

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara berkewajiban memastikan terpenuhinya hak-hak setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan, merata, dan bermutu. Pelayanan publik menjadi sarana utama pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif. Dengan demikian, mutu pelayanan publik dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja pemerintah khususnya dalam menjamin bahwa seluruh warga memperoleh akses layanan secara mudah dan tanpa hambatan.

Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Regulasi ini menegaskan pentingnya prinsip-prinsip pelayanan seperti kepastian hukum, keadilan, kemudahan akses, keterjangkauan, serta orientasi pada kepentingan pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap jenis pelayanan publik termasuk administrasi kependudukan dituntut untuk melaksanakan secara tanggap dan inklusif agar dapat menjangkau seluruh warga negara tanpa pengecualian.

Seiring dengan tuntutan peningkatan mutu pelayanan publik, pemerintah juga mengupayakan pembaruan tata kelola melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan SPBE bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, efektif, dan akuntabel (Presiden Republik Indonesia, 2018). Namun, layanan administrasi kependudukan yang memerlukan verifikasi dan perekaman data biometrik tetap mengharuskan kehadiran langsung masyarakat.

Administrasi kependudukan menempati peran penting sebagai dasar operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik modern mengingat dokumen identitas berfungsi sebagai sarana utama bagi warga negara untuk mengakses berbagai hak dasar. Secara normatif, kewajiban kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 63 yang mewajibkan setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun untuk memiliki KTP-el (Pemerintah Republik Indonesia, 2013). Ketentuan ini menunjukkan bahwa perekaman KTP-el tidak hanya dipahami sebagai prosedur administratif tetapi merupakan kewajiban hukum sekaligus syarat penting dalam pemanfaatan beragam layanan publik.

Ketentuan tersebut membawa konsekuensi administratif berupa munculnya kelompok penduduk pemula yang setiap tahun memasuki kategori wajib memiliki KTP-el. Dalam hal ini, rentang usia 16-18 tahun menjadi relevan dalam kebijakan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan pada usia 16

tahun, penduduk pemula sudah diperbolehkan melakukan perekaman data biometrik, sementara pada usia 17 tahun penduduk pemula tersebut secara hukum wajib memiliki fisik KTP-el.

Data resmi yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai komposisi penduduk berdasarkan kelompok umur menunjukkan bahwa jumlah penduduk pada rentang usia remaja berbeda dalam proporsi yang besar secara nasional. Berdasarkan data BPS tahun 2023, jumlah penduduk Indonesia pada kelompok usia 15-19 tahun mencapai sekitar 22,13 juta jiwa yang merupakan kelompok usia yang secara bertahap akan memasuki usia wajib kepemilikan KTP-el. Besarnya jumlah tersebut menunjukkan adanya potensi peningkatan kebutuhan layanan perekaman KTP-el setiap tahunnya.

Tingginya jumlah penduduk usia pemula tersebut tidak hanya menjadi fenomena di tingkat nasional, tetapi juga berdampak pada peningkatan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah, khususnya pada provinsi dengan jumlah penduduk besar. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk melakukan percepatan perekaman KTP-el secara masif guna memastikan seluruh penduduk wajib KTP dapat terlayani secara optimal. Sejalan dengan hal tersebut, data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri menunjukkan bahwa capaian perekaman KTP-el secara nasional telah mencapai 98,62% atau sebanyak 201.452.793 jiwa dari total penduduk wajib KTP. Meskipun secara agregat capaian tersebut tergolong tinggi, terdapat variasi capaian antar provinsi yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat keberhasilan dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan.

Adapun capaian perekaman KTP-el pada beberapa provinsi besar di Indonesia pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Capaian Perekaman KTP-el pada Provinsi Besar di Indonesia
Tahun 2023**

No	Provinsi	Wajib KTP	Sudah Rekam	Presentase (%)	Belum Rekam
1.	DKI Jakarta	8.374.984	8.295.199	99,69	25.960
2.	Jawa Barat	35.845.064	36.064.870	99,67	119.424
3.	DI Yogyakarta	2.891.488	2.859.904	99,66	9.686
4.	Jawa Tengah	28.581.966	28.391.365	99,60	113.138
5.	Jawa Timur	31.847.194	31.421.519	98,98	323.233
6.	Lampung	6.511.448	6.418.683	98,68	85.686
7.	Sumatera Selatan	6.284.401	6.131.084	96,93	193.884

Sumber: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar provinsi besar di Indonesia telah mencapai tingkat perekaman KTP-el yang tinggi, bahkan mendekati angka maksimal. Provinsi seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, DI Yogyakarta dan Jawa Tengah menunjukkan capaian di atas 99% yang mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut telah berjalan secara efektif. Namun demikian, masih terdapat provinsi yang mempunyai capaian relatif rendah, yaitu Sumatera Selatan.

