

**INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PENCATATAN  
PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA SURABAYA**

**Yuna Fitria Bahari**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yunafitria1234@gmail.com](mailto:yunafitria1234@gmail.com);

**M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

**Supri Hartono**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[suprihartono@untag-sby.ac.id](mailto:suprihartono@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Pengadilan Agama, dan Kementerian Agama Surabaya semuanya terhubung melalui Layanan Daring Terpadu Satu Pintu Sistem yang dibuat oleh Lontong Kupang untuk memberikan layanan permintaan akta nikah dan pertanyaan terkait orang tua anak . Terkait adopsi pencatatan perkawinan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah meningkatkan pelayanannya yang menjadi fokus kajian ini. mengidentifikasi dan mengkaji variabel-variabel yang memungkinkan dan membatasi penerapan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan metodologi studi kasus eksplanatori, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menjadi subyek penelitian ini. Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah semua bentuk pengumpulan data. Luaran penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Pengurusan Pencatatan Nikah yang juga dikenal dengan Inovasi Lontong Kupang dalam penerbitan Isbat Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Menurut pengukuran Rogers Theory, cukup atau inovatif, dan dapat menghasilkan pelayanan prima. Sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang cukup banyak dilakukan sebagai unsur pendukung inovasi Lontong Kupang. Pertimbangan penghambat untuk inovasi dalam layanan manajemen

kependudukan antara lain jika persyaratan tidak lengkap, tidak dapat diproses dan harus segera mengingatkan pengguna agar dapat diperbaiki.

**Kata Kunci:** *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi Pelayanan, Lontong Kupang*

## **A. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dapat dipahami sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang ditawarkan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik perlu berubah mengikuti perkembangan zaman dan fleksibel. Untuk memenuhi semua aspek kehidupan masyarakat, pemerintah harus memperluas cakupan pelayanan dan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan penemuan atau gagasan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam beberapa hal (Yuliana et al., 2020). Inovasi dapat dianggap berhasil jika prosedur, produk, layanan, dan teknik baru untuk menyampaikannya dibuat dan digunakan sebagai hasil dari peningkatan efektivitas, efisiensi, atau kualitas hasil (Muluk, 2008). Inovasi pelayanan publik dapat menjadi pendekatan baru yang sesuai dengan keadaan atau hasil dari menciptakan atau meningkatkan kualitas inovasi yang sudah ada, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik tidak harus ide baru.

Kualitas layanan, yang juga berdampak pada kemampuan organisasi untuk bertahan hidup, merupakan penentu utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Layanan yang diberikan akan menentukan apakah orang lebih suka menggunakan atau menyewa mereka. Untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin, pelaku korporasi harus dapat beradaptasi dalam mengubah jenis layanan yang ditawarkan dan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan klien ini dapat dipenuhi jika bisnis menyediakan layanan yang menjunjung tinggi standar kepuasan klien.

Pelayanan publik yang bermutu mengacu pada ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan mutu pelayanan, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/ 7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Suatu negara membutuhkan birokrasi untuk menawarkan layanan publik dan bertindak sebagai penghubung antara rakyat dan pemerintah. Birokrasi pemerintah sebagai pelaksana harus menjadi area pertama yang direformasi melalui inisiatif reformasi administrasi. Inisiatif untuk mereformasi birokrasi adalah bagian dari rencana yang lebih besar untuk menciptakan pemerintahan yang efektif. Birokrasi pemerintah memainkan peran kunci dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Mustafa, 2013).

Birokrasi pemerintah harus menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada penyediaan layanan yang berkualitas tinggi serta lebih efektif dan efisien. Efektif dan efisien merupakan salah satu tujuan pembangunan birokrasi. reformasi

administrasi. Jika birokrasi mampu mencapai tujuannya dan mempertahankan eksistensinya, maka ia berfungsi. Birokrasi yang efisien, di sisi lain, memprioritaskan pengurangan pemborosan penggunaan sumber daya yang terbatas melalui inisiatif untuk membiayai tugas-tugas birokrasi (Mustafa, 2013).

Sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur dan salah satu kota besar di Indonesia, tentu saja Surabaya membutuhkan lebih banyak layanan publik untuk menampung seluruh populasi kota. Surabaya, yang memiliki 154 kecamatan dan luas total sekitar 33.451,14 hektar, dihuni oleh tiga juta orang. Kota ini terbagi menjadi 31 distrik. Tidak diragukan lagi bahwa populasi yang besar ini membutuhkan berbagai layanan publik. Pemerintah Kota Surabaya harus mengambil tindakan untuk menciptakan program-program pelayanan yang kreatif, efektif, dan efisien guna memenuhi tuntutan pelayanan publik dan kebutuhan administrasi publik yang dibutuhkan setiap hari tanpa berhenti melalui OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) terkait. Berdasarkan informasi di bawah ini, terlihat bahwa masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam upaya memberikan pelayanan publik di Kota Surabaya.

**Tabel 1.1**  
**Isu Utama Warga Kota Surabaya yang Mengajukan Pengajuan Warga Ku**  
**Antara Maret 2021 - Desember 2021**

No	Perihal	Jumlah Pengaduan
1	Vaksinasi	1.505
2	Bansos	743
3	MBR	429
4	PJU	421
5	Perantingan Pohon	401
6	Jalan Rusak	357
7	Administrasi Kependudukan	304
8	PDAM	278
9	E-KTP	277
10	Kamtibmas	244

*Sumber:* Bidang Informasi Publik, Komunikasi, dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2022 (telah diolah oleh penulis)

Meskipun tidak secara langsung dibahas, materi di atas menunjukkan sejumlah isu yang patut menjadi perhatian terkait pengelolaan kependudukan

secara umum. Tentunya organisasi pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan harus meningkatkan pelayanan publiknya agar dapat melayani dan mengutamakan kepentingan dan kebahagiaan masyarakat. Kebanyakan orang tidak menyadari betapa cepat, tepat, dan nyamannya pelayanan publik. Apalagi di era sekarang, ketika masyarakat sudah pasti menginginkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan lugas.

