

# Mengatasi Permasalahan Administrasi Pernikahan dan Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Jalan Berdua di Kota Pasuruan

Aulia Annisa Nabila<sup>1</sup>, Ali Roziqin<sup>2\*</sup>, Muhammad Kamil<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received February 9, 2024

Revised May 16, 2024

Accepted May 16, 2024

Available online May 25, 2024

### Keywords:

Public service innovation; service; population administration; gift; marriage.



This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Hang Tuah

## ABSTRACT

The marriage registration process is one of the important stages in validating a marriage legally. This process often requires complex efforts, takes time and costs significant money, especially for couples who come from areas far from population administration offices or religious courts. To overcome this challenge, the Pasuruan City Government has introduced an innovative Double Road service. This service allows couples to register their marriage as well as change their marital status on their Family Card and Electronic KTP documents. This second road innovation has the impact of improving population administration services regarding changes in marital status on Family Cards and Electronic KTPs. This research aims to describe the problems that arise in the Innovation program and the efforts made to overcome the problems that arise in the Dual Road Innovation program in Pasuruan City. This research uses a qualitative descriptive approach with primary and secondary data sources. Primary data was obtained through interviews, observation and documentation related to Jalan Berdua innovation. Secondary data is in the form of documents related to research. Data collection techniques involve observation, open interviews, and documentation. This research will provide an overview of the problems faced in implementing the Double Road Innovation in Pasuruan City and the efforts that have been made to overcome them. The results of this research are: Overall, the Jalan Berdua program in Pasuruan City is a successful example of how innovation in population administration services can improve efficiency, accessibility, community satisfaction, inter-agency cooperation, and effective use of data.

## 1. INTRODUCTION

Penulisan Kependidikan perkawinan adalah salah satu persyaratan penting dalam melangsungkan sebuah pernikahan secara sah dan resmi. Pendaftaran perkawinan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pasangan yang telah menikah. Proses pendaftaran perkawinan tidak selalu sederhana bagi pasangan yang ingin menikah. Mereka harus mengurus berbagai dokumen persyaratan kependidikan dan hadir dalam sidang pengadilan agama (Givo Almuttaqin, 2016). Proses ini dapat memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit, apalagi jika pasangan tersebut berasal dari wilayah yang jauh dari kantor pencatatan sipil atau pengadilan agama (Zamharira & Cahyani, 2019). Kota Pasuruan merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang melaksanakan berbagai pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependidikan. Dinas Kependidikan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi kependidikan. Mengingat tugas dari Dinas Kependidikan Dan Pencatatan Sipil sangat banyak dalam hal kependidikan, tentunya banyak masalah dalam melakukan tugas tersebut. Banyak yang menjadi tanggung jawab dari Dinas Kependidikan Dan Pencatatan Sipil yaitu melayani pengurusan Akta Kelahiran, Pembuatan KTP, Akta Kematian, Kartu Keluarga dsb.

\*Corresponding author.

E-mail: [aliroziqin@umm.ac.id](mailto:aliroziqin@umm.ac.id)

Salah satu permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan adalah soal pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus pendaftaran perkawinan, selama ini kita ketahui bahwa dokumen yang akan dijadikan persyaratan perkawinan yang belum sesuai. Sehingga ada beberapa masyarakat lebih memilih untuk tidak merubah dokumennya dan persyaratannya akan banyak untuk merubah dokumen sesuai dengan persyaratan yang ada. Maka dari itu masyarakat tidak langsung merubah dokumen yang akan dijadikan persyaratan nikah pada hari itu. Mengenai upaya untuk mempermudah proses pendaftaran perkawinan, Pemerintah Kota Pasuruan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengembangkan inovasi layanan Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el). Layanan ini bertujuan untuk memudahkan pasangan yang ingin menikah dalam proses pendaftaran kependudukan dan sidang pengadilan agama. Melalui layanan Jalan Berdua, pasangan melampirkan berkas persyaratan perubahan status kawin KK & KTP-el ke KUA pada saat pendaftaran kawin. Setelah KUA melakukan entry data maka pihak Dispendukcapil memproses data tersebut untuk diterbitkan dokumen KK & KTP-el dan pihak Dispendukcapil akan mengirimkan dokumen melalui kurir secara gratis karena biaya tersebut ditanggung oleh Pemerintah Kota Pasuruan. (Sururama et al., 2019).

