut dapat dilihat dari indikator yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)

Relative Advantage merupakan salah satu karakteristik utama dalam teori difusi inovasi yang menjelaskan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan metode atau praktik yang sebelumnya digunakan. Keunggulan relatif ini tidak hanya dinilai berdasarkan manfaat ekonomi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek lain seperti kenyamanan, kepuasan, dan wibawa sosial yang dirasakan oleh individu atau kelompok masyarakat. Kecepatan adopsi sebuah inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap keuntungan relatif ini; semakin besar keunggulan yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat. Dalam konteks ini, keunggulan relatif tidak hanya bersifat objektif, tetapi juga subjektif karena dipengaruhi oleh kebutuhan, nilai, dan pengalaman individu yang mengadopsi inovasi tersebut.

Dalam penelitian ini, keunggulan relatif dari inovasi PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) terletak pada kemampuannya untuk menghadirkan solusi yang lebih baik dibandingkan sistem pelayanan konvensional di Kabupaten Lamongan. Program ini menawarkan akses yang lebih mudah dan langsung kepada masyarakat, terutama bagi kelompok rentan yang sebelumnya menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan layanan publik. Keunggulan ini tidak hanya terlihat dari segi pengurangan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, tetapi juga dari peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi serta sosial. Selain itu, kenyamanan dan kepuasan masyarakat meningkat karena layanan disediakan langsung di lokasi mereka, tanpa perlu perjalanan jauh ke pusat layanan. Menurut Bapak Ahmad Syafi'i, warga Kecamatan Solokuro menyatakan bahwa:

.... *“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya program PETIK DUREN ini. Sebelumnya, untuk mengurus KTP atau dokumen lainnya, saya harus pergi ke kantor kecamatan yang jaraknya cukup jauh dari desa kami. Selain memakan waktu, biayanya juga tidak sedikit. Dengan program ini, saya bisa langsung mengurus dokumen di desa tanpa harus meninggalkan pekerjaan saya. Pelayanannya juga cepat dan ramah. Kami tidak hanya mendapatkan dokumen, tetapi juga informasi penting terkait kesehatan dan program pemerintah lainnya.”*



Gambar 2. Pelaksanaan Inovasi Program PETIK DUREN

Menurut Kepala Disdukcapil Kabupaten Lamongan, Achmad Edwin Anedi juga menyampaikan:

.... *“Sebenarnya ini secara tidak sengaja kami jalankan di tahun 2021, kami berinisiatif mendatangi rumah-rumah yang mohon maaf saat itu masih banyak orang tua malu atau kesusahan membuatkan identitas kependudukan terutama KTP untuk anaknya karena keterbatasan fisik maupun mental seperti ODGJ, disabilitas, korban kekerasan. Dan ternyata alhamdulillah ditahun 2022 dari pusat ada himbauan untuk menysasar penduduk rentan, jadi ini menjadi semakin terintegrasi”*

Berdasarkan tanggapan dari kedua informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program PETIK DUREN memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan di Kabupaten Lamongan. Melalui pendekatan jemput bola, program ini berhasil mengurangi kendala geografis dan ekonomi yang selama ini menjadi penghalang utama bagi masyarakat, seperti yang dialami oleh Bapak Ahmad Syafi'i. Kecepatan dan keramahan pelayanan, ditambah dengan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen, telah menciptakan perubahan positif yang tidak hanya dirasakan secara individu tetapi juga pada tingkat komunitas.