Menurut statistik di atas, sidang isbat dilaksanakan dengan jumlah peserta yang bervariasi untuk setiap pelaksanaan, dan layanan telah disampaikan dengan sangat efektif selama periode waktu ini yang tidak terlalu dekat atau terlalu jauh. Sidang isbat tetap dilaksanakan oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan meskipun pesertanya kurang dari sepuluh orang, hal ini sangat krusial bagi peserta itu sendiri. Layanan ini disediakan dalam berbagai kerangka waktu dan lokasi tergantung pada penerapannya. Pada Agustus 2022, jumlah peserta mencapai 120 orang, terbanyak untuk sesi ISBAT.

**Tabel 1. 2**  
**Kantor Wilayah Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**  
**menghimpun informasi tentang pencatatan perkawinan warga**

No	Hari/Tgl	Tempat	Keterangan
1	Rabu, 15 september 2021	Balai kota surabaya	10 peserta
2	Kamis, 11 november 2021	Kantor kelurahan mulyorejo Surabaya	9 orang
3	Kamis, 23 desember 2021	convention hall keputih surabaya	105 peserta
4	Kamis, 31 maret 2022	Siolalt 2	28 peserta
5	Selasa, 30 agustus 2022	Hotel Empire Palace Surabaya	120 peserta
6	Kamis, 15 desember 2022	Balai pemuda surabaya	48 peserta

*Sumber* : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya, 2023

Kantor Wilayah Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu organisasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya terkait dengan administrasi kependudukan. Pada 16 Agustus 2021, Pengadilan Agama Kelas I A Surabaya, Kantor Wilayah Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Kementerian Agama Kota Surabaya bekerjasama meluncurkan inovasi layanan Lontong Kupang sebagai jawaban atas keluhan masyarakat akan perlunya peningkatan layanan, khususnya terkait perkawinan proses administrasi. Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Kelas I A Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya berkolaborasi menciptakan Lontong Kupang, sebuah inovasi layanan integrasiter padu. Pelayanan Daring dan Terpadu melalui Sistem Satu Pintu Antar Tiga Instansi adalah kepanjangan dari kata Lontong Kupang itu sendiri (Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kemendagri, 2021).

Administrasi pengadilan nikah siri dan kepemilikan akta kependudukan dipermudah oleh masyarakat oleh Lontong Kupang. Warga Kota Surabaya dapat menggunakan Lontong Kupang untuk menangani tata cara perkawinan yang belum resmi dilaporkan ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (OPCR) dan Kantor Urusan Agama (KUA) karena dapat diselesaikan secara online tanpa mengunjungi kantor yang sesuai. Selanjutnya warga akan diinformasikan mengenai jadwal akad nikah yang selanjutnya diselesaikan di kantor kecamatan yang bersangkutan dengan tempat tinggalnya. Warga akan mendapatkan sejumlah surat-surat terkait pernikahan, antara lain buku nikah, surat nikah, perubahan kartu keluarga (KK), dan perubahan e-KTP, langsung setelah akta nikah ditetapkan.

Masyarakat diharapkan mendapat manfaat dari penemuan ini, yang dimaksudkan untuk memudahkan proses perencanaan pernikahan dan menghemat waktu dan uang. Selain itu, tercapainya pelayanan publik yang cepat, terjangkau, lugas, pasti, dan ekonomis serta mencegah berkembangnya sikap negatif masyarakat terhadap proses penyelenggaraan, khususnya pernikahan, yang sulit dan berbelit-belit.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **Reformasi Administrasi**

Reformasi administrasi adalah upaya sengaja untuk mengubah struktur dan proses birokrasi serta pola pikir dan perilaku para anggotanya. prioritas utama untuk reformasi administrasi. Dalam sebuah perusahaan, tujuan merupakan hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu. Menurut Soesilo Zauhar (2012), reformasi administrasi mengacu pada inisiatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Menurut Sumartono (dalam Zia Ulhak, 2011), reformasi administrasi adalah upaya yang disengaja dan terencana untuk mengubah aspek kelembagaan birokrasi, termasuk sikap dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta menghasilkan administrasi publik yang sehat.

Kim & Han (2015) Quah (2010) menjelaskan bahwa reformasi administrasi adalah upaya yang disengaja untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi publik serta sikap dan perilaku aparatur di bidangnya agar dapat memajukan kepentingan nasional secara efektif dan efisien.