Hadirnya inovasi layanan Jalan Berdua, diharapkan proses pendaftaran perkawinan menjadi lebih mudah bagi pasangan yang ingin menikah. Tujuan lainnya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kota Pasuruan secara keseluruhan. Masyarakat diharapkan dapat mendaftar tanpa perlu menghadapi antrian panjang seperti sebelumnya, termasuk dalam proses pendaftaran perkawinan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Pasuruan. Pada situasi ini, inovasi layanan Jalan Berdua muncul sebagai alternatif untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tentang perubahan status kawin pada KK & KTP-el, dengan adanya inovasi Jalan Berdua ini penduduk Kota Pasuruan yang mencatatkan perkawinannya di KUA dan sekaligus dapat melakukan pengurusan perubahan status kawin pada Kartu Keluarga dan KTP-el, petugas KUA akan melakukan entry data perubahan status kawin pada Kartu Keluarga Dan KTP-el yang terkoneksi kedalam data base Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

Selanjutnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil akan menerbitkan KK dan KTP-el yang sudah berubah status kawin dan mengirimkan dokumen KK dan KTP-el via kurir ke rumah penduduk (Herawati, 2012). Inovasi layanan Jalan Berdua juga diharapkan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Kota Pasuruan. Adanya pendaftaran perkawinan secara *online*, pasangan akan diberikan nomor pendaftaran yang dapat digunakan untuk memantau status pendaftaran mereka. Hal ini akan membantu mengurangi kesalahan dan kekeliruan dalam proses pendaftaran perkawinan. Ke depannya, inovasi layanan Jalan Berdua ini diharapkan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Pasuruan. Adanya kemudahan bagi pasangan yang ingin menikah dalam proses pendaftaran perkawinan, diharapkan dapat mengurangi jumlah perkawinan yang tidak terdaftar secara resmi serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pendaftaran perkawinan yang sah. Hal ini juga akan membantu pemerintah dalam optimalisasi pendataan dan perencanaan pembangunan di Kota Pasuruan.

Kualitas Pelayanan memegang peran penting untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik menjadi sudut pandang atau persepsi pihak pemerintah, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan (Roziqin & Fajrina, 2021). Hal ini pelanggan yang memakai pelayanan pemerintah. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan

(Machmud, 2018). Sebagaimana pendapat Kotler (1997), bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan yang terbukti bahwa pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Setiap pemerintahan wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan (Keumala & Pribadi, 2021). Oleh karena itu, setiap pemerintahan wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Wayan Erwin et al., 2023). Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Pada kenyataannya, pelayanan publik di Kota Pasuruan belum mencapai kelengkapan yang diharapkan dalam administrasi kependudukan (Aziz, 2019). Dalam kesimpulannya, inovasi layanan Jalan Berdua merupakan langkah inovatif yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya layanan ini, diharapkan proses pendaftaran perkawinan dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Sosialisasi yang intensif, koordinasi yang baik antarinstansi, penggunaan teknologi informasi, serta adopsi inovasi oleh daerah lain dapat menjadi kunci kesuksesan dalam implementasi layanan Jalan Berdua ini.

## 2. METHODS

Dalam penelitian mengenai Inovasi Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el) di Kota Pasuruan, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian dengan menggunakan peristiwa, fenomena, pemikiran, pengamatan, dan lain-lain (Ahyar & Juliana Sukmana, 2020). Penelitian kualitatif menyatu dengan situasi dan fenomena yang diteliti, menggunakan peneliti sebagai instrumen (Ahyar et al., 2020, p. 277). Pendekatan kualitatif dipilih agar membantu peneliti memberikan gambaran secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta ada dilapangan mengenai pembahasan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi Layanan Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el) di Kota Pasuruan. Tujuan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah untuk mengkaji mengenai Inovasi Layanan Jalan Berdua (Kerjasama Pelayanan Penerbitan KK & KTP-el) di Kota Pasuruan. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus untuk mencari dan memahami sebuah kasus secara spesifik pada suatu unit individu atau kelompok untuk mengumpulkan sebuah informasi berdasarkan prosedur yang telah ditentukan.

Analisis data didasarkan pada pertimbangan efisiensi, relevansi dan keterbacaan informasi. Reduksi data melibatkan langkah-langkah seleksi, penyajian, pembuatan dan

verifikasi data. Setelah seleksi, data disederhanakan dan disajikan dengan jelas dalam tahap penyajian data, dengan kategorisasi berdasarkan instrumen pengumpulan untuk memudahkan pemahaman pembaca. Penelitian ini terdapat 5 pihak yang secara langsung terlibat dalam responden tentang inovasi Jalan Berdua terwakili oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Penduduk Pindah Datang dan Pendataan penduduk, Pembina mengenai alur inovasi Jalan Berdua, Pengelola Mutase Penduduk, Staf Kantor. Dalam penelitian ini, terdapat tiga langkah analisis data, yakni sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah-langkah yang dilakukan setelah data diperoleh. Pada tahap reduksi ini peneliti menyortir data dengan cara memilih mana data yang menarik, penting, berguna, dan baru. Data yang dirasa tidak dipakai disingkirkan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka data-data tersebut selanjutnya dikelompok menjadi berbagai kategori yang ditetapkan sebagai fokus penelitian (Sugiyono, 2013, p. 19). Dalam penelitian ini, setelah data diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi maka selanjutnya data diseleksi. Penyeleksian data berguna untuk menyaring mana informasi yang diperlukan dan mana yang harus dihilangkan. Setelah seleksi data dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah meringkas data. Dalam tahap ini, data akan disederhanakan dan disampaikan dengan jelas agar tidak lari dari temuan yang sebenarnya. Terakhir adalah pengelompokan data. Pengelompokan data dilakukan berdasarkan teknik pengumpulan data. Data wawancara, dokumentasi dan observasi dipisahkan agar memudahkan peneliti dalam menyajikan data.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah reduksi data selesai. Penyajian data adalah bagaimana data ditampilkan dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara. Penyajian data yang baik yakni tidak memberikan makna ambigu dan mudah dipahami oleh pembacanya (Ahyar & Juliana Sukmana, 2020). Dalam penelitian ini, penyajian data akan dikategorikan berdasarkan instrumen yang digunakan, sehingga pembaca lebih mudah memahami makna didalamnya.

