



Inovasi Layanan Kependudukan Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh dari Disdukcapil Sidoarjo)

Mimik Indayana^{1*}, Widyawati², Nihayatus Sholichah³

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Dr. Sutomo, Indonesia

*Penulis Korespondensi : mimikindayana@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the innovation in population services, called Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh/Civil Registration Disaster Response: Hope Rises Again Completely), implemented by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sidoarjo Regency. This innovation was developed as a quick response service for disaster victims who lost their identity documents. Drawing on the public service innovation theory of Mulgan and Albury, this study examines the novelty, implementation, and impact of the Duta Hatiku program. This qualitative research employs a descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation at Disdukcapil Sidoarjo during May-July 2025. Informants include program managers, field officers, disaster victims as service beneficiaries, and related stakeholders. The results indicate that the Duta Hatiku innovation has successfully provided rapid population document recovery services to disaster victims, with an average service completion time of only 2-3 days, compared to the standard 14 days. The program utilizes mobile service units equipped with portable equipment for on-site document processing at disaster locations. Since its implementation, the program has served 2,847 disaster victims from various incidents, including floods, fires, and landslides. The innovation demonstrates strong characteristics of novelty in service delivery approach, significant improvement in service accessibility, and positive impact on community resilience. This study recommends strengthening coordination with disaster management agencies, expanding mobile unit capacity, developing integrated database systems, and replicating the model to other regions.*

Keywords: *Disaster Response; Disdukcapil; Duta Hatiku; Population Services; Public Service Innovation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan kependudukan Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh) yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo. Inovasi ini dikembangkan sebagai layanan respons cepat bagi korban bencana yang kehilangan dokumen kependudukan. Menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari Mulgan dan Albury, penelitian ini mengkaji kebaruan, implementasi, dan dampak program Duta Hatiku. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi di Disdukcapil Sidoarjo selama bulan Mei-Juli 2025. Informan meliputi pengelola program, petugas lapangan, korban bencana sebagai penerima layanan, dan pemangku kepentingan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Duta Hatiku telah berhasil menyediakan layanan pemulihan dokumen kependudukan secara cepat bagi korban bencana, dengan waktu penyelesaian layanan rata-rata hanya 2-3 hari dibandingkan dengan waktu normal 14 hari. Program ini menggunakan unit layanan keliling yang dilengkapi peralatan portabel untuk pemrosesan dokumen di lokasi bencana. Sejak diimplementasikan, program ini telah melayani 2.847 korban bencana dari berbagai kejadian termasuk banjir, kebakaran, dan tanah longsor. Inovasi ini menunjukkan karakteristik kebaruan yang kuat dalam pendekatan pemberian layanan, peningkatan signifikan dalam aksesibilitas layanan, dan dampak positif terhadap ketahanan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan koordinasi dengan lembaga penanggulangan bencana, perluasan kapasitas unit keliling, pengembangan sistem database terintegrasi, dan replikasi model ke daerah lain.

Kata kunci: Disdukcapil; Duta Hatiku; Inovasi Pelayanan Publik; Layanan Kependudukan; Tanggap Bencana.

1. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara yang rawan terhadap berbagai jenis bencana alam maupun bencana sosial. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mencatat bahwa sepanjang tahun 2024 terjadi lebih dari 3.500 kejadian bencana di seluruh wilayah Indonesia, meliputi banjir, tanah longsor, gempa bumi, kebakaran, dan puting beliung (BNPB, 2024). Bencana

tidak hanya menimbulkan kerugian material dan korban jiwa, tetapi juga menyebabkan hilangnya dokumen-dokumen penting kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen identitas lainnya. Kehilangan dokumen kependudukan menjadi permasalahan serius bagi korban bencana karena dokumen tersebut merupakan syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik dan bantuan sosial (Kementerian Dalam Negeri, 2023).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan dan pemerintah wajib memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tidak diskriminatif (Republik Indonesia, 2013). Dalam konteks kebencanaan, pelayanan dokumen kependudukan yang cepat dan responsif menjadi krusial untuk membantu korban bencana memulihkan identitas hukumnya dan mengakses bantuan yang tersedia. Namun, prosedur pelayanan kependudukan konvensional seringkali membutuhkan waktu yang lama dan mengharuskan masyarakat datang ke kantor Disdukcapil, yang tentu menjadi kendala bagi korban bencana yang kondisinya sudah sulit (Sedarmayanti, 2020).

