

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK JEMPOL KAWAN
(JEMPUT BOLA AKTA PERKAWINAN) BAGI
PENDUDUK NON MUSLIM**

**(Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh:

ELLIYAH FATMALA

NIM. 07011282126126

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK JEMPOL KAWAN
(JEMPUT BOLA AKTA PERKAWINAN) BAGI
PENDUDUK NON MUSLIM**

**(Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**

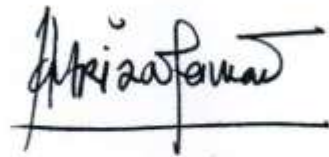
Oleh :

**ELLIYAH FATMALA
NIM. 07011282126126**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 24 Juni 2025

Pembimbing

**Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

“INOVASI PELAYANAN PUBLIK JEMPOL KAWAN (JEMPUT BOLA AKTA PERKAWINAN) BAGI PENDUDUK NON MUSLIM (Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang)”

SKRIPSI

Oleh :

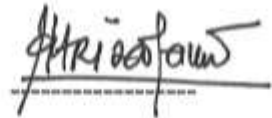
ELLIYAH FATMALA
07011282126126

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 7 Juli 2025**

Pembimbing :

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Tanda Tangan



Penguji :

Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009

Tanda Tangan



Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
NIP. 198902222023212044

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elliyah Fatmala
NIM : 07011282126126
Jurusan : Administrasi Publik
Kampus : Indralaya
Angkatan : 2021

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan) Bagi Penduduk Non Muslim (Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang)” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Indralaya, 24 Juni 2025



Elliyah Fatmala

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"I survived because the fire inside me burned brighter than the fire around me."

(Joshua Graham)

"And here you are living despite it all."

(Rupi Kaur)

"It will pass. The good, the bad, the unknown -everything. It all passes. Give yourself a second to breathe deeply and remind yourself that whatever season you are in right now, whatever is happening in your life today, it will pass."

(anonymous)

"Dan suatu hari, gadis kecil dalam dirimu yang selalu menangis itu akan menatapmu dengan haru."

(Penulis)

"You can always begin again. In academics. In improving your deens. In surrounding yourself with good peers. In focusing on your growth. In experiencing genuine love. Some things might end, but you can always begin again."

(anonymous)

"Change is scary but so is staying the same."

(anonymous)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

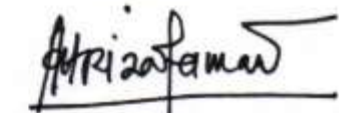
- ❖ Diri saya sendiri
- ❖ Ibu saya tercinta, Adik saya, Nenek, dan Kakek di Surga
- ❖ Keluarga besar saya
- ❖ Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
- ❖ Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2021
- ❖ Teman-teman saya dari masa SMP dan SMA yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada proses adopsi inovasi pelayanan publik melalui program Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola yang ditujukan khusus bagi penduduk non-Muslim dalam hal pencatatan akta perkawinan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Sebanyak delapan narasumber dipilih dalam penelitian ini, yang mencakup petugas dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta masyarakat yang telah menggunakan layanan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers (2003) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Jempol Kawan telah berjalan maksimal pada aspek kompatibilitas dan kerumitan, dengan kesesuaian terhadap nilai budaya dan prosedur yang mudah dipahami berkat pendampingan petugas. Namun, ditemukan pula beberapa kendala, seperti masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengumpulan data awal (keunggulan relatif), sosialisasi yang belum maksimal (kemampuan diuji coba), serta publikasi hasil layanan yang belum dilakukan secara rutin dan terpadu (kemampuan diamati). Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar Disdukcapil meningkatkan sosialisasi terstruktur, memperjelas informasi prosedur sejak awal, serta mempublikasikan capaian program secara triwulanan untuk memperkuat transparansi dan mendorong adopsi inovasi secara lebih luas.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Jemput Bola, Jempol Kawan, Akta Perkawinan, Difusi Inovasi

Pembimbing,



Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP.19681022 199702 2001

Indralaya, 24 Juni 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



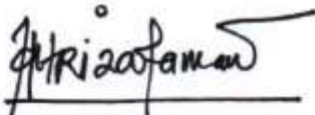
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110 199401 1001

ABSTRACT

This study focuses on the adoption process of public service innovation through the Jempol Kawan program (Jemput Bola Akta Perkawinan), implemented by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Palembang City. This program represents a mobile service innovation specifically aimed at non-Muslim residents in facilitating the registration of marriage certificates. The research employs a qualitative approach using in-depth interviews, documentation, and observation techniques. Eight informants were selected, consisting of internal staff from the Disdukcapil and members of the public who have used the service. Data analysis was guided by Everett M. Rogers' (2003) diffusion of innovation theory, which includes five key dimensions: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The findings reveal that Jempol Kawan has performed optimally in terms of compatibility and complexity, with services aligned to cultural values and procedures that are easy to understand due to direct assistance from officers. However, several challenges were identified, including low public awareness in the initial data submission stage (relative advantage), limited outreach and socialization (trialability), and a lack of regular and integrated publication of service outcomes (observability). Based on these findings, it is recommended that Disdukcapil enhance structured socialization efforts, provide clearer procedural information from the outset, and publish quarterly reports on program achievements to improve transparency and support broader innovation adoption.