c. Pembuatan dan Verifikasi

Verifikasi data adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh tahapan yang ada dalam penelitian benar. Pada proses ini juga akan dilihat hubungan, persamaan dan perbedaan untuk menarik kesimpulan sehingga menjawab pertanyaan penelitian. Pada penelitian ini, verifikasi data dilakukan dengan mengecek kembali data -data yang sudah disajikan.

### **3. RESULTS AND DISCUSSIONS**

#### **1. Proses Mekanisme Inovasi Jalan Berdua**

Untuk memahami secara lebih mendalam tentang peran inovasi dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan, kita perlu mengkaji secara rinci deskripsi program Jalan Berdua di Kota Pasuruan. Program Jalan Berdua merupakan salah satu upaya pemerintah Kota Pasuruan untuk memperbaiki layanan administrasi kependudukan dengan pendekatan inovatif. Pada subbab ini, akan membahas bagaimana program ini dirancang dan mengapa inovasi ini menjadi relevan dalam konteks administrasi kependudukan. Program Jalan Berdua adalah hasil dari pemahaman pemerintah Kota Pasuruan akan tantangan yang dihadapi dalam layanan administrasi kependudukan. Sebelumnya, proses administrasi kependudukan di Kota Pasuruan seringkali diwarnai dengan antrian panjang, waktu tunggu yang lama, dan birokrasi yang rumit. Dokumen-dokumen kependudukan seperti kartu identitas penduduk (KTP) dan

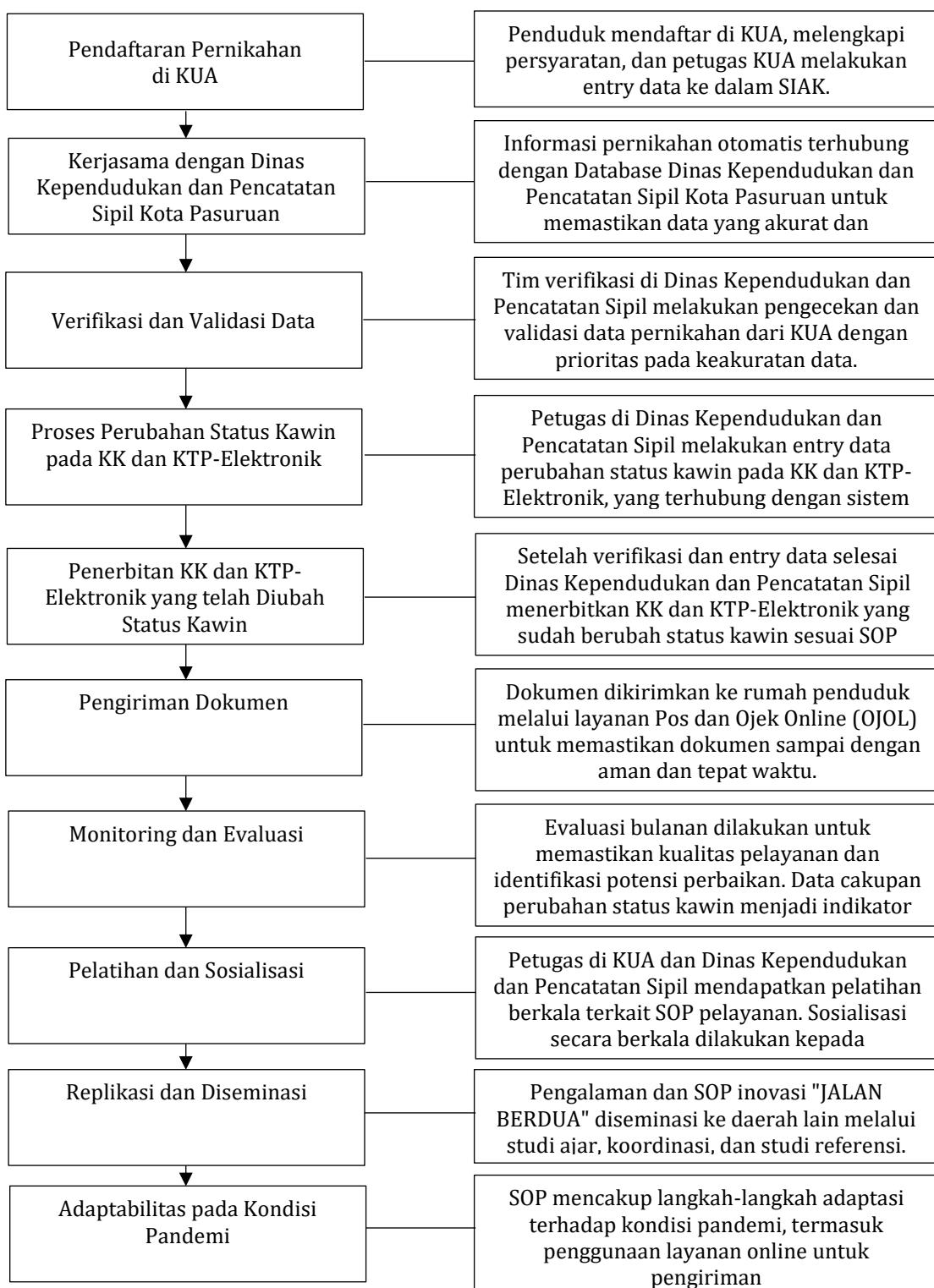
akta kelahiran seringkali memerlukan waktu yang tidak proporsional untuk diperoleh oleh masyarakat.(sudirman, Pemerintahan Berbasis Elektronik , 2022)