Di antara provinsi-provinsi tersebut, Provinsi Jawa Timur memiliki karakteristik yang relevan untuk dikaji lebih lanjut secara akademis. Jawa Timur memiliki capaian perekaman sebesar 98,98% yang secara presentase tergolong tinggi dan mendekati target nasional. Namun demikian, jika dilihat dari jumlah penduduk wajib KTP, Jawa Timur memiliki angka yang sangat besar, yaitu sebanyak 31.847.194 jiwa sehingga beban pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini menjadi lebih kompleks dibandingkan provinsi lain.

Selain itu, meskipun capaian presentasenya tinggi, Jawa Timur masih memiliki jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el dalam jumlah yang signifikan, yaitu sekitar 323.233 jiwa. Jumlah ini jauh lebih besar dibandingkan dengan provinsi lain dalam kategori yang sama sehingga menunjukkan bahwa masih terdapat kelompok masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh pelayanan. Besarnya jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman menunjukkan bahwa capaian presentase yang tinggi belum sepenuhnya menggambarkan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut mengindikasikan masih terdapat kelompok masyarakat yang memerlukan pendekatan pelayanan yang lebih adaptif, khususnya penduduk pemula yang masih berstatus pelajar.

Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan perekaman KTP-el tidak hanya terletak pada tingkat capaian provinsi, tetapi juga berkaitan dengan dinamika pelayanan di tingkat daerah, khususnya kabupaten/kota sebagai pelaksana langsung pelayanan administrasi kependudukan. Setiap daerah memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dalam menjangkau kelompok penduduk

pemula, sehingga diperlukan pendekatan pelayanan yang lebih adaptif dan kontekstual.

Berdasarkan uraian tersebut, Kabupaten Jombang sebagai bagian dari Provinsi Jawa Timur memiliki relevansi untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini. Kabupaten Jombang turut menghadapi tantangan dalam mendukung pencapaian target nasional perekaman KTP-el, khususnya pada kelompok penduduk pemula. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kabupaten Jombang mencapai sekitar 1.364.559 jiwa (BPS, 2024). Selain itu, secara demografis Kabupaten Jombang dikenal sebagai daerah dengan basis pendidikan yang kuat, termasuk keberadaan sekolah formal dan lembaga pendidikan berbasis pesantren. Kondisi ini menyebabkan konsentrasi penduduk usia pelajar relatif tinggi sehingga menciptakan kompleksitas tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam menjangkau kelompok usia pemula.

Data kependudukan menunjukkan bahwa jumlah penduduk pada kelompok usia 15-19 tahun di Kabupaten Jombang mencapai sekitar 103.214 jiwa (BPS, 2024). Kelompok usia ini merupakan segmen strategis karena secara bertahap akan memasuki usia wajib kepemilikan KTP-el. Dengan jumlah tersebut, dapat diproyeksikan bahwa setiap tahunnya terdapat sekitar 20.000 jiwa penduduk yang memasuki usia 17 tahun, sehingga berpotensi menimbulkan lonjakan permintaan layanan perekaman KTP-el.

Besarnya jumlah penduduk pemula tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan perekaman KTP-el di Kabupaten Jombang. Berdasarkan data

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang per Januari 2025, jumlah penduduk yang telah memasuki kategori wajib KTP mencapai 1.063.099 jiwa. Dari jumlah tersebut, masih terdapat 4.099 penduduk wajib KTP yang belum melakukan perekaman KTP-el. Meskipun data tersebut mencakup seluruh penduduk wajib KTP, nota dinas Disdukcapil Kabupaten Jombang Tahun 2019 menunjukkan bahwa salah satu kelompok yang menjadi perhatian adalah penduduk pemula yang masih berstatus pelajar SMA, SMK, dan Madrasah Aliyah karena kelompok ini mengalami keterbatasan akses terhadap pelayanan perekaman. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun capaian perekaman telah tergolong tinggi, masih terdapat penduduk yang belum memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara optimal.