Keywords: *Public Service Innovation, Mobile Service, Jempol Kawan, Marriage Certificate, Innovation Diffusion*

Advisor,



Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP.196810221997022001

Indralaya, 24 June 2025
Head of the Department of Publik Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“Inovasi Pelayanan Publik Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan) bagi Penduduk Non Muslim (Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang).”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis;
3. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas semua ilmu yang telah Ibu berikan, tanpa bantuan Ibu, penulis tidak akan bisa sampai di tahap ini. Tidak ada hal lain yang penulis harapkan selain Ibu selalu dikelilingi kebahagiaan, terima kasih sekali lagi, Bu, semoga berkah Allah selalu menyertaimu;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Unsri yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah;
6. Seluruh karyawan FISIP Unsri yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi;
7. Ibu tercinta, yang sudah berjuang separuh hidupnya untuk menghidupi kami. Kata terima kasih tidak akan cukup untuk menggambarkan betapa bersyukur penulis memiliki Ibu di kehidupan ini. Maafkan penulis yang belum bisa sepenuhnya membanggakan dan membahagiakan Ibu. Penulis selalu berdoa agar Ibu diberkahi dengan umur yang panjang dan tubuh yang sehat, supaya penulis bisa mewujudkan semua keinginan Ibu dan membuat Ibu tidak perlu bekerja lagi. Di kehidupan selanjutnya, semoga Ibu mendapatkan kehidupan yang lebih bahagia dari sekarang, jangan menikah dengan ayah lagi, tapi kejarlah mimpi Ibu dan gapailah semua yang Ibu mau. Penulis sangat menyayangi Ibu;
8. Keluarga besar tercinta, terutama kepada adik dan nenek penulis yang telah senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Kakek yang sudah berpulang terlebih dahulu, terima kasih sudah menjadi sosok ayah yang hilang dari hidup penulis. Semoga kakek tenang selalu di sana. Doa-doa baik kami selalu menyertaimu;
10. Om dan Tante, terima kasih untuk semua bantuan dan doa-doanya. Penulis sangat bersyukur dikelilingi oleh keluarga yang baik dan selalu menolong penulis selama ini;

11. Sahabat-sahabat seperjuangan, Tiara, Aisah, dan Zahrah. Terima kasih sudah kebersamai hari-hari penulis dengan canda dan tingkah kalian yang kadang-kadang bikin istighfar. Kalian adalah warna-warni paling cantik yang penulis temui. Semoga setelah kita berpisah di satu fase hidup yang ini, kita akan bisa terus berteman baik;
12. Sahabat sejak awal perkuliahan, Muhjah Latifah. Terima kasih sudah selalu ada dan mendukung penulis hingga sekarang. Masa-masa kuliah ini pasti akan terasa jauh lebih sepi dan berat tanpa kehadiranmu. Meskipun kata orang-orang *people come and go*, tapi penulis berharap itu tidak akan terjadi di kita. Mari tetap saling mendukung dan berjuang meraih mimpi kita bersama. Dan jika nanti ada hari di mana kamu merasa tidak dicintai lagi, maka penulis berharap kamu akan ingat bahwa penulis akan selalu menyayangimu;
13. Teman-teman seperkuliahan penulis, Tasya M, Pasha, Dea, Nadia, dan nama-nama lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah membuat dunia perkuliahan penulis menyenangkan;
14. Teman-teman SMP dan SMA penulis, Amel, Mifta, Siti, Suci, dan Wina. Terima kasih sudah menemani penulis hingga sekarang ini. Adanya kalian dalam perjalanan penulis sangat membantu penulis untuk terus semangat. Semoga semua keberuntungan baik menyertai kalian;
15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca, mahasiswa, masyarakat, maupun pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di bidang pencatatan sipil. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Palembang, 14 Maret 2025



Elliyah Fatmala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1. Manfaat Teoritis	17
1.4.2. Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. Manajemen Publik	18
2.1.2. Pelayanan Publik.....	22
2.1.3. Inovasi Pelayanan Publik	26
2.1.4. Teori yang Digunakan dalam Penelitian Ini.....	34
2.1.5. Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan)	37
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41
2.3. Kerangka Pemikiran	51
2.4. Asumsi Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56

3.1.	Jenis Penelitian	56
3.2.	Definisi Konseptual	57
3.3.	Fokus Penelitian	59
3.4.	Jenis dan Sumber Data	60
3.5.	Informan Penelitian	61
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	63
3.7.	Teknik Analisis Data	64
3.8.	Keabsahan Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	67
4.1.1.	Profil Instansi	67
4.1.2.	Visi dan Misi.....	68
4.1.3.	Moto dan Maklumat Pelayanan	70
4.1.4.	Struktur Organisasi	70
4.2.	Deskripsi Informan Penelitian.....	75
4.3.	Hasil Penelitian.....	76
4.3.1.	Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	77
4.3.2.	Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>)	86
4.3.3.	Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	93
4.3.4.	Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>).....	101
4.3.5.	Kemampuan Untuk Diamati (<i>Observability</i>).....	108
4.4.	Pembahasan	118
4.4.1.	Keunggulan Relatif (<i>Relatif Advantage</i>).....	119
4.4.2.	Kompatibilitas (<i>Compatibility</i>)	121
4.4.3.	Kerumitan (<i>Complexity</i>).....	122
4.4.4.	Kemampuan Diujicobakan (<i>Triability</i>).....	124
4.4.5.	Kemampuan Untuk Diamati (<i>Observability</i>).....	126
4.5.	Implikasi Teori	128
4.5.1.	<i>E-Government Readiness</i>	129
BAB V PENUTUP.....		131
5.1.	Kesimpulan.....	131
5.2.	Saran	131
5.2.1.	Saran Teoritis	132