Inovasi Jalan berdua dibentuk karena kurang cepatnya penduduk mengurus perubahan status kawin pada KK & KTP-el. Tahun 2019 sejumlah 1.713 orang melangsungkan perkawinan sedangkan yang mengurus perubahan status kawin pada KK dan KTP-Elektronik hanya 282 orang atau 16,46% dengan adanya perjanjian Kerjasama dengan Kementrian Agama penduduk yang telah melakukan pencatatan pernikahan di KUA dapat melakukan perubahan status kawin pada KK dan KTP-Elektronik. Petugas KUA mengentry data penduduk kedalam database Dispendukcapil, selanjutnya Dispendukcapil akan menerbitkan KK dan KTP-el yang sudah berubah status kawinnya, dokumen KK dan KTP-Elektronik akan dikirim ke rumah penduduk Via Pos atau OJOL dan di proses dalam waktu 1 hari. Berdasarkan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan dalam melayani calon pasangan yang akan menikah bisa melalui inovasi Jalan Berdua ini. Dari hasil wawancara bersama Ibu Widya Rusvitasari, SE selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk mengatakan bahwa:

*“Kami bekerjasama dengan KUA mengenai inovasi Jalan Berdua ini untuk membantu masyarakat mengurus pendaftaran nikah secara cepat dalam proses waktu selama 1 hari dan dalam pengurusan pendaftaran nikah tersebut nantinya juga akan di proses mengenai pergantian status di Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik.”* (Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Oktober)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Dispendukcapil dengan KUA telah melaksanakan tugas untuk mengentry data calon pasangan yang akan menikah, dan juga menghasilkan output berupa Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik dengan status kawin bagi kedua mempelai. Dengan terciptanya inovasi Jalan Berdua ini bertujuan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tentang perubahan status kawin, penduduk lebih mudah dan efisien dalam pengurusan perubahan status kawin. Dalam pelayanannya Dispendukcapil Kota Pasuruan tidak memandang keadaan seseorang baik suku, agama, status sosial, jenis kelamin, ataupun kondisi seperti disabilitas. Inovasi Jalan Berdua ini dilakukan dengan bekerjasama dengan Kantor Urusan Agama (KUA) yang menghasilkan output berupa Kartu Keluarga dan KTP-Elektronik dengan status kawin bagi kedua mempelai. Pemilihan KUA ini menjadi prioritas dikarenakan kewenangannya dalam melakukan pelayanan dan pencatatan nikah, sehingga diharapkan mempelai yang telah melangsungkan pernikahan dapat langsung memproses perubahan status kawin dan mendapatkan Kartu Keluarga mempelai berdua, KTP-Elektronik mempelai laki-laki, KTP-Elektronik mempelai Perempuan. Harapan yang ingin dibangun adalah Kerjasama dengan KUA akan meningkatkan sinergitas pelayanan dan mampu mempercepat perubahan data (update) dan meningkatkan validitas terhadap data kependudukan di Kota Pasuruan, dalam pelayanannya Dispendukcapil Kota Pasuruan tidak memandang keadaan, seseorang baik suku, agam, status sosial, jenis kelamin ataupun kondisi seperti disabilitas. Hal ini sesuai dengan kategori inovasi pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. (Leksmana et al., 2020).