Kondisi tersebut telah menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sejak sebelum Program RESTUNYA DIAH dilaksanakan. Berdasarkan Nota Dinas Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jombang Tahun 2019 tentang usulan Inovasi Pelayanan RESTUNYA DIAH, dijelaskan bahwa masih banyak penduduk pemula usia 15-19 tahun yang belum melakukan perekaman KTP-el. Dalam nota dinas tersebut juga dijelaskan bahwa sebagian besar sasaran perekaman merupakan pelajar SMA, SMK, dan Madrasah Aliyah.

Permasalahan yang dihadapi bukan semata-mata disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan perekaman KTP-el, tetapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan akses pelayanan. Nota dinas tersebut menjelaskan bahwa penduduk pemula tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena jam pelayanan berlangsung bersamaan dengan jam belajar di sekolah. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan reguler yang berpusat di kantor Disdukcapil belum mampu menjangkau penduduk pemula secara optimal.

Fenomena serupa juga ditemukan di daerah lain. Disdukcapil Kabupaten Buleleng, mengembangkan Program Disdukcapil Goes to School karena banyak pelajar yang belum memiliki kesempatan untuk melakukan perekaman KTP-el akibat terbentur waktu belakar, jarak, serta, aktivitas sekolah (Disdukcapil Kabupaten Buleleng, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan akses pelayanan bagi pelajar merupakan persoalan yang dihadapi oleh berbagai pemerintah daerah sehingga mendorong lahirnya inovasi pelayanan berbasis jemput bola ke sekolah. Kondisi tersebut juga diperkuat melalui hasil pra-wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jombang yang menyatakan:

“Sebelum adanya Program RESTUNYA DIAH, pelajar harus datang ke kantor Disdukcapil pada jam kerja sehingga berbenturan dengan jam sekolah.” (Hasil pra-wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jombang, 2026)

Berangkat dari kondisi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Jombang mengembangkan Program RESTUNYA DIAH sebagai inovasi pelayanan publik melalui mekanisme jemput bola ke SMA, SMK, dan Madrasah Aliyah. Program ini ditujukan bagi penduduk pemula berusia 16-17 tahun sehingga proses perekaman dapat dilakukan langsung di lingkungan sekolah tanpa mengharuskan pelajar datang ke kantor Disdukcapil. Pendekatan ini diharapkan mampu memperluas

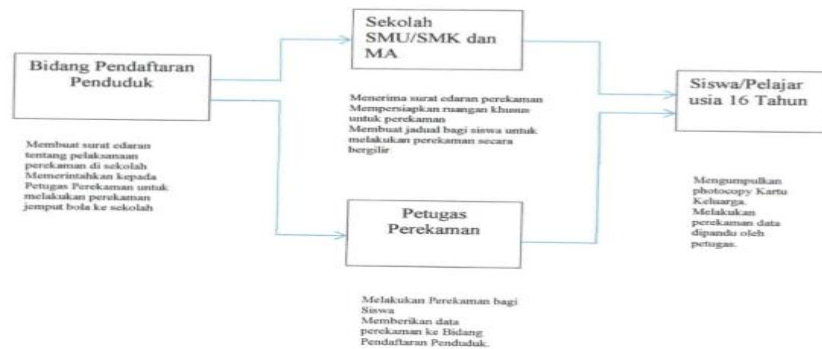
jangkauan pelayanan, meningkatkan cakupan perekaman KTP-el, serta memberikan kemudahan akses bagi pelajar sebagai penerima layanan.

Dokumentasi pelaksanaan Program RESTUNYA DIAH menunjukkan bahwa pelayanan di lingkungan sekolah mampu menurunkan hambatan waktu, biaya transportasi, dan gangguan proses pembelajaran bagi pelajar. (Disdukcapil, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan ini memberikan manfaat dalam memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk pemula. Meskipun demikian, pelaksanaan program tetap perlu dikaji lebih mendalam untuk memahami bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan, berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan, serta bagaimana persepsi pelaksana dan penerima layanan terhadap program ini.

Pelaksanaan Program Restunya Diah didukung oleh dasar hukum yang jelas sebagai bagian dari kebijakan resmi pemerintah daerah. Program ini ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Nomor 188/729/415.39/2019 Tentang Inovasi Pelayanan Restunya Diah (Rekam Sebelum Tujuh Belas Tahun Nyaman Di Sekolah, program ini ditetapkan sebagai inovasi pelayanan dalam perekaman data kependudukan secara jemput bola yang dikhususkan untuk penduduk usia 16 dan 17 tahun yang berstatus siswa/pelajar SMA/SMK dan Madrasah Aliyah di Kabupaten Jombang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, 2019). Penetapan program ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat khususnya penduduk usia 16 dan 17 tahun.