5.2.2. Saran Praktis	132
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	xxii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Jumlah Penduduk Non Muslim di Kota Palembang Tahun 2020 - 2024	4
Tabel 2. Target dan Realisasi Penerbitan Akta Perkawinan melalui Program Jempol Kawan (2022–2024).....	11
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	59
Tabel 5. Informan Penelitian.....	62
Tabel 6. Deskripsi Informan Penelitian	75
Tabel 7. Matriks Hasil Temuan.....	116

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Akta Perkawinan Non Muslim Sebelum Layanan Jempol Kawan (2020-2021).....	9
Grafik 2. Jumlah Akta Perkawinan Non Muslim Sesudah Layanan Jempol Kawan (2022-2024).....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Inovasi Jempol Kawan oleh Disdukcapil Palembang	6
Gambar 2. Tampilan penggunaan GForm untuk Pengajuan Akta Perkawinan via Layanan Jempol Kawan.....	7
Gambar 3. Pedoman Teknis Jempol Kawan	8
Gambar 4. Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 5. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Palembang.....	70
Gambar 6. SOP Jempol Kawan	80
Gambar 7. Alur Layanan Terintegrasi Jempol Kawan.....	85
Gambar 8. Proses pencatatan akta perkawinan di lokasi pemberkatan oleh petugas Disdukcapil	90
Gambar 9. Penandatanganan dokumen akta perkawinan oleh petugas Disdukcapil di hadapan pasangan dan saksi.....	90
Gambar 10. Pasangan pengguna menerima arahan petugas Disdukcapil terkait proses akta perkawinan dalam program Jempol Kawan.....	100
Gambar 11. Poster Digital Sosialisasi Program Jempol Kawan di Instagram Resmi Disdukcapil Kota Palembang.....	107
Gambar 12. Pasangan Non-Muslim Menerima Akta Perkawinan Melalui Program Jempol Kawan	111
Gambar 13. Publikasi Media Lokal tentang Penyerahan Akta Perkawinan dalam Program Jempol Kawan.....	115
Gambar 14. Publikasi di Website Resmi tentang Kegiatan Jempol Kawan.....	115

DAFTAR SINGKATAN

DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
JEMPOL KAWAN	: Jemput Bola Akta Perkawinan
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik (*public service*) ialah salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk.

Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi faktor penting dalam menentukan loyalitas masyarakat terhadap instansi terkait. Pada model *New Public Service*, pelayanan publik didasarkan pada prinsip demokrasi yang menekankan kesetaraan dan keadilan bagi seluruh warga negara. Model ini menekankan bahwa kepentingan publik tidak ditentukan secara sepihak oleh elit politik sebagaimana yang tertulis dalam aturan, melainkan merupakan hasil dari proses dialog yang melibatkan berbagai nilai dan aspirasi dalam masyarakat.

Di konsep ini, birokrasi yang bertanggung jawab atas pelayanan publik harus lebih dari sekadar mematuhi peraturan hukum; mereka juga harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah daerah dalam model ini berperan sebagai fasilitator yang menggali, memahami, dan menyeimbangkan berbagai kepentingan masyarakat serta kelompok komunitas yang ada. Oleh karena itu, birokrasi publik tidak hanya dituntut untuk mengikuti aturan hukum yang berlaku, tetapi juga harus mempertimbangkan norma sosial, nilai-nilai masyarakat, standar profesional, serta kepentingan publik dalam setiap kebijakan dan keputusan yang dibuat (Setijaningrum, 2009).

Istilah “pelayanan publik” merujuk pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, badan hukum, serta sebagai bentuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Salah satu cara paling sederhana untuk menilai kinerja pemerintah adalah melalui pelayanan publik yang mereka sediakan. Kualitas pelayanan ini memungkinkan masyarakat untuk menilai, mengkritisi, bahkan menuntut pertanggungjawaban dari pihak yang secara politis bertanggung jawab atas penyelenggaraannya (Denhardt, 2013). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah menjadi suatu keharusan. Sebagai langkah perbaikan, sejak 2014, Kementerian PANRB telah menerapkan kebijakan inovasi pelayanan publik guna mendorong terciptanya ide-ide kreatif serta metode pelayanan baru yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Inovasi inilah yang menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif (Koeswara, 2023). Terutama di era modern seperti ini, pelayanan yang prima dan berkualitas dapat tercapai dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, yang mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Irianto et al., 2022). Dasar hukum yang mengatur inovasi pelayanan publik di Indonesia di antaranya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tentang Pemerintahan Daerah Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Melalui regulasi tersebut, pemerintah daerah didorong untuk mengembangkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu sektor yang menjadi fokus inovasi pelayanan publik adalah pencatatan sipil, termasuk dalam penerbitan akta perkawinan bagi penduduk non-Muslim. Akta perkawinan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai bukti sah pernikahan yang telah dilakukan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, pencatatan perkawinan bagi penduduk non-Muslim dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah pasangan tersebut melangsungkan pernikahan sesuai dengan aturan agama atau kepercayaannya masing-masing.