### **Paradigma *New Public Service***

Menurut buku Den Hardt dan Den Hardt tahun 2007, *New Public Service*, pemerintah beroperasi lebih seperti demokrasi daripada bisnis. Pemerintah memproses dan mengabdikan mereka pada prinsip-prinsip kewarganegaraan demokratis sebagai mesin pelayanan publik beroperasi atas dasar prinsip dan memperbaharui komitmen untuk mengekspresikan prinsip-prinsip dalam kepentingan publik (Pasolong, 2016). Menurut paradigma *New Public Service*, Dwiyanto (2008) menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai publik. Karena merupakan tanggung jawab pemerintah untuk bernegosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan individu dan kelompok masyarakat, sifat nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus mencerminkan preferensi nilai-nilai tersebut karena

masyarakat bersifat dinamis dan dengan demikian sifat pelayanan publik harus terus berubah. mengikuti perubahan lingkungan.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang sah bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan. oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan pedoman dasar dan praktik yang dipilih dan dirancang untuk memuaskan penerima layanan, Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah memenuhi tuntutan individu, komunitas, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima menurut Daryanto (2014) adalah pelayanan terbaik yang dapat ditawarkan perusahaan untuk memenuhi permintaan dan harapan pelanggan, baik di dalam maupun di luar perusahaan. Tujuan memberikan pelayanan prima adalah untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat atau pelanggan dengan tetap mengutamakan konsumen. Menurut Bintoro (2014), “excellent service” merupakan terjemahan dari frasa yang secara harfiah mengandung arti pelayanan yang terbaik atau sangat baik. Karena memenuhi standar pelayanan yang bersangkutan atau dimiliki oleh lembaga penyedia jasa maka disebut sangat baik atau terbaik. Pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari tugas aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat merupakan hakekat dari pelayanan publik.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi pelayanan publik yang inovatif, menurut Peraturan Menteri PAN RB No. 30 Tahun 2014, baik merupakan ide kreatif orisinal atau gagasan dan/atau adaptasi atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. secara tidak langsung. Inovasi ini juga dapat mencakup teknik baru, ekstensi, dan peningkatan kualitas inovasi pelayanan publik yang sudah ada. Itu tidak perlu ide baru. Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta membuatnya lebih efisien dan efektif, Kuswandro (2016) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan cara baru penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih menarik, atraktif, dan inovatif. Ide-ide inovatif mungkin penemuan baru yang tidak didasarkan pada status quo (inovasi terputus-putus) atau mereka dapat menjadi kelanjutan dari layanan atau barang saat ini (inovasi subtaining). Namun, keduanya membutuhkan pendekatan baru untuk mengubah cara penyampaian layanan publik.

### **Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik**

Klasifikasi inovasi di sektor publik oleh Halvorsen et al. (2005) adalah sebagai berikut:

- a) A new Introducing or Enhanced Service (layanan baru atau yang dipulihkan),
- b) Inovasi proses juga dikenal sebagai inovasi administrasi,
- c) inovasi sistem juga dikenal sebagai inovasi administrasi ,
- d) inovasi konseptual juga dikenal sebagai inovasi konseptual, dan

e) perubahan rasional rasional juga dikenal sebagai perubahan radikal.

### **Kategori Inovasi**

Muluk (2008) membedakan antara continuous innovation dan discontinuous innovation, membaginya menjadi dua kelompok tersebut. Inovasi berkelanjutan, sering dikenal sebagai "inovasi berkelanjutan", adalah proses inovasi yang memperkenalkan modifikasi baru sambil tetap mengandalkan kondisi layanan, sistem, atau produk saat ini. Istirahat dalam penemuan (menghentikan inovasi) Ini adalah proses inovasi yang memperkenalkan modifikasi yang sama sekali baru dan tidak lagi didasarkan pada kondisi yang ada.

### **Level Inovasi**

Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008) membagi level inovasi menjadi tiga, yaitu:

1. Inovasi *incremental*

Penyesuaian kecil dilakukan pada prosedur atau layanan saat ini melalui inovasi ini. Secara umum, sebagian besar inovasi terjadi pada level ini dan hampir tidak pernah menghasilkan perubahan pada hubungan antar unit organisasi yang berbeda. Namun, inovasi inkremental sangat penting untuk reformasi sektor publik karena memungkinkan perbaikan kecil dan berkelanjutan, mendukung berbagai layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal dan individu, dan mempromosikan nilai uang.

2. Inovasi radikal

Inovasi ini melibatkan transformasi mendasar dari layanan publik atau penerapan struktur, prosedur, dan penawaran organisasi yang sepenuhnya baru. Inovasi semacam ini jarang diterapkan karena membutuhkan dukungan politik yang kuat dan biasanya mengandung risiko yang signifikan. Untuk memenuhi harapan konsumen layanan yang telah lama diabaikan dan untuk benar-benar meningkatkan fungsi layanan publik, diperlukan inovasi radikal.

3. Inovasi *transformative*

Inovasi ini mengubah semua industri dan secara mendasar mengubah organisasi, menghasilkan perubahan pada struktur ketenagakerjaan. Inovasi semacam ini memerlukan penyesuaian mendasar terhadap struktur sosial, budaya, dan organisasi dan membutuhkan lebih banyak waktu untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.

### **Atribut Inovasi**

Rogers (1983) mengemukakan bahwa terdapat lima atribut dalam sebuah inovasi, yakni:

1. keuntungan relatif yang dapat dinilai dengan melihat keuntungan finansial, kemudahan penggunaan, nilai prestise, dan kecepatan penggunaan.
2. kesesuaian yang dapat diukur dengan kesesuaian dengan norma-norma sosial saat ini, kesesuaian dengan pengalaman dan nilai-nilai masa lalu, dan kesesuaian dengan nilai-nilai atau kepercayaan masyarakat yang mendarah daging.
3. Mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah digunakan, dan fleksibel adalah cara untuk mengukur kompleksitas.
4. Ketercobaan produk inovatif dapat dinilai dari ketercobaannya dan seberapa sederhana penggunaannya.