Regulasi tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan perekaman KTP-el bagi pelajar dengan pendekatan jemput bola di sekolah. Adanya regulasi tersebut menunjukkan bahwa Program Restunya Diah dilaksanakan secara terencana dan memiliki legitimasi kelembagaan, serta mendukung percepatan pemenuhan hak administrasi kependudukan bagi penduduk pemula di Kabupaten Jombang. Landasan regulasi ini kemudian diwujudkan dalam bentuk perubahan nyata pada mekanisme pelayanan di lapangan, khususnya dalam proses perekaman KTP-el bagi pelajar SMA/SMK/MA.

Perubahan mekanisme pelayanan tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan program yang terstruktur, dimulai dari tahap koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak sekolah melalui penyampaian surat pemberitahuan dan penjadwalan kegiatan perekaman. Selanjutnya, sekolah menyiapkan sarana pendukung seperti ruang khusus serta mengkoordinasikan peserta didik agar mengikuti proses perekaman secara bergilir. Selanjutnya petugas perekaman dari Disdukcapil melakukan perekaman data biometrik secara langsung di lokasi sekolah terhadap siswa berusia minimal 16 tahun yang sebelumnya telah menyiapkan dokumen persyaratan seperti fotokopi Kartu Keluarga. Hasil perekaman tersebut kemudian diinput dan dikelola oleh bidang pendaftaran penduduk sebagai bagian dari sistem administrasi kependudukan.



Gambar 1.1 Prosedur Inovasi RESTUNYA DIAH

Sumber: SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang

Perubahan pada mekanisme pelayanan tersebut dapat dipahami dengan melihat perbandingan kondisi perekaman KTP-el sebelum dan setelah Program Restunya Diah dilaksanakan. Pada periode sebelum program berjalan, pelayanan perekaman masih terpusat di kantor Disdukcapil maupun kecamatan sehingga pelajar harus menyesuaikan waktu kehadiran dengan jam pelayanan yang tersedia. Setelah program diterapkan, layanan perekaman dilakukan langsung di lingkungan sekolah melalui pendekatan jemput bola sehingga proses perekaman menjadi lebih terjadwal dan mampu menjangkau pelajar secara lebih sistematis.

Guna memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan sebelum Program Restunya Diah ditetapkan, pemberitaan Antarajatim (2016), menunjukkan bahwa pelayanan perekaman e-KTP di Kabupaten Jombang masih menghadapi kendala. Pada saat itu masih terdapat sekitar 20-25 ribu jiwa dari total 984.230 penduduk wajib e-KTP yang belum melakukan perekaman serta masih terdapat data yang belum tercetak. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebelum adanya inovasi pelayanan berbasis jemput bola, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi keterbatasan dalam menjangkau seluruh penduduk wajib KTP.

Situasi inilah yang menjadi salah satu latar belakang perlunya pengembangan strategi pelayanan yang lebih adaptif melalui inovasi pelayanan

Berbeda dengan kondisi tersebut, setelah Program RESTUNYA DIAH diterapkan, pendekatan pelayanan mengalami pergeseran yang lebih signifikan. Layanan perekaman KTP-el tidak lagi sepenuhnya berpusat di kantor Disdukcapil, melainkan dilaksanakan langsung di sekolah-sekolah melalui mekanisme jemput bola. Pada 12 Agustus 2025, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang kembali menyelenggarakan layanan perekaman KTP-el bagi pemula melalui Program Restunya Diah di SMA A Wahid Hasyim 4 Gudo (Disdukcapil, 2025). Kegiatan ini dilakukan dengan sistem jemput bola, di mana petugas Disdukcapil hadir langsung ke sekolah untuk memberikan pelayanan kepada siswa yang telah berusia 16-17 tahun. Sejak pagi, para pelajar mengikuti proses perekaman secara bergantian sehingga tetap dapat menyesuaikan dengan jadwal kegiatan belajar. Pendekatan ini memungkinkan pelajar melakukan perekaman tanpa harus meninggalkan kegiatan belajar secara khusus sehingga proses pemenuhan kewajiban administrasi kependudukan dapat dilakukan secara lebih terjadwal dan sistematis.