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk lebih dari 2,2 juta jiwa memiliki kerentanan terhadap berbagai jenis bencana, terutama banjir yang rutin terjadi setiap musim penghujan. Data Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sidoarjo mencatat rata-rata 45 kejadian bencana per tahun dengan korban terdampak mencapai ribuan jiwa (BPBD Sidoarjo, 2024). Merespons kondisi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo mengembangkan inovasi pelayanan yang diberi nama Duta Hatiku, akronim dari Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh.

Program Duta Hatiku merupakan inovasi layanan kependudukan yang dirancang khusus untuk memberikan respons cepat dalam pemulihan dokumen kependudukan bagi korban bencana. Inovasi ini mengintegrasikan layanan jemput bola dengan menggunakan unit mobile yang dilengkapi peralatan cetak dokumen portabel, sehingga petugas dapat langsung mendatangi lokasi bencana atau pengungsian untuk melayani masyarakat. Program ini juga menerapkan prosedur yang disederhanakan dengan meniadakan persyaratan administratif yang tidak esensial bagi korban bencana, serta memberikan layanan gratis tanpa dipungut biaya apapun (Disdukcapil Sidoarjo, 2024). Sejak diluncurkan pada tahun 2022, program ini telah menjadi praktik baik yang diakui di tingkat nasional dan menjadi model bagi daerah lain.

Beberapa penelitian terdahulu tentang inovasi pelayanan publik menunjukkan pentingnya responsivitas dan aksesibilitas dalam konteks kebencanaan. Suwarno dan Pramudya (2022) menemukan bahwa inovasi pelayanan berbasis mobile dapat meningkatkan jangkauan layanan hingga 300% dibandingkan layanan konvensional. Penelitian Hartono (2023) tentang layanan administrasi kependudukan pasca bencana menunjukkan bahwa kecepatan pemulihan dokumen berkorelasi positif dengan kecepatan pemulihan sosial ekonomi korban bencana. Sementara itu, Rahmawati dan Kusuma (2024) menekankan pentingnya kolaborasi antar instansi dalam penanganan administrasi kependudukan korban bencana.

Gap analysis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun telah banyak kajian tentang inovasi pelayanan publik, namun analisis mendalam terhadap inovasi Duta Hatiku dari Disdukcapil Sidoarjo dengan menggunakan kerangka teori inovasi pelayanan publik belum pernah dilakukan. Penelitian ini menjadi penting untuk mendokumentasikan praktik baik, mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan, serta merumuskan rekomendasi untuk pengembangan dan replikasi program. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan kependudukan Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo dengan fokus pada aspek kebaruan, proses implementasi, dan dampak program.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan proses menciptakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi di sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode penyampaian baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Berbeda dengan inovasi di sektor swasta yang didorong oleh motif profit, inovasi pelayanan publik lebih berorientasi pada peningkatan nilai publik (public value) dan kepuasan masyarakat (Hartley, 2020).

Mulgan dan Albury (2003) mengidentifikasi beberapa tipologi inovasi di sektor publik yang meliputi: inovasi produk atau layanan (product or service innovation) yang berupa pengenalan layanan atau produk baru, inovasi proses (process innovation) yang berupa cara baru dalam mendesain proses organisasional, inovasi posisi (position innovation) yang berupa perubahan konteks atau kelompok sasaran layanan, inovasi strategis (strategic innovation) yang berupa perubahan tujuan dan strategi organisasi, serta inovasi tata kelola (governance innovation) yang berupa bentuk baru keterlibatan warga dan institusi demokrasi. Program Duta

Hatiku dapat dikategorikan sebagai kombinasi inovasi layanan dan inovasi proses karena memperkenalkan mekanisme baru dalam penyampaian layanan kependudukan.

Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi mengemukakan lima karakteristik yang mempengaruhi adopsi inovasi: *relative advantage* (keunggulan relatif dibanding praktik sebelumnya), *compatibility* (kesesuaian dengan nilai dan kebutuhan), *complexity* (tingkat kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan mengamati hasil). Inovasi yang memiliki keunggulan relatif tinggi, kompatibel dengan sistem yang ada, tidak terlalu kompleks, dapat dicoba secara terbatas, dan hasilnya mudah diamati akan lebih cepat diadopsi dan disebarluaskan. Karakteristik-karakteristik ini relevan untuk menganalisis keberhasilan program Duta Hatiku dalam konteks inovasi pelayanan publik.

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks *New Public Service (NPS)* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan warga negara (*citizens*), bukan sekadar pelanggan (*customers*). Paradigma ini menekankan pentingnya demokratisasi pelayanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, dan akuntabilitas kepada publik.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengembangkan model *SERVQUAL* yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibles* (bukti fisik berupa fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas), *reliability* (keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan melayani dengan cepat), *assurance* (jaminan berupa pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan), dan *empathy* (perhatian personal kepada pengguna layanan). Kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan melalui program Duta Hatiku, khususnya terkait responsivitas dan empati terhadap korban bencana.

Dalam konteks administrasi kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Administrasi Kependudukan menetapkan standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu, biaya, dan persyaratan. Namun, dalam situasi bencana diperlukan fleksibilitas untuk menyesuaikan standar layanan dengan kondisi darurat. Konsep *adaptive governance* yang dikemukakan oleh Folke et al. (2005) menekankan pentingnya kapasitas sistem untuk merespons perubahan dan ketidakpastian lingkungan. Program Duta Hatiku

mencerminkan penerapan adaptive governance dalam pelayanan kependudukan melalui penyesuaian prosedur untuk situasi bencana.

Teori Manajemen Bencana

Manajemen bencana merupakan serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi. Menurut Carter (2008), siklus manajemen bencana terdiri dari empat fase: mitigation (mitigasi untuk mengurangi dampak bencana), preparedness (kesiapsiagaan menghadapi bencana), response (tanggap darurat saat bencana terjadi), dan recovery (pemulihan pasca bencana). Program Duta Hatiku beroperasi terutama pada fase response dan recovery dengan fokus pada pemulihan dokumen identitas korban bencana.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mengatur bahwa penyelenggaraan penanggulangan bencana meliputi tahap prabencana, saat tanggap darurat, dan pascabencana. Pada tahap tanggap darurat, pemerintah wajib memberikan perlindungan terhadap kelompok rentan dan pemenuhan kebutuhan dasar. Pemulihan dokumen kependudukan menjadi bagian penting dari tahap pemulihan karena dokumen tersebut diperlukan untuk mengakses bantuan dan layanan publik. Wisner et al. (2012) dalam model Pressure and Release (PAR) menjelaskan bahwa kerentanan masyarakat terhadap bencana dipengaruhi oleh root causes (akar penyebab), dynamic pressures (tekanan dinamis), dan unsafe conditions (kondisi tidak aman). Akses terhadap dokumen kependudukan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kerentanan.

Konsep resilience atau ketahanan masyarakat menjadi kerangka penting dalam manajemen bencana kontemporer. Norris et al. (2008) mendefinisikan community resilience sebagai proses yang menghubungkan sumber daya adaptif dengan adaptasi positif setelah menghadapi tekanan atau gangguan. Pemulihan cepat dokumen kependudukan berkontribusi pada peningkatan resilience masyarakat dengan memungkinkan akses terhadap layanan dan bantuan yang diperlukan untuk pemulihan. Program Duta Hatiku dengan pendekatan proaktif dan responsifnya mendukung penguatan resilience korban bencana.

Teori E-Government dan Layanan Digital

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, bisnis, dan antar lembaga pemerintah. Menurut Heeks (2006), e-government dapat dikategorikan dalam berbagai tingkat kematangan mulai dari publishing (penyediaan informasi), interaction (interaksi dua arah), transaction (transaksi layanan secara elektronik), hingga transformation (transformasi pelayanan secara menyeluruh). Program Duta Hatiku memanfaatkan teknologi digital dalam

bentuk database kependudukan terintegrasi dan peralatan cetak dokumen portabel untuk mendukung layanan mobile.