5. Penampilan yang dapat dinilai berdasarkan seberapa mudah diamati, seberapa mudah berkomunikasi dengan orang lain, dan apakah ada manfaat yang dapat dirasakan oleh orang lain atau masyarakat.

### **C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, teknik penelitian kualitatif diterapkan. Corbin mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai studi yang dapat digunakan untuk mengkaji kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan (Nugrahani, 2014). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini untuk mengumpulkan data karena mereka mencoba untuk melakukan penelitian pada masyarakat. Dinas Kependudukan Surabaya menjadi objek penelitian untuk metode ini, dan beberapa upaya signifikan dilakukan dalam bentuk mengajukan pertanyaan sesuai dengan yang peneliti teliti, mengumpulkan data dari objek penelitian berupa data masyarakat menikah Surabaya, dan melanjutkan menganalisis data yang telah didapatkan. Langkah selanjutnya adalah mengkategorikan mereka ke dalam kelompok yang lebih terfokus, dan langkah terakhir adalah mengevaluasi data yang telah terkumpul.

Peneliti menggunakan metodologi studi kasus penjelasan dalam pekerjaan ini. Menggunakan pendekatan studi kasus untuk menjelaskan. Explanatory research, menurut Umar (1999: 36), menitikberatkan pada pemeriksaan hubungan antara banyak variabel atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Tempat di mana tugas penelitian diselesaikan dikenal sebagai lokasi penelitian. Lokasi penelitian proyek yang sedang peneliti kerjakan ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya Jawa Timur yang beralamat di Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kecamatan Genteng. Penelitian penulis menitikberatkan pada pengelolaan pelayanan pencatatan nikah dalam rangka melakukan observasi untuk penelitian ini. Karena pengumpulan data adalah tujuan utama dari penelitian ini, prosedur pengumpulan data adalah fase yang paling penting dari proses tersebut. Peneliti pasti tidak akan dapat memperoleh data yang mereka butuhkan tanpa pengetahuan tentang metodologi pengumpulan data. Informasi yang diperlukan dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode berikut:

Observasi, akar dari semua pengetahuan, menurut Sugiyono (2007), adalah observasi. Melalui observasi, peneliti dapat belajar tentang perilaku dan pentingnya perilaku itu. Kejadian atau fenomena yang menjadi subjek inkuiri dilihat secara langsung dengan menggunakan teknik ini. Peneliti mengatur proses perekaman dan observasi data mereka. Wawancara, untuk membangun makna dalam suatu isu, Esterberg (2021) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk bertukar pengetahuan dan gagasan melalui sesi tanya jawab. Peneliti mewawancarai penyedia data secara langsung berdasarkan pernyataan Esterberg. Dokumentasi, struktur organisasi, laporan pembelian, catatan persediaan, laporan pembelian yang dilakukan di perusahaan, serta kegiatan penelitian saat melakukan observasi dan wawancara semuanya termasuk dalam teknik dokumentasi penelitian ini (Sugiyono, 2019: 314). Dalam melakukan proses dokumentasi ini, peneliti melakukan pengumpulan terhadap dokumen-

dokumen yang dijadikan sebagai data penelitian seperti pengumpulan laporan kantor, dokumen privat, dokumen arus masuknya data perkawinan, dan email.

#### **D. PEMBAHASAN HASIL**

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan badan yang melakukan tugas pembantuan dalam melaksanakan kegiatan otonom di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya bertugas mengembangkan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, mendorong dan menyelesaikan tugas lain yang dilimpahkan oleh Walikota, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya, seperti melaksanakan fungsi perumusan kebijakan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan administrasi pelayanan sesuai dengan ruang lingkupnya tugasnya, dan melaksanakan tugas lain yang dilimpahkan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Beberapa tanggung jawab tersebut antara lain pengurusan izin tinggal, catatan sipil lainnya, akte kelahiran dan kematian, kartu keluarga, surat pindah keluar masuk, akta nikah dan cerai, KTP, penyesuaian data rangkap, serta akta nikah dan cerai. Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya Kelas I A, dan Kementerian Agama Surabaya berkolaborasi untuk membuat Lontong Kupang, layanan online dan terintegrasi yang disediakan melalui Sistem Satu Pintu antara Kelurahan Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya. Ibadah Isbat Nikah merupakan ibadah yang tertuang dalam Lontong Kupang. Isbat Nikah adalah jenis ibadah baru yang memerlukan perjumpaan langsung. Saat mendaftar layanan Lontong Kupang, pemohon harus segera membawa dokumen tertentu, antara lain Kartu Keluarga, KTP, Akte Kelahiran, dan Penetapan PN. Satu hari bisa digunakan untuk menyelesaikan satu seri. Lontong Kupang adalah layanan mutakhir yang menggabungkan Kementerian Agama, Pengadilan Agama, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memproses permohonan surat nikah dan/atau informasi keturunan anak. Warga Surabaya yang merupakan pasangan siri dapat mengadili secara online melalui Lontong Kupang tanpa harus datang ke kantor. Pasangan Siri akan menerima buku nikah selain keuntungan memiliki dokumen kependudukan terkait. Akta kelahiran bagi masyarakat yang sudah memiliki anak juga akan dipermudah, begitu juga dengan KTP dan KK.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 386 Tentang Inovasi Daerah, Lontong Kupang diperkenalkan pada tahun 2021. Karena Lontong Kupang hanya dikelola sekali, lebih efektif dan dapat menghemat waktu, tenaga dan uang. Alhasil, masyarakat sangat diuntungkan dengan layanan ini, terutama mereka yang hidup nyaman di bawah garis kemiskinan. Bagi mereka yang sibuk dengan aktivitas sehari-hari, Lontong Kupang dapat menjadi mediator bagi pengurus warga Surabaya, khususnya terkait legalitas pernikahan mereka.