Di sisi lain, pernyataan dari Kepala Disdukcapil Kabupaten Lamongan, Achmad Edwin Anedi, menegaskan bahwa program ini awalnya merupakan inisiatif lokal yang dirancang untuk mengatasi keterbatasan fisik, mental, maupun sosial masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Seiring waktu, program ini menjadi lebih terintegrasi dengan arahan dari pemerintah pusat, yang memberikan dukungan untuk menjangkau penduduk rentan seperti penyandang disabilitas, ODGJ, dan korban kekerasan. Hal ini menunjukkan bahwa PETIK DUREN tidak hanya berhasil mendobrak hambatan administratif, tetapi juga menciptakan model pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Dampaknya

tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga memperkuat kesadaran kolektif akan pentingnya dokumen administrasi sebagai dasar kesejahteraan sosial.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian (*Compatibility*) dalam teori difusi inovasi mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi sejalan dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat pengadopsi. Inovasi yang kompatibel dengan keyakinan dan budaya lokal akan lebih mudah diterima dan diadopsi secara luas. Ketidaksesuaian antara inovasi dengan norma-norma yang berlaku dalam suatu masyarakat dapat menjadi hambatan signifikan dalam proses adopsi. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh efektivitas teknisnya tetapi juga oleh tingkat keselarasan inovasi dengan kebutuhan spesifik masyarakat yang menjadi target penerapan.

Dalam program PETIK DUREN, kesesuaian terlihat dari upaya pemerintah Kabupaten Lamongan untuk memastikan bahwa program ini selaras dengan kebutuhan masyarakat rentan, seperti penyandang disabilitas, ODGJ, dan komunitas terpencil. Program ini tidak hanya memberikan layanan administratif yang bersifat umum, tetapi juga dirancang khusus untuk mengatasi hambatan fisik, ekonomi, dan sosial yang dihadapi oleh kelompok rentan. Misalnya, pendekatan jemput bola yang diterapkan mencerminkan adaptasi terhadap kondisi geografis dan mobilitas terbatas masyarakat di daerah terpencil, sehingga program ini terasa relevan dan diterima secara luas.

Selain itu, program ini juga menunjukkan kesesuaian dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019, yang menegaskan pentingnya pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan. Dengan mengintegrasikan kebijakan nasional ke dalam konteks lokal, inovasi ini memenuhi kebutuhan administratif masyarakat sekaligus mendukung tujuan pembangunan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian program PETIK DUREN tidak hanya terletak pada manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga pada kepatuhannya terhadap kerangka regulasi dan nilai-nilai yang dianut dalam sistem pelayanan publik.

Menurut Ibu Nur Hayati, warga Desa Karanggeneng menyatakan bahwa:

.... "Program PETIK DUREN ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di desa kami. Program ini membantu sekali, apalagi petugasnya datang langsung ke desa kami dan melayani dengan ramah serta sabar. Saya merasa layanan ini sangat relevan dengan kondisi kami, terutama untuk keluarga saya yang memiliki anggota dengan disabilitas. Semua

prosesnya gratis, jadi kami tidak perlu khawatir tentang biaya. Dengan adanya program ini, kami merasa diperhatikan oleh pemerintah dan kebutuhan kami benar-benar diakomodasi”



Gambar 3. Pelaksanaan Inovasi Program PETIK DUREN

Berdasarkan tanggapan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek Kesesuaian (*Compatibility*) dari program PETIK DUREN sangat terlihat dalam kemampuannya untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat. Program ini tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar administrasi kependudukan, tetapi juga dirancang untuk mengatasi hambatan spesifik yang dihadapi oleh kelompok rentan, seperti jarak geografis dan keterbatasan mobilitas. Dengan petugas yang mendatangi langsung lokasi masyarakat, program ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kehadiran program PETIK DUREN memberikan solusi praktis terhadap hambatan lama yang menghalangi masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. Hal ini tidak hanya membantu individu seperti keluarga Ibu Nur Hayati untuk mendapatkan dokumen penting, tetapi juga mendukung inklusi sosial bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas.