Gambar 1. 2 Jemput Bola Perekaman KTP pemula sambangi SMA AWH Gudo

Sumber: Dukcapil, diakses melalui

<https://dukcapil.jombangkab.go.id/berita/jemput-bola-perekaman-ktp-pemula-sambangi-sma-awh-gudo-13721> pada 19 Februari 2026

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan Program RESTUNYA DIAH menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan dari sistem yang semula berpusat di kantor Disdukcapil menjadi pelayanan jemput bola di lingkungan sekolah. Perubahan tersebut mencerminkan pergeseran pendekatan pola pelayanan dari sistem yang bersifat pasif yaitu menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan menjadi lebih proaktif dengan mendatangi langsung sasaran pelayanan sehingga akses perekaman KTP-el bagi penduduk pemula menjadi lebih mudah.

Apabila ditinjau menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers (2003), perubahan tersebut mencerminkan lima atribut inovasi, yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability*. Program RESTUNYA DIAH menunjukkan hasil yang dapat diamati melalui terlaksananya pelayanan perekaman KTP-el di berbagai sekolah, semakin luasnya jangkauan pelayanan kepada

penduduk pemula, serta manfaat yang dirasakan oleh pelajar sebagai penerima layanan.

Meskipun secara konseptual atribut-atribut tersebut menunjukkan bahwa Program Restunya Diah memenuhi karakteristik inovasi menurut Rogers, kajian empiris yang mendalami implementasi layanan jemput bola di lingkungan sekolah masih relatif terbatas. Berbagai penelitian sebelumnya yang membahas layanan jemput bola maupun perekaman identitas di lingkungan sekolah umumnya lebih menitikberatkan pada aspek implementasi program. Penelitian Berlianto & Muljanto (2024) mengenai Program PALING JEMPOL menganalisis keberhasilan implementasi berdasarkan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, penelitian Sakinah & Saipul (2024) mengenai Program Jemput Bola di Kota Samarinda menilai efektivitas program berdasarkan indikator ketepatan sasaran, tujuan program, dan pemantauan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa program telah berjalan relatif baik dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el pemula, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sarana perekaman, ketidaksesuaian data administrasi peserta, serta belum optimalnya sosialisasi kepada pelajar.

Kajian-kajian tersebut lebih banyak berfokus pada tingkat keberhasilan implementasi dan efektivitas program, sedangkan pembahasan mengenai inovasi pelayanan publik berdasarkan atribut Rogers masih relatif terbatas. Dimensi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability* sebagaimana dikemukakan oleh Rogers (2003) belum banyak digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan perekaman KTP-el bagi penduduk pemula. Selain

itu, kajian mengenai persepsi pelajar sebagai penerima layanan dan petugas Disdukcapil sebagai pelaksana program terhadap inovasi pelayanan juga masih terbatas. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program RESTUNYA DIAH menggunakan perspektif atribut inovasi Rogers sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan perekaman KTP-el bagi penduduk pemula di Kabuapten Jombang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Inovasi Pelayanan publik Program RESTUNYA DIAH dalam Percepatan Perekaman KTP-el di Kabupaten Jombang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi Rogers (2003) yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* untuk menganalisis pelaksanaan Program RESTUNYA DIAH sebagai inovasi pelayanan publik dalam percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar di Kabupaten Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Program RESTUNYA DIAH dalam mempercepat perekaman KTP-el bagi pelajar di Kabupaten Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Program RESTUNYA DIAH sebagai inovasi pelayanan publik dalam percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar di Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu pengetahuan mengenai inovasi pelayanan publik melalui penerapan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (2003), khususnya dalam menganalisis lima atribut inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* pada Program RESTUNYA DIAH dalam percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar di Kabupaten Jombang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai inovasi pelayanan publik.

B. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat mempertajam pengetahuan tentang Inovasi Program Restunya Diah dalam Percepatan Perekaman KTP-el bagi Pelajar di Kabupaten Jombang. Penelitian ini sebagai implementasi penerapan teori atau pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik.

b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan penunjang pendidikan dan hasil riset dari penelitian yang dapat

digunakan sebagai pembanding bagi peneliti lainnya, serta sebagai acuan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

c) Bagi pemerintahan/Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi Disdukcapil Kabupaten Jombang sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan Program Restunya Diah dalam percepatan perekaman KTP-el bagi pelajar. Temuan ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan, memperluas akses perekaman bagi sasaran yang belum terjangkau, serta menjadi dasar penguatan dan pengembangan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.