Inovasi "Jalan Berdua" adalah sebuah sistem terobosan dalam proses administrasi pernikahan di Indonesia, khususnya di Kota Pasuruan. Inovasi ini dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pernikahan, mulai dari pendaftaran hingga pengiriman dokumen. SOP (Standar Operasional Prosedur) yang terstruktur dan terinci ini tidak hanya memastikan keakuratan data, namun juga meningkatkan kecepatan layanan dan inklusivitas. Berikut adalah rangkuman tahapan dan deskripsi dari setiap langkah dalam SOP inovasi "Jalan Berdua":



**Gambar 1. Alur Tahapan dan Deskripsi Inovasi Jalan Berdua**

## 2. Hambatan Program Inovasi Jalan Berdua

Pemenuhan status hayati dokumen administrasi kependudukan utamanya perubahan status kawin pada Kartu Keluarga & KTP-Elektronik yang dilakukan setelah penduduk melakukan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama masih banyak

kendala, Hal tersebut sangat berimplikasi pada tidak terupdatenya penduduk yang melaksanakan perkawinan. Tahun 2021 sejumlah 1.525 orang, sedangkan yang mengurus perubahan status KK dan KTP-El sejumlah 347 orang atau 22.76%, hal ini disebabkan kurang cepatnya penduduk mengurus perubahan status kawin pada KK & KTP-El, pengurusan terpusat di Kantor Dispendukcapil Kota Pasuruan, lamanya pengurusan perubahan status kawin pada KK dan KTP. Menurut penjelasan dari bapak Ari Imanuddin, S.Kom selaku Kepala Seksi Penduduk Pindah Datang dan Pendataan Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa:

*"Dari masyarakat itu sendiri memang susah untuk mengubah perubahan status pada dokumen KK dan KTP-el, kadang juga ada calon pasangan yang akan menikah di Kota Pasuruan ini tidak lengkap di dokumen persyaratannya dan ada di salah satu dokumen pasangan berbeda dengan dokumen lainnya dari situ sudah jelas pastinya membutuhkan waktu lagi untuk menyampaikan dengan dokumen lain dan akan terhambatnya proses pendaftaran nikah yang akan dilakukan oleh calon pasangan"*

(Wawancara dilakukan pada tanggal 2 oktober 2023)

Meskipun Program Jalan Berdua di Kota Pasuruan dirancang untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan melalui pendekatan inovatif, beberapa hambatan muncul yang perlu diatasi agar program ini dapat mencapai kesuksesan penuh (McQuiston & Manoharan, 2021). Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus perubahan status kawin pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman, sebagian penduduk mungkin belum sepenuhnya menyadari manfaat dan proses perubahan status kawin ini. Selain itu, tingkat partisipasi pemangku kepentingan, termasuk penduduk, Kantor Urusan Agama (KUA), dan instansi terkait lainnya, menjadi kunci keberhasilan program ini. Hambatan dapat muncul jika ada kurangnya dukungan atau kerjasama dari salah satu pihak tersebut.

Infrastruktur dan teknologi yang memadai juga menjadi hambatan potensial, dengan kemungkinan adanya keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah atau masalah teknis dalam pengolahan data. Kebijakan dan regulasi yang kompleks dan tidak sinkron antarinstansi juga dapat menghambat, mengingat proses perubahan status kawin melibatkan beberapa lembaga. Selain itu, pendidikan dan pelatihan bagi petugas administrasi menjadi krusial untuk implementasi inovasi ini, dan hambatan dapat muncul jika tidak ada program yang memadai untuk memastikan keahlian dan pemahaman yang cukup. Terakhir, perlindungan keamanan data dan privasi menjadi kritis, dan hambatan dapat timbul jika tidak ada langkah-langkah yang memadai untuk melindungi informasi pribadi penduduk dari potensi risiko keamanan dan pelanggaran privasi. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini, Program Jalan Berdua di Kota Pasuruan diharapkan dapat mencapai tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan administrasi kependudukan.

Pemenuhan status hidup dokumentasi administrasi kependudukan utamanya perubahan status kawin pada Kartu Keluarga & KTP-Elektronik yang dilakukan setelah penduduk melakukan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama masih banyak kendala, Hal tersebut sangat berimplikasi pada tidak terupdatenya penduduk yang melaksanakan perkawinan. Tahun 2021 sejumlah 1.525 orang, sedangkan yang mengurus perubahan status KK dan KTP-El sejumlah 347 orang atau 22.76%, hal ini disebabkan kurang cepatnya penduduk mengurus perubahan status kawin pada KK & KTP-El, pengurusan terpusat di Kantor Dispendukcapil Kota Pasuruan, lamanya pengurusan perubahan status kawin pada KK dan KTP. Program Jalan Berdua di Kota Pasuruan dirancang untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan melalui