Kompleksitas (*Complexity*)

Complexity (Kompleksitas) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau diterapkan oleh pengguna. Inovasi yang sederhana dan mudah dipahami cenderung diadopsi lebih cepat oleh masyarakat dibandingkan inovasi yang kompleks atau sulit dimengerti. Kompleksitas mencakup aspek teknis, konseptual, dan operasional dari inovasi, di mana tingkat kesulitan ini memengaruhi kecepatan dan tingkat keberhasilan adopsi. Semakin rendah tingkat kompleksitas, semakin besar peluang inovasi untuk diterima oleh masyarakat karena mereka merasa inovasi tersebut dapat segera digunakan tanpa membutuhkan banyak waktu atau sumber daya untuk memahaminya.

Program PETIK DUREN menyederhanakan prosedur administrasi yang rumit, terutama bagi kelompok rentan, melalui pendekatan jemput bola. Masyarakat tidak lagi terbebani birokrasi berbelit karena proses dibuat lebih sederhana. Pengurangan kompleksitas dicapai

melalui pelatihan petugas lapangan dan pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat verifikasi data. Inovasi ini memastikan pelayanan lebih cepat, akurat, dan efisien.

Tanggapan dari Pak Budi Santoso, warga Kecamatan Laren menyatakan:

...."Dulu untuk mengurus dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga, ada banyak tahapan dan syarat yang sulit dimengerti. Namun, program ini sangat memudahkan, karena petugas datang langsung ke desa dan menjelaskan langkah-langkahnya dengan jelas. Saya bahkan tidak perlu repot membawa dokumen tambahan yang seringkali merepotkan. Semua diproses dengan cepat, dan saya merasa nyaman karena pelayanannya juga ramah. Program ini benar-benar memberikan solusi bagi kami yang tinggal jauh dari pusat layanan administrasi,"

Berdasarkan tanggapan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek Complexity (Kompleksitas) dalam program PETIK DUREN berhasil diminimalkan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan menyederhanakan prosedur yang sebelumnya rumit dan sulit dipahami, program ini mampu menjangkau kelompok masyarakat yang rentan dan tinggal di daerah terpencil. Penyediaan layanan secara langsung di desa-desa tidak hanya menghilangkan hambatan geografis, tetapi juga mengurangi kesulitan teknis yang sering dihadapi masyarakat dalam memahami proses administrasi. Kejelasan dan kemudahan dalam tahapan layanan yang disampaikan oleh petugas membuat masyarakat lebih percaya diri untuk memanfaatkan program ini tanpa rasa khawatir akan kesalahan atau kekurangan dokumen.

Uji coba (*Trialibility*)

Trialibility (Uji Coba) adalah suatu inovasi yang dapat diuji coba sebelum diadopsi secara penuh oleh masyarakat. Fase uji coba memberikan peluang kepada pengguna untuk mengevaluasi keefektifan dan manfaat dari inovasi tersebut tanpa harus berkomitmen penuh sejak awal. Kemampuan untuk melakukan uji coba ini sangat penting, karena memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk membandingkan inovasi baru dengan metode atau teknologi yang sebelumnya digunakan. Inovasi yang dapat diuji coba dengan mudah memiliki peluang lebih besar untuk diterima, karena masyarakat merasa lebih percaya diri dan yakin akan manfaat yang ditawarkan setelah melihat hasil uji coba secara langsung.

Dalam Program PETIK DUREN, aspek uji coba terlihat dari penerapan layanan pada beberapa desa sebagai pilot project sebelum dilaksanakan secara lebih luas. Tahap awal ini pemerintah Kabupaten Lamongan untuk mengevaluasi efektivitas program dalam mengatasi tantangan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan masyarakat terpencil. Proses uji coba ini juga melibatkan observasi langsung terhadap