Di Kota Palembang, jumlah penduduk non-Muslim mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Palembang, jumlah penduduk non-Muslim selama lima tahun terakhir ialah sebagai berikut:

**Tabel 1. Laporan Jumlah Penduduk Non Muslim di Kota Palembang
Tahun 2020 - 2024**

Tahun	Protestan	Katolik	Hindu	Buddha
2020	52.423	30.267	1.430	67.345
2021	52.523	30.270	1.179	67.474
2022	53.311	30.862	2.245	67.580
2023	53.965	31.651	2.324	68.132
2024	53.861	31.729	2.407	68.207
Total	266.083	154.779	9.585	338.738

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Berdasarkan Tabel 1, meskipun tidak terlalu signifikan, jumlah penduduk non-Muslim di Kota Palembang mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2024. Secara keseluruhan, kelompok agama Protestan, Katolik, Hindu, dan Buddha menunjukkan tren pertumbuhan dengan total populasi non-Muslim mencapai 669.185 jiwa dalam lima tahun terakhir. Adanya kenaikan ini tentunya harus diiringi pula dengan pencatatan administrasi kependudukan yang efektif, salah satunya yang akan kita bahas dalam penelitian ini ialah penerbitan akta perkawinan.

Pencatatan peristiwa perkawinan menjadi salah satu aspek yang penting bagi penduduk non-muslim, karena akta perkawinan merupakan bukti sah bahwa suatu pernikahan telah tercatat secara hukum setelah dilaksanakan menurut agama dan kepercayaan masing-masing pasangan. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang mengubah Undang-Undang No. 23 Tahun 2006, pencatatan perkawinan yang sebelumnya didasarkan pada asas peristiwa kini beralih menjadi berbasis domisili. Artinya, pencatatan pernikahan dilakukan di instansi yang sesuai dengan tempat tinggal pelapor.

Proses pencatatan perkawinan sendiri dilakukan oleh dua lembaga yang berbeda. Bagi pasangan beragama Islam, pencatatan dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA). Sementara itu, bagi yang beragama Non-Muslim serta penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, pencatatan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Persyaratan pencatatan perkawinan bagi pasangan Non-Muslim telah diatur dalam Pasal 37 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, serta Pasal 50 ayat (2), (3), dan (4) dalam Permendagri Nomor 108 Tahun 2018.

Ketentuan ini juga diperkuat dengan Surat Dirjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil tertanggal 28 September 2021. Hanya setelah semua persyaratan terpenuhi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menerbitkan Kutipan Akta Perkawinan, memperbarui status perkawinan dalam KTP elektronik, serta memperbarui data dalam Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan status terbaru pasangan. Akan tetapi, seringkali dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai permasalahan dalam pencatatan perkawinan non-muslim, salah satunya adalah perbedaan antara tanggal yang tercantum dalam akta perkawinan dan tanggal pada surat pemberkatan perkawinan Non Muslim yang tertera di kartu keluarga. Hal ini terjadi karena tanggal perkawinan yang ditulis di kartu keluarga adalah tanggal dari akta perkawinan yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kota Palembang.

Ditambah lagi, masih banyak pasangan yang menganggap bahwa surat pemberkatan dari tempat ibadah sudah cukup sebagai bukti sah pernikahan mereka, sehingga mereka jadi sering menunda pencatatan perkawinan di Dukcapil. Padahal, menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, surat pemberkatan belum memiliki kekuatan hukum sebagai dokumen resmi perkawinan. Akibatnya, banyak pasangan yang secara agama sudah menikah, tetapi secara administrasi negara

masih tercatat sebagai lajang. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Palembang memperkenalkan layanan Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan proaktif. Layanan ini bersifat memaksa sehingga semua masyarakat non-Muslim mendaftarkan.

Gambar 1. Inovasi Jempol Kawan oleh Disdukcapil Palembang



Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2023

Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman calon pengantin mengenai pentingnya akta perkawinan, sekaligus memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, khususnya non-Muslim dalam hal penerbitan akta perkawinan, dengan cara mendatangi langsung lokasi-lokasi tertentu, seperti rumah ibadah, komunitas, atau tempat tinggal pasangan yang akan menikah. Melalui fasilitasi dari Dinas Dukcapil, pasangan non-Muslim dapat langsung memperoleh akta perkawinan pada hari yang sama dengan pelaksanaan pemberkatan, tanpa perlu menunggu lama. Dengan adanya sistem jemput bola, masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen pernikahan kini dapat memperoleh layanan lebih cepat, efisien, dan tanpa biaya tambahan. Adapun persyaratan dalam layanan jempol kawan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ialah sebagai berikut:

- 1) Fotokopi surat keterangan telah terjadi perkawinan yang dikeluarkan oleh pemuka agama atau penghayat kepercayaan;
- 2) Pas foto berwarna ukuran 4x6 dari kedua mempelai;
- 3) Fotokopi Kartu Keluarga;
- 4) Fotokopi KTP-el;
- 5) Bagi janda atau duda karena cerai mati, wajib melampirkan akta kematian pasangannya; dan
- 6) Bagi janda atau duda karena cerai hidup, wajib melampirkan akta perceraian.