pendekatan inovatif, namun dijumpai beberapa hambatan muncul yang perlu diatasi agar program ini dapat mencapai kesuksesan penuh (McQuiston & Manoharan, 2021). Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus perubahan status kawin pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pemahaman, namun sebagian penduduk mungkin belum sepenuhnya menyadari manfaat dan proses perubahan status kawin ini. Tingkat partisipasi pemangku kepentingan, termasuk penduduk, Kantor Urusan Agama (KUA), dan instansi terkait lainnya, juga menjadi kunci keberhasilan program ini. Hambatan dapat muncul jika ada kurangnya dukungan atau kerjasama dari salah satu pihak tersebut Infrastruktur dan teknologi yang memadai juga menjadi hambatan potensial, dengan kemungkinan adanya keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah atau masalah teknis dalam pengolahan data. Kebijakan dan regulasi yang kompleks dan tidak sinkron antarinstansi juga dapat menghambat, mengingat proses perubahan status kawin melibatkan beberapa lembaga. Pendidikan dan pelatihan bagi petugas administrasi pun menjadi krusial untuk implementasi inovasi ini, dan hambatan dapat muncul jika tidak ada program yang memadai untuk memastikan keahlian dan pemahaman yang cukup. Terakhir, perlindungan keamanan data dan privasi menjadi kritis, dan hambatan dapat timbul jika tidak ada langkah-langkah yang memadai untuk melindungi informasi pribadi penduduk dari potensi risiko keamanan dan pelanggaran privasi. Tindakan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini, Program Jalan Berdua di Kota Pasuruan diharapkan dapat mencapai tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan administrasi kependudukan.

#### **4. CONCLUSION**

Studi ini mengungkapkan dampak positif dari inovasi layanan publik dalam meningkatkan administrasi kependudukan, dengan fokus pada program Jalan Berdua di Kota Pasuruan. Menurut konteks administrasi kependudukan, inovasi tersebut melibatkan penggunaan teknologi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, kolaborasi antar instansi, dan penggunaan data yang efektif. Kesimpulan ini kami merangkum temuan utama dan dampaknya. Pertama, penggunaan teknologi informasi telah mempercepat proses administrasi kependudukan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan akurasi dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran. Dengan dibuktikan bahwa Sebelum inovasi "Jalan Berdua" diperkenalkan, proses administrasi kependudukan di Kota Pasuruan sering mengalami antrian panjang dan birokrasi yang rumit, mengakibatkan waktu tunggu yang lama untuk penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran. Dengan adanya inovasi "Jalan Berdua", waktu proses perubahan status kawin pada Kartu Keluarga (KK) dan KTP-elektronik berkurang secara signifikan. Data yang diinput oleh petugas KUA ke dalam database Dispendukcapil memungkinkan penerbitan dokumen yang telah diperbarui dalam waktu satu hari, menunjukkan peningkatan efisiensi yang luar biasa Hal ini telah meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan. Kedua, peningkatan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan telah memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil. Ini menciptakan inklusi sosial yang lebih baik dan mengurangi ketidaksetaraan dalam akses ke layanan publik. Ketiga, kolaborasi antar instansi telah mengurangi birokrasi, redundansi, dan peningkatan kerja sama yang efektif. Ini telah menghasilkan proses yang lebih efisien, peningkatan koordinasi perencanaan, dan peningkatan kualitas layanan. Keempat, penggunaan data kependudukan yang efektif telah menjadi dasar

untuk perencanaan strategis, identifikasi kebutuhan masyarakat, pengambilan keputusan yang lebih baik, evaluasi program dan kebijakan, dan respons yang cepat terhadap perubahan sosial dan demografi. Secara keseluruhan, program Jalan Berdua di Kota Pasuruan adalah contoh yang sukses dari bagaimana inovasi dalam layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, kepuasan masyarakat, kerja sama antarinstansi, dan penggunaan data yang efektif.

## 5. ACKNOWLEDGE

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat terutama Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Pasuruan dan Civitas akademika FISIP UMM yang telah memberikan sumbangsih pemikiran dalam penyusunan naskah ini.