Sebelum adanya Inovasi Lontong Kupang ini, dalam pengurusan pencatatan perkawinan atau istbat nikah harus mendatangi kantor Pengadilan Terlebih Dahulu

di wilayah tempat tinggal, kemudian membuat surat permohonan itsbat nikah, dan ditetapkan tanggal sidang. Setelah melaksanakan sidang dan mendapatkan Salinan putusan/ penetapan tersebut, lalu datang ke KUA setempat di kecamatan masing-masing untuk mencatatkan perkawinan. Keberadaan Inovasi Lontong Kupang ini dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mempersingkat waktu dan lebih memudahkan, dikarenakan dalam proses pencatatan perkawinan Pemohon langsung datang ke Kantor Kelurahan sesuai domisili, Verifikasi Berkas, melakukan pembayaran panjar perkara, pemohon mendapatkan jadwal sidang, Setelah Pelaksanaan Sidang, pemohonan mendapatkan dokumen hasil permohonan berupa Penetapan dari Pengadilan Agama, buku Nikah dari KUA serta KK, Akta Kelahiran/ Catatan Pinggir Perubahan Akta Kelahiran, dan KTP el dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan sebuah inovasi layanan internal yang telah resmi diterapkan di Kota Surabaya sejak tahun 2021 untuk pengurusan pencatatan perkawinan, atau Layanan lontong Kupang. Pengurusan administrasi kependudukan akan lebih cepat terselesaikan dimana tujuan dari inovasi lontong kupang ini adalah untuk memudahkan masyarakat Surabaya dalam hal pengurusan administrasi siding isbat nikah dan pengurusan administrasi lainnya, seperti akta kelahiran, surat cerai, dan lainnya dengan lontong kupang ini. Inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya ini dapat dianalisis dengan menggunakan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai inovasi proses pengurusan pencatatan nikah atau inovasi lontong kupang, yaitu teori atribut inovasi menurut Rogers (2003). Keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, triabilitas, dan keteramatan adalah beberapa karakteristik ini.

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan dengan menggunakan atribut inovasi, penelusuran lebih dalam mengenai inovasi pada proses pengurusan pencatatan nikah dapat menghasilkan penjelasan yang lebih spesifik menggunakan atribut inovasi.

#### ***Relative Advanatage* atau Keuntungan Relatif**

Atribut inovasi yang dikenal sebagai keunggulan relative digunakan untuk menjelaskan nilai kebaruan dan keunggulan suatu inovasi, atau nilai lebih, sehingga inovasi tersebut dapat menonjol dari inovasilainnya. Hasilnya, keunggulan relative menunjukkan nilai keunggulan suatu inovasi yang menonjol dibandingkan dengan inovasilainnya. Atribut inovasi relative advantage menggambarkan hal baru dan manfaat yang berkaitan dengan pengurusan pencatatan nikah melalui inovasi lontong kupang yang diterima oleh masyarakat Surabaya. Inovasi dalam proses pengurusan pencatatan perkawinan ini dikenal dengan inovasi lontong Kupang.

Keuntungan relative terdapat beberapa keuntungan atau nilai lebih yang dimiliki inovasi lontong Kupang. Keuntungan – keuntungan atau nilai lebih tersebut antara lain yaitu dapat dilihat dari waktu pelayanan yang terbilang sangat cepat hanya satu hari kerja saja. Di mana ketepatan waktu ini disesuaikan dengan pemenuhan syarat-syarat dalam proses kepengurusan perkawinan dengan tanggal

siding isbat nikah. Selanjutnya adanya efisiensi kerja atau kepengurusan dalam mengurus data admin dikarenakan prosesnya lebih sederhana dengan hanya satu kali kepengurusan melalui online dan tinggal menunggu hasilnya di rumah saja sudah mendapatkan beberapa dokumen sekaligus tidak hanya buku nikah tetapi juga mendapatkan akta kelahiran jika sudah mempunyai anak. Proses yang bisa dikerjakan dari rumah melalui web aplikasi lontong Kupang hal ini mempunyai nilai lebih bagi masyarakat yang di sibukkan dengan aktivitasnya. Kecepatan waktu pelayanan yang singkat tersebut juga bisa memberikan kepastian waktu bagi masyarakat Surabaya kemudahan pada pelayanan ini juga menjadi salah satu keuntungan dari inovasi lontong Kupang di mana dalam mengurus prosesnya hanya melalui satu pintu sehingga jika masyarakat yang ingin mengurus pencatatan perkawinannya kini siding isbat nikah hanya cukup melakukan di kelurahan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dapat mengurangi proses yang berbelit-belit tanpa harus datang ke kantor urusan agama atau datang kedinas pencatatan sipil dan lainnya.

Penjelasan dari pembahasan tersebut terkait atribut relatif advantage atau keuntungan relatif di atas membuktikan, bahwa kebutuhan layanan dalam hal proses kepengurusan pencatatan perkawinan atau siding isbat nikah yang prosesnya dibarengkan dengan proses pembuatan akta kelahiran atau yang lain-lain telah diberikan oleh pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dengan sangat baik hal ini Nampak dari keuntungan-keuntungan inovasi lontong Kupang yang dirasakan oleh masyarakat Surabaya.