Setelah seluruh dokumen tersebut lengkap, masyarakat dapat mengajukan permohonan administrasi perkawinan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Proses Pengajuan ini dilakukan dengan beberapa langkah berikut:

- 1) Pasangan pengantin yang akan menikah, datang ke kantor Disdukcapil kota Palembang untuk mendaftarkan jadwal dan tempat pernikahannya. Pendaftaran dapat dilakukan melalui *google form* yang disediakan Disdukcapil, seperti pada di bawah ini:

Gambar 2. Tampilan penggunaan *GForm* untuk Pengajuan Akta Perkawinan via Layanan Jempol Kawan

The screenshot shows a Google Form titled "JEMPOL KAWAN" (Jempol Kawan) for marriage registration. The form is displayed on a web browser. At the top, there is a banner for "KOTA PALEMBANG" with a "GRATIS! TANPA DISKON DATA" (Free! No Data Discount) tag. The form itself has a header section with the title "JEMPOL KAWAN" and a subtitle "Jemputan Kawan". Below this, there is a section titled "PENGANTARAN" (Introduction) which lists the required documents: 1. Akta perkawinan yang telah terjadi (Marriage certificate that has occurred), 2. Akta kematian pasangannya (Death certificate of the spouse), 3. Akta perceraian (Divorce certificate), and 4. Akta kelahiran (Birth certificate). The form also includes a section for "PENGANTARAN" (Introduction) with fields for "Nama Lengkap" (Full Name), "Alamat" (Address), and "No. HP" (Phone Number). The form is set to "Form 1" and "Form 2" tabs. The bottom of the form shows the "Submit" button and the "Form 1" and "Form 2" tabs.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

- 2) Jika masyarakat sudah melakukan pengajuan, maka alur pelayanan selanjutnya dapat dimulai. Tim dari Disdukcapil akan mengelola dan memverifikasi data pemohon.
- 3) Data tersebut kemudian diinput ke dalam Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
- 4) Setelah proses penginputan selesai, Pada saat hari H pernikahan, tim Disdukcapil Kota Palembang akan melakukan pelayanan penerbitan akta perkawinan secara langsung ke lapangan, berupa verifikasi akhir dan penandatanganan akta perkawinan.
- 5) Akta yang telah diterbitkan akan langsung diserahkan kepada kedua mempelai di lokasi dalam bentuk cetak dan *QR Code*.

Semua langkah prosedur ini terangkum dalam pedoman teknis berikut:

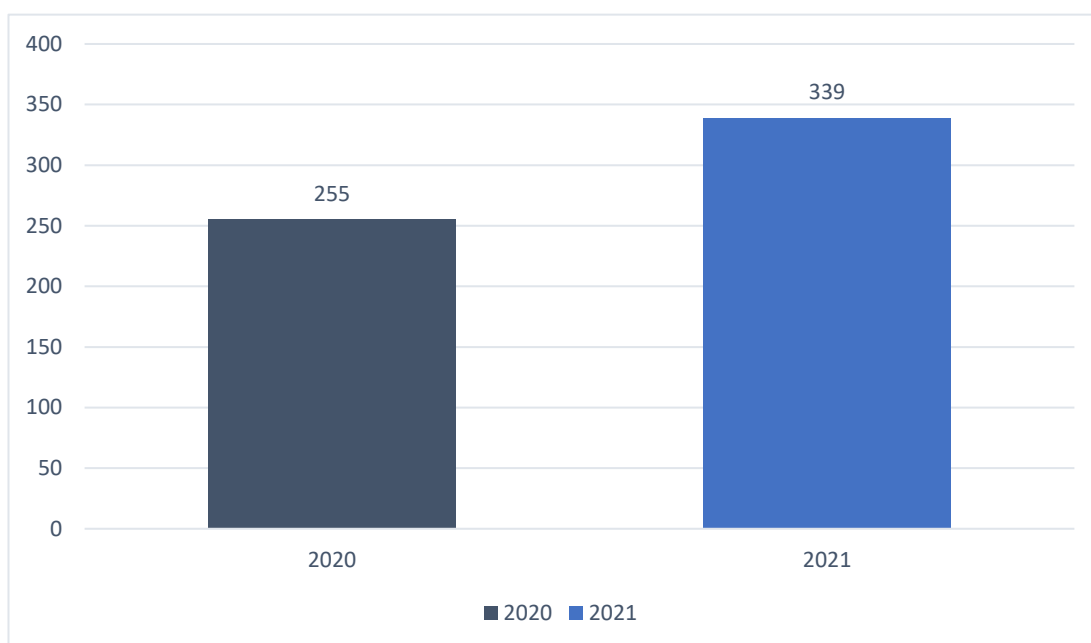
Gambar 3. Pedoman Teknis Jempol Kawan



Sumber: Website Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Sebelum adanya program Jempol Kawan yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, jumlah akta perkawinan yang diterbitkan bagi penduduk non-Muslim relatif sedikit. Grafik 1 berikut menunjukkan jumlah akta perkawinan yang terbit sebelum adanya program tersebut:

Grafik 1. Jumlah Akta Perkawinan Non Muslim Sebelum Layanan Jempol Kawan (2020-2021)