## 6. REFERENCES

- Aalaei, S., Ahmadi, M. A., & Aalaei, A. (2016). A Comparison of Multiple-Choice and Essay Questions In The Evaluation of Dental Students. *International Journal of Advandced Biotechnology and Research*, 7(5), 1674-1680.
- Aji W., S. B. (2019). UPAYA MENINGKATKAN HASIL BELAJAR DAN KETERAMPILAN PROSES SISWA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN PROBLEM BASED LEARNING DI KELAS IV SD N TINGKIR TENGAH 02. *Jurnal Basicedu*, 3(1), 47-52.
- Aji, B. S., & Winarno, M. E. (2016). Pengembangan Instrumen Penilaian Pengetahuan Mata Pelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan (PJOK) Kelas VIII Semester Gasal. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 1(7), 1449-1463.
- Alfian, A., Aminah, N. S., & Sarwanto, S. (2015). Authentic Assessment Berbasi Scientific Approach sebagai Implementasi Kurikulum 2013 di SMP Kelas VII pada Materi Suhu dan Perubahannya. *Jurnal Inkuiiri*, 4(3), 39-50.
- Amry, A. B. (2014). The Impact of Whatsapp Mobile Social Learning on The Achievement and Attitudes of Female Students Compared with Face to Face Learnin. *European Scientific Journal*, 10(22), 116-136.
- Anindya, E. F. (2019). Analisis Gerakan Literasi Sekolah Pada Pembelajaran Tematik. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 238-245.
- Arifin, A. H. (2012). Implementasi Pendidikan Multikultural dalam Praksis Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 1(1), 72-82.
- Arsyad, A. (2013). *Media Pembelajaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arsyad, A. (2013). *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Asrul, A. (2020). Pembelajaran Inovatif pada Pendidikan Dasar. *Jurnal Bunaya*, 137-150.
- Badami, R., Vaezmousavi, M., Wulf, G., & Namazizadeh, M. (2011). Feedback After Good Versus Poor Trials Affects Intrinsic. *Physical Education, Recreation and Dance*, 82(2), 360-364.
- Baird, J.-A., Andrich, D., Hopfenbeck, T. N., & Stobart, G. (2017). Assessment and Learning: Fields apart? *Assessment in Education: Principles, Policy & Practice*, 24(3), 317-350.
- Banks, J. A. (2007). *Education Citizens in A Multicultural Society* (2nd ed.). New York: Teachers Collage Press.

- Barhoumi, C. (2015). The Effectiveness of WhatsApp Mobile Learning Activities Guided by Activity Theory on Students Knowledge Management. *Contemporary Educational Technology*, 6(3), 221-238.
- Gon, S., & Rawekar, A. (2017). Effectivity of E-Learning trough Whatsapp as a Teaching Learning Tool. *MVP Journal of Medical Science*, 4(1), 19-25.
- Hasbullah. (2014). *Media Pembelajaran Matematika*. Jakarta: Savitra Collage.
- Hatip, A. (2020). The Transformation Of Learning During Covid-19 Pandemic Towards the New Normal Era. *International Webinar on Education 2020*, (hal. 18-28).
- Hendriana, d. (2019). *Pembelajaran Inovatif matematika*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Infeksi Emerging. (2020, July 26). (Kementrian Kesehatan RI) Dipetik July 26, 2020, dari <https://covid19.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/info-corona-virus/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-26-juli-2020/#.XyJHeCgzbIW>
- Intan Chandra, N. S. (2018). Pengembangan Instrumen Sikap Sosial Tematik Siswa SD Kelas IV. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 2(4), 455-461.
- Jauhari, M. I. (2017). Taksonomi Bloom dan Implementasi Kurikulum Berbasis Multikultural. *JALIE: Journal of Applied Linguistics and Islamic Education*, 1(1), 234-253.
- Jingga, A. A., Mardiyana, M., & Triyanto, T. (2018). Pendekatan dan Penilaian Pembelajaran pada Kurikulum 2013 Revisi 2017 yang mendukung Peningkatan Kemampuan Koneksi Matematis Siswa. *Jurnal Elektronik Pembelajaran Matematika*, 5(3), 286-299.
- Kamal, M. (2013). Pendidikan Multikultural Bagi Masyarakat Indonesia Yang Majemuk. *Jurnal Al-Ta'lim*, 451-458.
- Keumala, S. O., & Pribadi, U. (2021). Government Innovation in Social Sciences: A Literature Review. *Journal of Local Government Issues*, 4(2), 170–184.
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., . . . Feng, Z. (2020). Early Transmission Dynamic in Wuhan, China, of Novel Coronavirus-Infected Pneumonia. *The New England Journal of Medicine*, 1(1), 1-9.
- Mania, S. (2010). Implementasi Pendidikan Multikultural dalam Pembelajaran. *Lentera Pendidikan*, 13(1), 78-91.
- Martha, Z. D. (2018). E-Book Berbasis Mobile Learning. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 109-114.
- Masunah, J. (2011). Konsep dan Praktik Pendidikan Multikultural di Amerika Serikat dan Indonesia. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 17(4), 298-306.
- Muthoifin. (2015). Pemikiran Pendidikan Multikultural Ki Hadjar Dewantara. *Intizar*, 21(2), 299-320.
- Prem, K., Liu, Y., Russell, T. W., Kucharski, A. J., Eggo, R. M., & Davies, N. (2020). The Effect of Control Strategies to Reduce Social Mixing on Outcomes of the COVID-19 epidemic in Wuhan, China : a modelling study. *Lancet Public Health*, 5(5), 1-10.
- Purwasito, A. (2003). *Komunikas Multikultural*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