#### ***Compatibility* atau Kesesuaian**

Kompatibilitas atau kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi yang diciptakan sesuai dengan norma-norma masyarakat, pengalaman terkait inovasi sebelumnya, dan tuntutan masyarakat. Hal ini menjamin bahwa proses adaptasi inovasi dapat dilakukan lebih cepat dan dengan penerimaan sosial. Pilihan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk menggunakan inovasi lontong kupang dalam pengelolaan pencatatan keuangan terkait dengan aspek kesesuaian tersebut.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian mengenai kesesuaian, inovasi dalam proses pencatatan perkawinan - atau yang dikenal dengan inovasi lontong kupang – telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh daerah setempat sejauh ini adalah sistem pengurusan yang cepat dan sederhana, tidak berbelit-belit, hemat waktu, hemat tenaga dan hemat biaya. Jika sebelumnya dalam kepengurusan masyarakat harus mengurus sendiri tapi dengan adanya kelontong Kupang yang bekerja sama dengan pengadilan agama maka pemohon cukup datang di Kelurahan minta siding isbat nikah maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya langsung memproses. Yang terpenting adalah persyaratan telah lengkap untuk diajukan persyaratan tersebut yakni surat permohonan isbat nikah, fotocopy KTP suami, fotokopi KTP istri, fotokopi KK suami, fotokopi KK istri, fotocopy Akta cerai apabila berstatus duda atau Janda cerai hidup, fotokopi akta kematian apabila berstatus duda atau Janda cerai mati, fotokopi KTP wali nikah jika telah meninggal dunia dapat diwakilkan oleh saudara dari pihak yang diatur secara agama atau keluarga, fotokopi KTP Saksi 1, fotokopi KTP saksi 2 surat keterangan pencatatan status perkawinan di

KUA tercatat atau tidak, Panjar biaya perkara, fotokopi akta kelahiran anak Apabila ada anak, pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 3 lembar dan ukuran 4 x 6 sebanyak 1 lembar dengan latar belakang biru masing-masing menempel.

Kehadiran inovasi lontong Kupang ini sangat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat kota Surabaya dikarenakan inovasi lontong Kupang ini tidak menggantikan layanan sebelumnya Tetapi lebih menyempurnakan layanan pada proses kepengurusan pencatatan perkawinan.

Klaim tentang kesesuaian atau kesesuaian atribut tersebut menunjukkan bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mendirikan inovasi lontong Kupang dengan tetap mempertimbangkan tuntutan dan kondisi kehidupan mereka. Sehingga pengurusan akad nikah dan bisa mengakui adanya inovasi lontong Kupang menjadi lebih mudah bagi warga Surabaya.

### **Complexity atau Kerumitan**

Sejauh mana seseorang dapat memahami sebuah inovasi yang belum pernah ditemui atau dihadapi adalah ukuran dari kompleksitasnya atau kerumitannya. Memahami inovasi tentu saja membutuhkan proses adaptasi. *Complexity* sebuah inovasi disebut sebagai tingkat pemahaman kebaruan. Meskipun sebuah inovasi baru mungkin lebih rumit dari pada inovasi sebelumnya, hal ini bukanlah masalah besar karena inovasi tersebut memberikan metode atau pendekatan yang lebih baru dan lebih unggul yang hanya membutuhkan adaptasi.

Pada inovasi dalam proses kepengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi lontong Kupang atribut Kompleks Kitty atau Masalah dengan metode atau prosedur pemberian layanan yang mungkin tidak sama dengan layanan sebenarnya dalam proses pencatatan perkawinan sebelumnya tetapi terkait dengan mekanisme tata cara pada proses pengurusan pencatatan perkawinan telah berjalan dengan baik dapat diketahui dalam tata cara kerja yang dulunya tidak menentu waktu selesainya sekarang prosesnya hanya satu hari kerja serta tata cara prosedur tetap sama apa yang dilakukan sebelumnya yakni persyaratan harus lengkap yang membedakan dengan sekarang adalah hanya menggunakan aplikasi saja Tetapi semua dokumen bisa diproses dalam satu kepengurusan pada waktu itu juga. Layanan lontong Kupang ini tidak rumit sama sekali justru memudahkan para pengguna layanan antar Kupang dikarenakan tata cara dan prosedur sama seperti sebelumnya dan hanya mekanismenya saja yang berbeda dikarenakan lebih cepat prosesnya sehingga lebih efisien dengan proses satu hari kerja.

Dengan uraian pembahasan temuan penelitian di atas menunjukkan bahwa tidak ada kerumitan dan pemahaman yang mudah oleh warga Surabaya mengenai atribut inovasi atau kompleksitas dalam mekanisme prosedur atau tata cara pengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi Kupang Lontong.