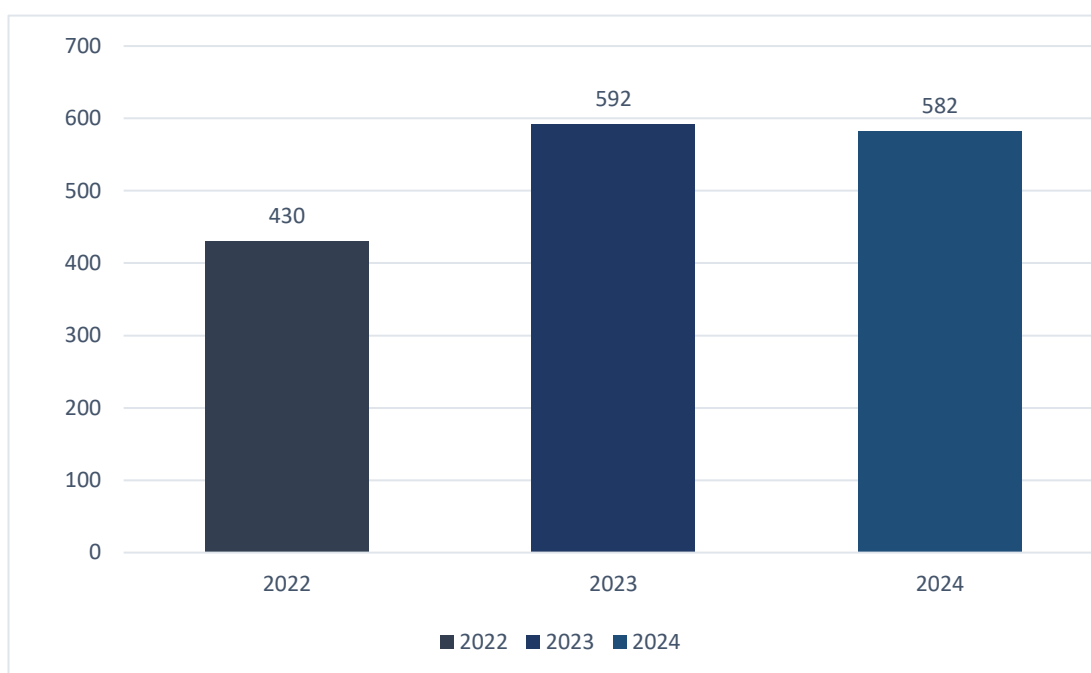


Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada grafik di atas, jumlah akta perkawinan non-Muslim yang diterbitkan di Kota Palembang sebelum adanya layanan Jempol Kawan tidak begitu menunjukkan peningkatan dari tahun 2020 ke 2021. Pada tahun 2020, tercatat 255 akta perkawinan yang diterbitkan, sedangkan pada tahun 2021 jumlah tersebut meningkat menjadi 339 akta, atau mengalami kenaikan sebesar 84 akta (sekitar 32,94%).

Kondisi ini kemudian mulai pelan-pelan berubah sejak adanya Jempol Kawan. Melalui program ini, petugas Dukcapil secara aktif mendatangi pasangan yang ingin mencatatkan perkawinannya, sehingga jumlah akta perkawinan yang diterbitkan mengalami peningkatan, sebagaimana ditunjukkan pada Grafik 2 berikut:

**Grafik 2. Jumlah Akta Perkawinan Non Muslim
Sesudah Layanan Jempol Kawan (2022-2024)**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Berdasarkan Grafik 2, jumlah penerbitan akta perkawinan non-Muslim di Kota Palembang mengalami peningkatan yang signifikan sejak layanan Jempol Kawan diterapkan pada tahun 2022. Pada tahun pertamanya saja, tercatat sebanyak 430 akta perkawinan yang diterbitkan. Angka ini terus meningkat menjadi 592 akta pada tahun 2023, dan sedikit menurun menjadi 582 akta di tahun 2024. Secara keseluruhan, dalam tiga tahun pelaksanaannya, Jempol Kawan telah berhasil menerbitkan 1.604 akta perkawinan bagi penduduk non-Muslim. Akan tetapi sayangnya, kenaikan ini tidak diiringi dengan pencapaian yang baik dari target dan realisasi mengenai Jempol Kawan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Target dan Realisasi Penerbitan Akta Perkawinan melalui Program Jempol Kawan (2022–2024)

Tahun	Target Penerbitan Akta (Dokumen)	Realisasi (Dokumen)	Presentase Capaian (%)	Keterangan
2022	400	430	112,5%	Capaian melebihi target, respons masyarakat baik
2023	650	592	91,1%	Realisasi meningkat, namun belum capai target
2024	700	582	83,1%	Capaian menurun dibanding target yang ditetapkan

Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Bisa kita lihat dari Tabel 2, bahwa meskipun jumlah penerbitan akta perkawinan mengalami peningkatan sejak diluncurkannya program Jempol Kawan pada tahun 2022, capaian realisasinya belum sepenuhnya sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pada tahun pertama pelaksanaan, realisasi penerbitan akta memang berhasil melampaui target, yakni sebesar 112,5%. Namun, kondisi tersebut tidak berlanjut pada tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2023 dan 2024, capaian realisasi justru mengalami penurunan terus menerus, dengan masing-masing hanya mencapai 91,1% dan 83,1%.

Beberapa penyebab yang membuat inovasi jempol kawan tidak begitu berjalan maksimal ialah karena masih minimnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pencatatan perkawinan, dan masih adanya pasangan yang enggan atau malas mengurus dokumen kependudukan. Penelitian tentang inovasi pelayanan "SI D'nOK" di Kota Semarang mengungkapkan bahwa pengetahuan masyarakat yang minim terhadap inovasi layanan dapat menghambat adopsi inovasi (Anggitlistio, 2023). Masalah ini

diperparah dengan banyaknya pasangan yang belum menjadikan akta perkawinan sebagai prioritas setelah menikah, sehingga mereka pun jadi tidak begitu aktif mencari informasi atau memanfaatkan program Jempol Kawan. Selain itu, kurangnya sosialisasi yang masif dari Disdukcapil juga turut berpengaruh.