Konsep mobile government atau m-government memperluas e-government dengan pemanfaatan teknologi mobile untuk menyediakan layanan pemerintah yang lebih fleksibel dan terjangkau. Kushchu dan Kuscu (2003) mendefinisikan m-government sebagai strategi dan implementasi yang melibatkan pemanfaatan semua jenis teknologi, layanan, aplikasi, dan perangkat nirkabel dan mobile untuk meningkatkan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam e-government. Program Duta Hatiku dengan unit mobile yang dilengkapi teknologi portabel merupakan contoh penerapan m-government dalam pelayanan kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri menjadi backbone teknologi untuk layanan kependudukan di seluruh Indonesia. Integrasi dengan SIAK memungkinkan verifikasi data penduduk secara real-time dan pencetakan dokumen di lokasi manapun selama terhubung dengan jaringan. Weerakkody et al. (2011) menekankan pentingnya interoperabilitas sistem dalam implementasi e-government untuk memastikan pertukaran data yang seamless antar lembaga. Program Duta Hatiku memanfaatkan konektivitas dengan SIAK untuk memberikan layanan di lokasi bencana.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu memberikan konteks empiris bagi penelitian ini. Suwarno dan Pramudya (2022) dalam penelitiannya tentang inovasi layanan keliling di Disdukcapil menemukan bahwa layanan mobile dapat meningkatkan aksesibilitas hingga 300% dan kepuasan masyarakat hingga 85%. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif terhadap 400 responden dan menemukan bahwa faktor kedekatan lokasi layanan dan kecepatan proses menjadi determinan utama kepuasan. Temuan ini relevan dengan program Duta Hatiku yang mengedepankan pendekatan jemput bola.

Hartono (2023) meneliti hubungan antara kecepatan pemulihan dokumen kependudukan dengan pemulihan sosial ekonomi korban bencana di Jawa Tengah. Dengan menggunakan pendekatan mixed methods, penelitian tersebut menemukan korelasi positif yang signifikan ($r=0.78$) antara waktu pemulihan dokumen dengan waktu pemulihan mata pencaharian korban bencana. Korban yang memperoleh dokumen dalam waktu kurang dari satu minggu memiliki probabilitas pemulihan ekonomi dua kali lebih tinggi dibandingkan yang memerlukan waktu lebih dari satu bulan. Temuan ini menegaskan urgensi layanan kependudukan yang responsif dalam konteks kebencanaan.

Rahmawati dan Kusuma (2024) mengkaji kolaborasi antar instansi dalam penanganan administrasi kependudukan korban bencana di Provinsi Jawa Timur. Penelitian kualitatif tersebut mengidentifikasi bahwa koordinasi antara Disdukcapil dengan BPBD, TNI, Polri, dan relawan menjadi kunci keberhasilan pelayanan. Hambatan utama yang ditemukan adalah fragmentasi data antar lembaga dan perbedaan prosedur operasional. Penelitian ini memberikan insight penting tentang pentingnya membangun ekosistem kolaboratif untuk mendukung program seperti Duta Hatiku.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan fenomena inovasi pelayanan publik secara mendalam, khususnya terkait implementasi dan dampak program Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik inovasi, proses implementasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program (Creswell & Creswell, 2022; Miles, Huberman, & Saldana, 2020).

Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jalan Raya Gelam, Candi, Sidoarjo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Sidoarjo merupakan instansi yang mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi Duta Hatiku. Selain itu, penelitian juga dilakukan di beberapa lokasi yang pernah dilayani oleh program Duta Hatiku untuk mendapatkan perspektif dari penerima manfaat. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan Mei hingga Juli 2025.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari: Kepala Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, koordinator program Duta Hatiku, petugas lapangan program, korban bencana sebagai penerima layanan (sebanyak 12 orang dari berbagai kejadian bencana), serta perwakilan BPBD Kabupaten Sidoarjo. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti SOP program Duta Hatiku, laporan pelayanan, data statistik bencana, dan dokumen pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan teori inovasi pelayanan publik

dan dimensi kualitas pelayanan. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan program Duta Hatiku di lapangan, termasuk pengamatan terhadap fasilitas unit mobile dan interaksi petugas dengan penerima layanan. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data pendukung dari berbagai sumber tertulis dan visual (Yin, 2022).