respons masyarakat, identifikasi kendala, serta perbaikan operasional berdasarkan umpan balik dari warga yang telah menerima layanan. Dengan demikian, program ini dapat disesuaikan lebih baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Dampak dari tahap uji coba ini terlihat dalam peningkatan penerimaan masyarakat terhadap inovasi PETIK DUREN. Setelah tahap uji coba berhasil menunjukkan hasil yang positif, seperti penyederhanaan proses administrasi dan peningkatan aksesibilitas layanan, program ini diperluas cakupannya ke wilayah-wilayah lain di Kabupaten Lamongan. Masyarakat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan ini karena mereka telah melihat bukti keberhasilan program di desa-desa sebelumnya. Dengan adanya fase uji coba, PETIK DUREN tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat, tetapi juga meningkatkan efektivitas inovasi itu sendiri melalui penyempurnaan berdasarkan hasil evaluasi awal. Hal ini menunjukkan pentingnya uji coba sebagai langkah strategis dalam memastikan keberhasilan adopsi inovasi pelayanan publik.

Menurut Kepala Disdukcapil Kabupaten Lamongan, Achmad Edwin Anedi juga menyampaikan:

...."Program ini masif dijalankan sejak tahun 2021. Pertahun 2023 hingga bulan Agustus, Disdukcapil Lamongan telah merampungkan pengurusan dokumen kependudukan sebanyak 161 dokumen, yang tersebar di 10 kecamatan yakni, Kecamatan Modo 29 dokumen, Kecamatan Kedungpring 18 dokumen, Kecamatan Laren 16 dokumen, Kecamatan Mantup 29 dokumen, Kecamatan Brondong 26 dokumen, Kecamatan Karangbinangun 5 dokumen, Kecamatan Glagah 14 dokumen, Kecamatan Sukodadi 8 dokumen, Kecamatan Sekaran 6 dokumen, dan Kecamatan Sarirejo 10 dokumen."

Berdasarkan tanggapan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek *Trialibility* (Uji Coba) dalam program PETIK DUREN telah berperan dalam memastikan keberhasilan adopsi inovasi ini di masyarakat Kabupaten Lamongan. Dengan mengimplementasikan program secara bertahap di sepuluh kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan mampu mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan sebelum memperluas cakupannya. Uji coba ini memungkinkan masyarakat untuk melihat langsung manfaat nyata dari program, seperti kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya sulit diakses, terutama bagi kelompok rentan. Keberhasilan mendata dan memproses 161 dokumen hingga Agustus 2023 menunjukkan bahwa uji coba ini memberikan bukti konkret kepada masyarakat bahwa inovasi ini dapat diandalkan.

Selain itu, uji coba di berbagai kecamatan juga memberikan peluang bagi pemerintah daerah untuk mengidentifikasi tantangan teknis dan operasional yang mungkin muncul selama

pelaksanaan program. Hal ini memungkinkan penyempurnaan lebih lanjut berdasarkan hasil evaluasi dari setiap lokasi uji coba. Sebagai contoh, tingkat penerimaan masyarakat yang tinggi di kecamatan seperti Modo dan Mantup, yang masing-masing menyelesaikan 29 dokumen, menunjukkan efektivitas pendekatan jemput bola yang diterapkan. Dengan menyediakan bukti nyata keberhasilan melalui uji coba, program PETIK DUREN tidak hanya membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah, tetapi juga mempercepat penerimaan inovasi ini di seluruh Kabupaten Lamongan. Uji coba yang terstruktur ini menjadi fondasi yang kokoh untuk keberlanjutan dan perluasan program ke wilayah lain.

Dapat Diamati (*Observability*)

Observability adalah sebuah inovasi dapat dilihat, diamati, dan diukur oleh orang lain. Ketika manfaat atau dampak dari suatu inovasi terlihat jelas, baik secara langsung maupun melalui pengalaman orang lain, masyarakat cenderung lebih mudah menerima dan mengadopsi inovasi tersebut. Observabilitas menciptakan persepsi positif terhadap inovasi karena memberikan bukti nyata bahwa inovasi tersebut berhasil memberikan solusi atau keuntungan. Dengan kata lain, semakin terlihat manfaat sebuah inovasi, semakin besar peluangnya untuk diadopsi secara luas oleh masyarakat.