- Puspita, G. A. (2018). Pergeseran Budaya Baca dan Perkembangan Industri Penerbitan Buku di Indonesia: Studi Kasus Pebaca E-book Melalui Aplikasi Ipusnas. *Jurnal Kajian Pustakaan dan Informasi*, 13-19.
- Rahardjo, B. (2002, May 21). *Rancangan ABC E-Book*. Diambil kembali dari Budi Insan: <http://budi.insan.co.id/articles/ebook.pdf>.
- Rahman, F., Khalil, J. K., Jumani, N. B., Ajmal, M., Malik, S., & Sharif, M. (2011). Impact of Discussion Method on Students Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 2(7), 84-94.
- Ramadanti, E. C. (2020). Integrasi Nilai-nilai Islam dalam Pembelajaran IPA. *Jurnal Tawadhu*, 4(1), 1053-1062.
- Rigianti, H. A. (2020). Kendala Pembelajaran Daring Guru Sekolah Dasar di Kabupaten Banjarnegara. *Elementary School*, 7(2), 297-302.
- Rina Tiya Lestari, E. P. (2018). E-book Interaktf. *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 1(1), 71-76.
- Rosida, N. F. (2017). Efektivitas Penggunaan Bahan Ajar E-Book Interaktif dalam Menumbuhkan Keterampilan Berpikir Kritis. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, 5(1), 35-45.
- Roziqin, A., & Fajrina, A.N. (2021). Understanding Public Sector Innovation from A Local Perspective: Contra War (Contraceptive for Women at Risk) Innovation study in Malang Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2) 205-222.
- Rumapea, M. E. (2014). Makna Pendidikan Multikultural bagi Siswa. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(2), 13-20.
- Rusman. (2011). *Model - Model Pembelajaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rusyan, T., Kusdinar, A., & Arifin, Z. (1989). *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remadja Karya.
- Sadeghi, M. (2019). A shift from Classroom to Distance Learning: Advantages and Limitations. *International Journal of Research in English Education*, 4(1), 80-88.
- Sandybayev, A. (2020). The Impact of E-Learning Technologies on Student's Motivation: Student Centered Interaction in Business Education. *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 6(1), 16-24.
- Septy, L. (2015). Pengembangan Media Komik Pada Materi Peluang Kelas VIII. *Jurnal Dedaktik Matematika*. 2 (2), 16-26.
- Shahabadi, M. M., & Uplane, M. (2015). Synchronous and asynchronous e-learning styles and academic perfomance of e-learners. *Procedia Social and Behavioral Science*. 176, hal. 129-138. Elsevier Ltd.
- Shobirin, M. (2016). *Konsep Implementasi Kurikulum 2013 di Sekolah Dasar*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suandito, B. (2017). Bukti Informal Dalam Pembelajaran Matematika. *Al-Jabar : Jurnal Pendidikan Matematika*, 8(1), 13.
- sudirman. (2022). *Pemerintahan Berbasis Elektronik*. kendari: faturrochman.
- Sulfemi, & W. (2019). *Manajemen Pendidikan Berbasis Multi Budaya*. Bogor: STKIP Muhammadiyah.
- Suparman, M. A. (2012). *Desain instruksional modern*. Jakarta: Erlangga.

- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 3(2), 11475-1156.
- Sutjipto. (2017). Implementasi Kurikulum Multikultural. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 2(1), 1-21.
- Su'udiah, F. (2016). Pengembangan Buku Teks Tematik Berbasis Kontekstual. *Jurnal Pendidikan*, 1744-1748.
- Syifa, L. (2019). Dampak Penggunaan Gadget Terhadap Perkembangan Psikologi Pada Anak Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 3(4), 538-544.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18-27.
- Tavukcu, T., Arap, I., & Özcan, D. (2011). General Overview on Distance Education Concept. *Procedia Social and Behavioral Science*. 15. Elsevier Ltd.
- Tilaar, H. (2004). *Multikulturalisme*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tozoglu, D., Tozoglu, M. D., Gurses, A., & Dogar, C. (2004). The students' perceptions: Essay Versus Multiple-choice Type Exams. *Journal of Baltic Science Education*, 2(6), 52-59.
- Trianto. (2007). *Model Pembelajaran Terpadu dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Trisna, G. A. (2017). Pengembangan Pendidikan Multikultural Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 1(2), 107-112.
- Wargadinata, W., Maimunah, I., Dewi, E., & Rofiq, Z. (2020). Student's Responses on Learning in the Early COVID-19 Pandemic. *Tadris : Journal of Education and Teacher Training*, 5(1), 141-153.
- Wasino. (2013). Indonesia: From Pluralism to Multiculturalism. *Paramita*, 23(2), 148-155.
- Yuliana, Y. (2020). Corona Virus diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literature. *Wellness ad Healthy Magazine*, 2(1), 187-192.
- Zaenal, A. (2017). Variasi Pembelajaran Matematika Di sekolah Rumah Bagi Para Homeschooler. *Lembaran Ilmu Kependidikan*, 36(2), 157-161.
- Zheng, J. (2020). SARS-CoV-2:an Emerging Coronavirus that Cause a Global Threat. *International Jurnal of Biological Science*, 16(10), 1678-1685.