### **Triability atau Kemungkinan Percobaan**

Tahap di mana sebuah inovasi dapat di uji dalam kondisi yang sebenarnya dikenal sebagai *triability* atau kemungkinan dicoba. Agar masyarakat dapat menerima inovasi tersebut, tahap uji coba diperlukan. Ketika sebuah inovasi diterima dengan baik oleh masyarakat, maka inovasi tersebut telah dicoba dan terbukti lebih bernilai dari inovasi sebelumnya. Inovasi dalam proses pencatatan perkawinan yang dikenal dengan nama lontong Kupang ini memiliki ciri - ciri *dependability* atau kemungkinan untuk dicoba. Sebelum inovasi ini pada akhirnya

diterima, uji coba atau sosialisasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang terkait dengan atribut *reliability* atau kemungkinan untuk dicoba, maka manfaat dari inovasi lontong kupang akan diketahui dengan melakukan uji coba. Bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya tidak melakukan tahap uji coba terkait ketersediaan inovasi lontong kupang tetapi sudah beroperasi sejak tahun 2021, lanjut langsung meluncurkan inovasi tersebut dan awalnya bekerjasama untuk menawarkan layanan ini ke pengadilan agama dan dinas pencatatan sipil akhirnya tawaran tersebut diterima kemudian setelah inovasi lontong Kupang meluncur dan memberitahukannya kepada masyarakat yang memang berminat dan membutuhkan akhirnya banyak yang tertarik dan berminat untuk melaksanakan otonomi karena memang lontong Kupang hanya kerjasama dan mempermudah masyarakat dan bisa langsung diterima oleh masyarakat karena kemudahan tersebut terhadap lontong Kupang.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dibuktikan bahwa atribut *trialability* atau kemungkinan dicoba inovasi lontong Kupang tanpa fase uji coba tetapi sudah langsung diterima di masyarakat dengan melakukan sosialisasi yang berkelanjutan supaya masyarakat lebih mengenal inovasi kelontong Kupang tersebut.

#### ***Observability* atau Kemudahan Amatan**

Ini adalah proses dimana orang lain melihat inovasi dalam tindakan dan menjelaskan bagaimana hal itu dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Kemampuan penemuan lontong Kupang dalam proses pelayanan agar mudah dilihat oleh orang lain sehingga memberikan kualitas pelayanan yang unggul disebut sebagai inovasi dalam administrasi catatan dagang, yang disebut juga atribut keteramatan atau kemudahan perhatian.

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa layanan lontong Kupang ini setiap tahapannya sangat mudah untuk dimengerti dan diamati karena semua persyaratan sudah tertera pada brosur dengan bahasa yang mudah dipahami dan brosur-brosur tersebut terdapat di loket-loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Kelurahan. Kemudian pada proses menggunakan aplikasinya juga terdapat riwayat tersimpan dan jika ada kesalahan dalam proses upload dokumen tidak bisa di entry dan dokumen tersebut langsung terdeteksi oleh sistem bahwa dokumennya tidak sesuai atau tertukar.

Pada pembahasan dari kelima atribut tersebut membuktikan bahwa inovasi dalam pencatatan pengurusan perkawinan disebut inovasi lontong Kupang mampu mewujudkan pelayanan prima serta meningkatkan kualitas pelayanan yang di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya.

#### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pengurusan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang mudah dan cepat serta perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, keduanya berdampak pada inovasi pelayanan. Penyelenggara memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai inovasi pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini diselenggarakan sesuai dengan pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang sangat baik. Dengan hadirnya inovasi

Lontong Kupang, upaya ini menjadi semakin nyata. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengimplementasikan inovasi lontong Kupang secara internal.

Sejak pertama kali diimplementasikan, inovasi lontong Kupang telah memiliki opsi untuk mengembangkan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selama waktu yang dihabiskan untuk mengawasi pencatatan perkawinan. Tentu saja, ada beberapa aspek dari inovasi lontong Kupang yang membantu dan menghambat kemajuannya. Sebuah inovasi yang diterapkan ada Faktor-faktor pendukung, dan ada juga faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Berikut ini akan dibahas lebih dalam mengenai inovasi lontong Kupang berdasarkan lima atribut inovasi dari Rogers, yaitu Keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, triabilitas, dan keteramatan adalah beberapa karakteristik ini. Selain itu, inovasi lontong Kupang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga menjadi pertimbangan unsur pendorong dan penghambat.

### **Faktor Pendukung**

#### **Sumber Daya Manusia**

Selain dukungan dari pemimpin, keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan inovasi dilakukan oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang menjadi pertimbangan dalam hal ini meliputi petugas yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi lontong kupang dalam proses perkawinan. berdasarkan temuan dari pengamatan dan diskusi dengan para sarjana tentang kapasitas kemampuan dan sikap para pegawai dalam menawarkan dalam memberikan pelayanan terhadap inovasi lontong Kupang dalam kepengurusan pencatatan perkawinan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya dan bisa bersikap dengan baik dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berurusan dengan pencatatan sidang isbat nikah dan adminduk lainnya.

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian tersebut bahwa terkait dengan pelaksanaan inovasi lontong Kupang bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini petugas inovasi pelayanan dalam pengurusan pencatatan perkawinan para pegawai sudah memiliki kemampuan dasar dalam mengurus adminduknya karena pelayanan tersebut seperti kegiatan rutin yang dilakukan sehari-hari yang membedakan hanya waktunya cepat satu hari kerja kemudian terkait pegawai yang melayani tidak bertemu dengan masyarakat langsung tetapi melalui web dan tetap profesional sesuai urutan pengerjaan jika persyaratan sudah lengkap. Dalam melayani masyarakat petugas memberikan pelayanan yang cukup baik sabar dan sopan kepada masyarakat terhadap masalah keluhan masyarakat.