Kendala-kendala ini juga ditemukan dalam penelitian terkait inovasi "Jek-Duk" di Kabupaten Pekalongan, di mana penyebaran informasi yang tidak merata serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi secara optimal (Zain, 2021). Dari segi teknis, program Jempol Kawan menghadapi tantangan dalam hal ketersediaan sumber daya manusia dan logistik. Karena layanan ini bersifat jemput bola, petugas Disdukcapil harus turun langsung ke lapangan, yang memerlukan koordinasi waktu, transportasi, serta kesiapan dokumen. Sayangnya, mereka kerap kali kekurangan orang. Salah satu staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bapak Thamrin Baihaki, SH, yang bertanggung jawab atas layanan Jempol Kawan, menyampaikan bahwa terkadang mereka juga menghadapi kendala jaringan yang buruk, sehingga berakibat pada terhambatnya proses penyelesaian akta perkawinan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu hari.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan karakteristik difusi inovasi dari teori Everett M. Rogers dalam pemanfaatan pelayanan. Jempol Kawan yang peneliti teliti bukan dalam konteks aplikasi digital, melainkan suatu program dalam salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan sistem jemput bola dalam pelayanan pencatatan akta perkawinan. Kelima karakteristik utama yang memengaruhi kecepatan penerimaan suatu inovasi (Rogers, 2003), yaitu:

- 1) *Relative Advantage* atau Keunggulan Relatif, karakteristik ini merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan metode yang sudah ada.
- 2) *Compatibility* (Kompatibilitas). Menurut karakter ini, suatu inovasi akan lebih mudah diterima jika sesuai dengan nilai, kebutuhan, dan kondisi sosial budaya masyarakat.
- 3) *Complexity* (Kerumitan). Jika suatu inovasi dianggap rumit atau sulit dipahami, maka kemungkinan besar masyarakat enggan menggunakannya.
- 4) *Triability* (Kemungkinan Diujicobakan). Inovasi yang dapat diuji coba dengan risiko rendah akan lebih mudah diterima oleh masyarakat
- 5) *Observability* (Kemungkinan Untuk Diamati). Jika manfaat dari suatu inovasi mudah diamati oleh orang lain, maka inovasi tersebut lebih cepat diadopsi.

Dalam konteks Jempol Kawan, meskipun layanan ini menawarkan kemudahan dalam mengurus akta perkawinan tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil, akan tetapi, masih banyak pasangan yang menganggap bahwa mengurus akta perkawinan bukanlah prioritas, sehingga berpengaruh ke atribut keuntungan relatif (*relative advantage*) dari layanan ini, yang mengakibatkan banyak masyarakat tidak menyadari manfaat dari layanan Jempol Kawan. Selain itu, kendala pemahaman masyarakat yang belum merata terkait Jempol Kawan berpengaruh pula terhadap atribut kemungkinan diuji coba (*triability*), yang seharusnya membuat inovasi lebih mudah diadopsi. Minimnya sosialisasi dan kesadaran dari masyarakat ini pada akhirnya dapat menyebabkan inovasi sulit diimplementasikan secara luas dan berpengaruh pada atribut kemungkinan diamati (*observability*).

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dan berfokus pada inovasi kebijakan adalah Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo oleh Heru Irianto et al. (2022), serta Program Kalimasada Melalui Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Rungkut, oleh Ima Nur Rosyida & Yusuf Hariyoko (2024). Selain itu, terdapat pula penelitian dari Riskita Dinda Mulia & Diana Hertati (2024) berjudul Implementasi Pelayanan Jemput Bola pada Pemutakhiran Biodata Kartu Keluarga di Kota Surabaya, dan penelitian Inovasi ‘Jebol’ Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin oleh Listina Tri Dharmayanti et al. (2020). Studi lain yang juga menyoroti inovasi jemput bola adalah Implementasi Program Jemput Bola (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati, Sidoarjo oleh Tri Prasetyowati et al. (2023).

Selain penelitian yang berfokus pada inovasi kebijakan, terdapat pula penelitian lainnya yang mengkaji inovasi pelayanan publik. Misalnya, penelitian berjudul Jemput Bola Terpadu Goes To School (JBT GTS) di Kabupaten Sidoarjo oleh Rayhan Surya Putra & Vidya Imanuari Pertiwi (2023), serta Inovasi Layanan Jemput Bola di Taman Baca Masyarakat Teras Baca Sekar Kinasih Sidareja oleh Ferina Endang Rahayuningsih et al. (2020). Beberapa penelitian lainnya juga menyoroti upaya jemput bola dalam menjangkau kelompok rentan. Hal ini tergambar dalam penelitian berjudul Inovasi Pelayanan ‘Si Jaran Ijo’ (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) di Kabupaten Blitar oleh Niza Rika Dwi Inka Sari & Meirinawati (2022), serta Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Balai RW di Kelurahan Bongkaran oleh Annisa Salsa Bila Putri (2023).