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahap: kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification). Data dianalisis berdasarkan kerangka teori inovasi pelayanan publik untuk menghasilkan temuan yang komprehensif. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi teknik (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi), dan member check (konfirmasi temuan dengan informan) untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Program Duta Hatiku

Program Duta Hatiku (Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh) diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2022 sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan kependudukan yang cepat dan responsif bagi korban bencana. Program ini lahir dari pengalaman penanganan korban banjir yang rutin melanda beberapa kecamatan di Kabupaten Sidoarjo setiap musim penghujan. Visi program adalah mewujudkan pemulihan identitas kependudukan yang cepat dan bermartabat bagi seluruh korban bencana. Misi program meliputi: memberikan layanan pemulihan dokumen dalam waktu maksimal 3 hari, menjangkau korban bencana di lokasi pengungsian atau tempat tinggal sementara, menerapkan prosedur yang humanis dan tidak membebani korban, serta berkoordinasi dengan instansi terkait dalam penanganan bencana (Disdukcapil Sidoarjo, 2024).

Program Duta Hatiku dilengkapi dengan dua unit mobil layanan keliling yang dimodifikasi khusus untuk keperluan pelayanan di lapangan. Setiap unit dilengkapi dengan: komputer dan printer untuk pencetakan KTP-el dan KK, kamera dan scanner untuk pengambilan foto dan verifikasi dokumen, generator listrik portabel untuk operasional di lokasi tanpa sumber listrik, tenda dan meja lipat untuk pelayanan di area terbuka, serta koneksi internet mobile untuk akses ke database SIAK. Tim pelaksana terdiri dari 12 personel terlatih yang dibagi dalam 2 shift, sehingga program dapat beroperasi setiap saat ketika terjadi bencana. Pembiayaan program dialokasikan dari APBD Kabupaten Sidoarjo dengan anggaran rata-rata Rp 450 juta per tahun.

Karakteristik Inovasi Program Duta Hatiku

Berdasarkan teori inovasi pelayanan publik dari Mulgan dan Albury (2003), program Duta Hatiku memiliki beberapa karakteristik inovasi yang menonjol. Pertama, dari aspek kebaruan (novelty), program ini memperkenalkan konsep layanan kependudukan proaktif yang mendatangi korban bencana, berbeda dengan praktik konvensional yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor Disdukcapil. Layanan jemput bola ini merupakan terobosan dalam paradigma pelayanan publik yang sebelumnya bersifat pasif. Kedua, dari aspek tipologi inovasi, program ini merupakan kombinasi inovasi layanan (service innovation) dengan memperkenalkan jenis layanan baru untuk korban bencana, dan inovasi proses (process innovation) dengan mendesain ulang prosedur pelayanan yang lebih cepat dan sederhana.

Tabel 1. Data Pelayanan Program Duta Hatiku Tahun 2022-2024.

Tahun	Kejadian Bencana	KTP Diterbitkan	KK Diterbitkan	Akta Diterbitkan	Total Penerima
2022	18	412	245	89	746
2023	24	578	356	134	1.068
2024	28	623	298	112	1.033
Total	70	1.613	899	335	2.847

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo (2024)

Implementasi Program Duta Hatiku

Implementasi program Duta Hatiku mengikuti prosedur operasional standar yang telah ditetapkan. Proses dimulai ketika terjadi bencana dan Disdukcapil menerima informasi dari BPBD, kepolisian, atau laporan masyarakat. Tim Duta Hatiku kemudian melakukan asesmen awal untuk menentukan skala kebutuhan dan mempersiapkan peralatan yang diperlukan. Dalam waktu maksimal 24 jam setelah informasi diterima, unit mobile sudah bergerak menuju lokasi bencana atau pengungsian. Di lokasi, petugas melakukan pendataan korban yang membutuhkan layanan, verifikasi data melalui sistem SIAK, pengambilan foto dan sidik jari untuk KTP-el, serta pencetakan dokumen secara langsung. Seluruh proses untuk satu orang rata-rata membutuhkan waktu 15-20 menit saja.