Dalam Program PETIK DUREN, observabilitas terlihat melalui berbagai pencapaian nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat di Kabupaten Lamongan. Misalnya, keberhasilan program ini mendata dan menerbitkan dokumen kependudukan bagi 161 jiwa pada tahun 2023 menjadi bukti konkret dari efektivitas inovasi ini. Hasil yang terlihat seperti tersedianya KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga memberikan dampak terhadap akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Keberhasilan ini juga menciptakan testimoni positif dari masyarakat, yang pada akhirnya menjadi promosi alami bagi program tersebut ke komunitas lainnya.

Observabilitas dari program ini didukung oleh cara pemerintah Kabupaten Lamongan menyampaikan hasil program melalui publikasi data, laporan resmi, dan penyebaran informasi di media lokal. Ketika masyarakat melihat bahwa program ini berhasil membantu kelompok rentan di desa-desa terpencil, mereka lebih percaya untuk ikut serta memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, keberhasilan program di satu kecamatan menjadi model yang dapat diadopsi oleh kecamatan lain. Hal ini menunjukkan bahwa observabilitas tidak hanya mendorong penerimaan inovasi, tetapi juga mempercepat penyebarannya di seluruh wilayah yang memerlukan layanan serupa. Program PETIK DUREN menjadi contoh nyata bagaimana observabilitas mampu meningkatkan kepercayaan dan adopsi inovasi secara berkelanjutan.

2. Tantangan dalam Inovasi (PETIK DUREN)

Pelaksanaan Program PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) di Kabupaten Lamongan menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan implementasi inovasi ini. Berikut adalah tiga tantangan utama yang paling berdampak terhadap pelaksanaannya:

Kendala Teknis dalam Verifikasi Data

Proses verifikasi data penduduk sering kali menghadapi hambatan teknis, terutama ketika berhadapan dengan data yang tidak sinkron atau hilang. Banyak kelompok rentan tidak memiliki dokumen pendukung yang memadai, seperti akta kelahiran atau dokumen identitas sebelumnya, sehingga memperlambat proses validasi. Teknologi yang digunakan untuk pencatatan dan verifikasi di lapangan juga membutuhkan pelatihan khusus untuk petugas agar dapat menghindari kesalahan administrasi.

Kondisi Penduduk Rentan

Kelompok rentan seperti ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa), penyandang disabilitas, atau penduduk yang tinggal di wilayah terpencil sering kali memiliki kondisi khusus yang mempersulit proses pengurusan dokumen. Beberapa di antaranya tidak dapat memberikan dokumen pendukung yang diperlukan, sementara lainnya membutuhkan pendekatan khusus yang lebih sensitif dan inklusif. Hal ini memerlukan tenaga kerja yang terlatih khusus serta strategi pelayanan yang fleksibel.

Hambatan Logistik dan Sumber Daya

Inovasi ini juga menghadapi tantangan dari segi logistik dan sumber daya, termasuk keterbatasan jumlah petugas, peralatan, serta waktu yang tersedia untuk menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Lamongan. Medan geografis yang sulit, seperti desa-desa di kawasan terpencil atau daerah dengan akses jalan yang buruk, menambah kompleksitas dalam pelaksanaan program ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi Program PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) di Kabupaten Lamongan berhasil memenuhi indikator keberhasilan inovasi berdasarkan teori difusi inovasi Everett M. Rogers. Dari aspek *Relative Advantage*, program ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada kelompok rentan, mencatatkan capaian mendata 161 jiwa pada tahun 2023 dan tambahan 16 jiwa hingga Mei 2024. Efisiensi pelayanan tercermin dari

pengurangan waktu dan biaya yang biasanya diperlukan untuk mengakses layanan di kantor kecamatan, sekaligus memberikan manfaat sosial berupa peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Keberhasilan ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, menciptakan hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan warganya.