#### **Kemajuan Teknologi**

Teknologi mendukung keterampilan manusia, oleh karena itu kemajuan teknologi sangat penting bagi kehidupan manusia. Masyarakat juga telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi untuk mempercepat pekerjaan. Sebuah layanan baru muncul berkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya. Inovasi layanan merupakan hasil dari kemajuan teknologi yang semakin hari semakin canggih. Ketika proses pencatatan perkawinan dapat digabungkan dengan tugas administrasi (adminduk) lainnya,

inovasi pelayanan merupakan bukti dari kemajuan teknologi. Salah satu penunjang bakat manusia adalah teknologi. Perkembangan teknologi telah memungkinkan orang untuk melakukan tugas-tugas mereka lebih cepat. Kemajuan teknologi merupakan faktor yang mendorong terjadinya inovasi. Inovasi dirancang untuk membuat layanan saat ini menjadi lebih baik dengan meningkatkan layanan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menciptakan jenis inovasi layanan baru berupa menonton inovasi Kupang dalam proses pengurusan buku pendaftaran dengan layanan lontong Kupang, hal ini menunjukkan bahwa inovasi lontong Kupang merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi yang sepenuhnya online sehingga membuat orang merasa lebih sederhana dan mudah.

#### **Faktor Penghambat**

Sejauh ini, inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola pencatatan perkawinan tidak ada yang menjadi penghambat. Selama persyaratan yang diajukan lengkap, maka bisa langsung diproses, namun jika tidak lengkap, maka tidak bisa diproses dan pihak petugas akan segera memberitahukan kepada pengguna Layanan Lontong Kupang tersebut.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai “Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” penulis menarik kesimpulan sebagai berikut yaitu,

1. Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan pencatatan Perkawinan atau Inovasi Lontong Kupang ini dalam Penerbitan isbat nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sejauh ini sudah berjalan dengan baik diukur menggunakan Teori Rogers sudah cukup baik atau inovatif dan bisa mewujudkan pelayanan yang prima. Inovasi ini telah memiliki Keuntungan relative yaitu waktu pelayanan yang terbilang sangat cepat hanya satu hari kerja, serta mengurus prosesnya hanya melalui satu pintu sehingga jika masyarakat yang ingin mengurus pencatatan perkawinan yakni sidang isbat nikah hanya cukup melakukan di kelurahan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dapat mengurangi proses yang berbelit-belit. Kesesuaian Inovasi yakni sistem pengurusan yang cepat dan sederhana, hemat waktu, hemat tenaga dan hemat biaya. mekanisme tata cara atau prosedur proses kepengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi lontong Kupang tidak terdapat kerumitan. inovasi lontong Kupang tanpa fase uji coba tetapi ketika Layanan Lontong Kupang diluncurkan sudah langsung diterima di masyarakat. Setiap tahapannya Lontong Kupang sangat mudah untuk dimengerti dan diterima masyarakat Kota Surabaya
2. Faktor pendukung Inovasi Lontong Kupang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memadai, serta ditunjang oleh kemajuan teknologi yang memadai. Pada dasarnya Inovasi ini sudah berjalan dengan baik dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya . Faktor penghambat dalam menghadapi kendala dalam inovasi pelayanan

administrasi kependudukan jika persyaratan tidak lengkap, maka tidak bisa diproses sehingga segera memberitahukan kepada pengguna dan bisa diatasi.

### **Saran**

Berikut adalah beberapa rekomendasi yang dibuat oleh para peneliti yang ditujukan untuk pemerintah dan peneliti yang akan datang:

1. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi Layanan Lontong Kupang yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ke Masing-masing kantor Kelurahan agar informasi tersebut lebih bisa dijangkau oleh masyarakat
2. Pemerintah perlu menyusun strategi baru dalam mendorong masyarakat beradaptasi dari cara lama ke cara yang baru
3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu membahas lebih dalam terkait Inovasi Lontong Kupang terkait dengan melayani permohonan asal usul anak. Dan perlu membahas lebih dalam terkait peran pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. *Research Gate, August*, 1–13. [https://www.researchgate.net/publication/335227300\\_Pembahasan\\_Studi\\_Kasus\\_Sebagai\\_Bagian\\_Metodologi\\_Penelitian](https://www.researchgate.net/publication/335227300_Pembahasan_Studi_Kasus_Sebagai_Bagian_Metodologi_Penelitian)
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. *信阳师范学院, 1(1)*, 305.
- Putri, S. R. D. (2021). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN SPARE PART (Studi pada AHASS Setio Motor). *Doctoral Dissertation, STIE PGRI Dewantara*, 43–51. [http://repository.stiedewantara.ac.id/1947/5/14.BAB III.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/1947/5/14.BAB%20III.pdf)
- Sugiyono. (2007). Educational Research Methods Quantitative, Qualitative, and R&D Approaches. *Alfa Beta, 114*, 6–46.
- Sugiyono. (2013) . Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: CV Alfa Beta, 207
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong Tugas Resume Ujian Akhir Semester (UAS). *INA-Rxiv*, 1–22.
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 218–227. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i1.51>
- Arsih, R., & Maesaroh, M. S. D. (2019). Inovations For An Integrated Public Service Of 6IN1 On Marriage Certificate In Population And Civil Registration Agency Of Semarang Regency. *Journal Of Public Policy*

- And Management Review*, 8(3).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i3.24159>
- Ayu Putu Sri Widnyani, I., & Made Siswambara, I. (2019). Innovation in Public Services Through the Kawi Smara Program at Klungkung Regency. *IAPA Annual Conference*, 748–761.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30589/proceedings.2019.291>
- Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2022, Januari 22). *Selama 2021, Aplikasi WargaKu Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan*.  
<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s>
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2021, September 17). *Launching Inovasi Lontong Kupang, Disdukcapil Surabaya Diapresiasi Kemendagri*.  
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/849/launching-inovasi-lontong-kupang-disdukcapil-surabaya-diapresiasi-kemendagri>
- Harbani Pasolong. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.