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990), program Duta Hatiku menunjukkan kinerja yang baik pada seluruh dimensi. Dari dimensi tangibles, unit mobile yang bersih, modern, dan dilengkapi peralatan lengkap memberikan kesan profesional. Dari dimensi reliability, program mampu memberikan layanan sesuai janji dengan tingkat keberhasilan penerbitan dokumen mencapai 98%. Dari dimensi responsiveness, waktu respons yang cepat (maksimal 24 jam) menunjukkan ketanggapan tinggi. Dari dimensi assurance, petugas yang terlatih dan bersertifikat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Dari

dimensi empathy, pendekatan layanan yang humanis dengan memperhatikan kondisi psikologis korban bencana mencerminkan kepedulian yang tulus.

Dampak dan Manfaat Program

Program Duta Hatiku memberikan dampak positif yang signifikan bagi korban bencana dan masyarakat secara luas. Pertama, dari aspek efisiensi waktu, program ini memangkas waktu penyelesaian dokumen dari rata-rata 14 hari menjadi hanya 2-3 hari, bahkan seringkali selesai pada hari yang sama. Percepatan ini sangat bermakna bagi korban bencana yang membutuhkan dokumen untuk mengakses bantuan darurat, layanan kesehatan, dan dukungan sosial lainnya. Kedua, dari aspek aksesibilitas, layanan yang mendatangi korban menghilangkan hambatan transportasi dan biaya yang seringkali menjadi kendala bagi korban bencana untuk mengurus dokumen di kantor Disdukcapil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suwarno dan Pramudya (2022) tentang peningkatan aksesibilitas melalui layanan mobile.

Ketiga, dari aspek pemulihan (recovery), sebagaimana dikemukakan oleh Hartono (2023), kecepatan pemulihan dokumen berkorelasi dengan kecepatan pemulihan sosial ekonomi korban. Korban bencana yang telah memiliki dokumen dapat segera mengakses bantuan pemerintah, melakukan transaksi perbankan, dan melanjutkan aktivitas ekonominya. Keempat, dari aspek resilience masyarakat, program ini berkontribusi pada penguatan ketahanan masyarakat terhadap bencana dengan memastikan identitas hukum korban tetap terjaga. Survei kepuasan yang dilakukan Disdukcapil menunjukkan bahwa 94% penerima layanan menyatakan sangat puas dengan program Duta Hatiku, dan 89% menyatakan program ini sangat membantu proses pemulihan mereka pasca bencana.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program

Berdasarkan analisis menggunakan teori difusi inovasi Rogers (2003), terdapat beberapa faktor pendukung keberhasilan program Duta Hatiku. Pertama, relative advantage yang tinggi karena program ini menawarkan keunggulan signifikan dibanding prosedur konvensional dalam hal kecepatan dan kemudahan akses. Kedua, compatibility yang baik dengan sistem SIAK nasional memungkinkan integrasi data yang seamless. Ketiga, complexity yang rendah karena prosedur yang disederhanakan mudah dipahami oleh petugas dan masyarakat. Keempat, dukungan kuat dari pimpinan daerah dan alokasi anggaran yang memadai. Kelima, kolaborasi yang baik dengan BPBD, TNI, Polri, dan relawan dalam koordinasi penanganan bencana sebagaimana direkomendasikan oleh Rahmawati dan Kusuma (2024).