Aspek *Compatibility* menunjukkan bahwa program ini dirancang dengan memperhatikan relevansi terhadap kebutuhan masyarakat rentan. Dengan pendekatan jemput bola, layanan ini terbukti sesuai dengan kondisi geografis dan sosial masyarakat di daerah terpencil, termasuk penyandang disabilitas dan ODGJ. Hal ini mencerminkan tingkat kesesuaian yang tinggi antara inovasi dan kebutuhan lokal, memastikan bahwa program ini diterima secara luas oleh masyarakat. Dari aspek *Complexity*, program ini berhasil menyederhanakan prosedur administrasi, sehingga masyarakat yang sebelumnya merasa kesulitan kini dapat dengan mudah mengikuti alur pelayanan. *Trialability* juga terlihat dari keberhasilan uji coba di beberapa kecamatan yang menghasilkan umpan balik positif, mendukung adopsi inovasi secara lebih luas. *Observability* tercermin dari hasil nyata seperti penerbitan dokumen kependudukan yang terlihat langsung manfaatnya, mempercepat tingkat adopsi inovasi ini di berbagai wilayah Kabupaten Lamongan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah rekomendasi evaluasi strategis untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dalam optimalisasi program PETIK DUREN (Pelayanan Tilik Kampung Penduduk Rentan) di Kabupaten Lamongan dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat rentan:

- 1) Pertama, Untuk mengatasi hambatan teknis dalam verifikasi data, perlu diterapkan sistem database kependudukan yang lebih terintegrasi dan real-time. Pemerintah dapat mengembangkan sistem berbasis cloud yang memungkinkan petugas di lapangan untuk mengakses dan memperbarui data secara langsung. Pelatihan intensif bagi petugas lapangan terkait penggunaan teknologi ini juga harus menjadi prioritas untuk memastikan keakuratan dan kecepatan pencatatan. Selain itu, pemerintah dapat melakukan kerja sama dengan lembaga terkait, seperti Kementerian Dalam Negeri, untuk melakukan sinkronisasi data di tingkat pusat dan daerah.
- 2) Kedua, Untuk menghadapi tantangan yang terkait dengan kelompok rentan, program ini memerlukan tenaga kerja yang terlatih khusus dalam menangani masyarakat dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas atau ODGJ. Pemerintah dapat

menyelenggarakan pelatihan berbasis empati dan sensitivitas untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang inklusif.

- 3) Ketiga, Untuk mengatasi tantangan logistik, diperlukan alokasi anggaran yang lebih memadai untuk meningkatkan jumlah kendaraan operasional dan peralatan pendukung di lapangan. Selain itu, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi mobile, untuk mendukung pendataan jarak jauh di wilayah dengan akses jalan yang sulit.

DAFTAR REFERENSI

- Amantha, G. K. (2021). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 67–79. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1490>
- Bustamam, N., Yulyanti, S., & Dewi, K. S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Indikator Kesejahteraan Masyarakat Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32(1), 85–92. <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Etni, D. S., Seran, A. J., & Rorong, Y. L. (2019). Pengaruh Pemberdayaan Usaha Kecil Dan Menengah Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Tompaso Barat Kabupaten Minahasa. 1.
- Herry Khusni, M., & Indah Susanti, W. (2024). Difusi Dan Inovasi Dalam Pembelajaran Pada Sekolah Menengah. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)*, 2(1), 10–22.
- Khadijah Aswar, & Engka, R. (2020). Pelayanan Publik Berbasis New Public Services Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 1(1), 1–9. <http://ojs.lppmuniprima.org/index.php/adanagau>
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2).
- Nasution Maisyarah. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.
- Oktriawan, W., Adriansah, A., & Alisa, S. (2022). Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Campakasari Kecamatan Cempaka Purwakarta. *Muttaqien; Indonesian Journal Of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.1.01>
- Syam, F., & Zulfikar, A. (2022). Analisis Kemandirian Keuangan Daerah Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Kabupaten Kaimana. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(2), 98–114. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i2.2666>