Adapun faktor penghambat meliputi: keterbatasan jumlah unit mobile (hanya 2 unit) yang terkadang tidak mencukupi ketika terjadi beberapa kejadian bencana secara bersamaan, kendala jaringan internet di beberapa lokasi terpencil yang menghambat akses ke database SIAK, belum adanya prosedur backup data offline yang memadai, keterbatasan anggaran untuk maintenance dan upgrade peralatan, serta belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih ada korban bencana yang tidak mengetahui keberadaan program ini. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas program ke depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap inovasi layanan kependudukan Duta Hatiku di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang berhasil dalam memberikan layanan kependudukan yang cepat, responsif, dan humanis bagi korban bencana. Ditinjau dari teori inovasi Mulgan dan Albury, program ini menunjukkan karakteristik kebaruan yang kuat dalam pendekatan layanan proaktif, inovasi proses dengan prosedur yang disederhanakan, dan inovasi posisi dengan kelompok sasaran khusus korban bencana. Ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, program menunjukkan kinerja yang baik pada semua dimensi terutama responsiveness dan empathy. Sejak implementasi tahun 2022 hingga 2024, program telah melayani 2.847 korban bencana dengan tingkat kepuasan 94% dan berkontribusi pada percepatan pemulihan sosial ekonomi korban.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal untuk pengembangan program. Pertama, penambahan unit mobile menjadi minimal 4 unit untuk mengantisipasi kejadian bencana simultan di beberapa lokasi. Kedua, pengembangan sistem offline mode yang memungkinkan pelayanan tetap berjalan meski tanpa koneksi internet, dengan sinkronisasi data dilakukan setelah koneksi tersedia. Ketiga, penguatan koordinasi dengan BPBD melalui penyusunan SOP bersama dan sistem informasi terintegrasi untuk deteksi dini dan respons cepat. Keempat, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media agar program lebih dikenal luas. Kelima, dokumentasi praktik baik dan pengembangan model replikasi untuk diadopsi oleh Disdukcapil di daerah lain yang rawan bencana. Keenam, advokasi kepada Kementerian Dalam Negeri untuk menjadikan program sejenis sebagai standar nasional dalam penanganan administrasi kependudukan korban bencana. Keterbatasan penelitian ini adalah fokus pada satu lokasi saja, sehingga penelitian

selanjutnya dapat membandingkan dengan program serupa di daerah lain untuk mendapatkan lesson learned yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo atas kesediaannya menjadi lokasi penelitian dan memberikan akses terhadap data serta informasi yang diperlukan. Terima kasih khusus disampaikan kepada tim program Duta Hatiku yang telah berbagi pengalaman dan mendampingi proses pengumpulan data. Terima kasih juga kepada seluruh informan dari kalangan korban bencana yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalamannya. Penelitian ini merupakan bagian dari program penelitian dosen yang didanai oleh Universitas Yudharta Pasuruan.

DAFTAR REFERENSI

- BNPB. (2024). *Data informasi bencana Indonesia tahun 2024*. Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- BPBD Sidoarjo. (2024). *Laporan tahunan penanggulangan bencana Kabupaten Sidoarjo 2024*. BPBD Kabupaten Sidoarjo.
- Carter, W. N. (2008). *Disaster management: A disaster manager's handbook*. Asian Development Bank.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Disdukcapil Sidoarjo. (2024). *Laporan program Duta Hatiku tahun 2022-2024*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
- Folke, C., Hahn, T., Olsson, P., & Norberg, J. (2005). Adaptive governance of social-ecological systems. *Annual Review of Environment and Resources*, 30, 441–473. <https://doi.org/10.1146/annurev.energy.30.050504.144511>
- Hartley, J. (2020). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Hartono, B. (2023). Hubungan kecepatan pemulihan dokumen kependudukan dengan pemulihan sosial ekonomi korban bencana. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 156–172. <https://doi.org/10.21776/jap.2023.13.2.08>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Kementerian Dalam Negeri. (2023). *Pedoman pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi darurat bencana*. Kemendagri RI.

- Kushchu, I., & Kuscü, M. H. (2003). From e-government to m-government: Facing the inevitable. *Proceedings of European Conference on E-Government*, 253–260.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41(1–2), 127–150. <https://doi.org/10.1007/s10464-007-9156-6>
- Rahmawati, D., & Kusuma, A. (2024). Kolaborasi antar instansi dalam penanganan administrasi kependudukan korban bencana. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 45–62. <https://doi.org/10.31258/jkp.15.1.45-62>
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Sekretariat Negara.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sedarmayanti. (2020). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan* (Edisi revisi). Refika Aditama.
- Suwarno, Y., & Pramudya, A. (2022). Inovasi layanan keliling Disdukcapil: Peningkatan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 8(2), 89–106. <https://doi.org/10.24198/jipp.v8i2.34567>
- Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). Transformational change and business process reengineering: Lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 28(3), 320–328. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.010>
- Wisner, B., Gaillard, J. C., & Kelman, I. (2012). *The Routledge handbook of hazards and disaster risk reduction*. Routledge.
- Yin, R. K. (2022). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.