Adapun inovasi pelayanan publik yang menggabungkan pendekatan teknologi juga telah dikaji, seperti dalam penelitian berjudul *Kabaca Jemput Bola: Inovasi Layanan TBM Kampung Buku Cibubur pada Masa Pandemi* oleh Malihah et al. (2020). Terdapat pula penelitian yang secara khusus menyoroti efektivitas pelayanan penerbitan akta perkawinan. Di antaranya adalah *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan melalui Program Jana Kerthi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem Provinsi Bali* oleh I Gede Alan Kusuma (2023), serta *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan melalui Website Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali* oleh Ni Luh Putu Dewi Savitri (2022).

Studi mengenai implementasi pelayanan akta perkawinan juga telah dilakukan oleh Naomi Margretha Simanjuntak dan Siti Hazzah Nur R (2023) dalam penelitian berjudul *Implementasi Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar*. Hal serupa turut dikaji oleh Nur Awinda (2022) melalui penelitiannya yang berjudul *Pelayanan Akta Perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah*.

Berbeda dengan sejumlah penelitian sebelumnya yang umumnya membahas efektivitas layanan kependudukan secara umum, seperti akta kelahiran, KK, dan E-KTP, tanpa menyoroti segmentasi penduduk, penelitian ini secara khusus fokus pada inovasi layanan akta perkawinan bagi penduduk Non-Muslim melalui program *Jempol Kawan* yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Palembang. Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap penduduk non-Muslim, yang selama ini masih sering menghadapi kendala dalam proses pencatatan akta perkawinan karena adanya perbedaan prosedur administrasi dibandingkan dengan penduduk Muslim.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori Difusi Inovasi oleh Rogers (2003) untuk melihat sejauh mana program Jempol Kawan dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat terhadap penerbitan akta perkawinan yang tercatat di Disdukcapil Kota Palembang.

Oleh karena itu, mengacu pada permasalahan yang telah diidentifikasi dan kelima karakteristik inovasi dari teori rogers (2003), maka diperlukanlah penelitian berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK JEMPOL KAWAN (JEMPUT BOLA AKTA PERKAWINAN) BAGI PENDUDUK NON MUSLIM (Studi Kasus pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: ***Bagaimana inovasi pelayanan publik Jempol Kawan (Jemput Bola Akta Perkawinan) dalam penerbitan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?***

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui JEMPOL KAWAN (Jemput Bola Akta Perkawinan) dalam penerbitan akta perkawinan penduduk non-Muslim di Kota Palembang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan sasaran yang dituju, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian inovasi pelayanan publik berbasis jempol bola dalam penerbitan akta perkawinan bagi penduduk Non Muslim. Di samping itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lainnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam memaksimalkan program Jempol Kawan. Dengan memahami dampak program ini terhadap peningkatan kepemilikan akta perkawinan bagi penduduk non-Muslim, pemerintah daerah dapat menyusun strategi perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih inklusif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2013). Manajemen pelayanan publik. Andi Offset.
- Amane, A. P. O., Syaickhu, A., Kristinae, V., Munizu, M., Fatkhuri, Rofi'ah, H., Purba, P. M., Andhayani, A., Hendrayady, A., Fajrin, Y., Zulaekah, & Barlian, A. (2023). Manajemen sektor publik. CV. AYRADA MANDIRI.
- Ancok, D. (2012). Psikologi kepemimpinan & inovasi. Erlangga.
- Anggitlistio, D. B., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Difusi inovasi si d'nok dalam pelayanan administrasi kependudukan di kota semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 1–18.
- Arif, S. (2010). Reformasi pelayanan publik. Averroes Press.
- Berliana, N. (2021). Landasan teori. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 1992, 18.
- Denhardt. (2013). Pelayanan publik baru : dari manajemen steering ke serving. Kreasi Wacana.
- Dharmayanti, L. T., Suprihatin, B., & Hartono, Y. (2020). Inovasi “jebol” akta kelahiran pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten musi banyuasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(2), 71–81. <https://doi.org/10.31289/publika.v8i2.3824>
- I Gede Alan Kusuma. (2023). Efektivitas pelayanan penerbitan akta perkawinan melalui program jana kerthi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karangasem provinsi bali.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Landasan teori, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, & hipotesis (Issue July).
- Ima Nur Rosyida, & Yusuf Hariyoko. (2024). Inovasi kebijakan program kalimasada melalui jemput bola administrasi kependudukan di kelurahan wonorejo rungkut. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(3), 83–90. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i3.1198>
- Imania, K., Suwitri, S., Warella, Y., & Senih, N. (2020). The process of innovation

diffusion and adoption of innovations in the implementation of community-based total sanitation policy in South Sumatera. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(1), 81–90.

[https://doi.org/https://doi.org/10.14505//jemt.11.1\(41\).10](https://doi.org/https://doi.org/10.14505//jemt.11.1(41).10)

Inka Sari, N. R. D., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi pelayanan “si jaran ijo” (jemput bola rentan adminduk iso jujuk omah) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten blitar. *Publika*, 2013, 909–922.

<https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>

Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi layanan kependudukan dispendukcapil melalui program jemput bola terpadu di kabupaten sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150.

<https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>

Koeswara, H. (2023). Model inovasi pelayanan publik. Kementerian PANRB.

[https://jippnas.menpan.go.id/assets/pdf/Model Inovasi Peningkatan](https://jippnas.menpan.go.id/assets/pdf/Model%20Inovasi%20Peningkatan%20Investasi_OK%20JIPPNAS.pdf)

[Investasi_OK JIPPNAS.pdf](https://jippnas.menpan.go.id/assets/pdf/Model Inovasi Peningkatan Investasi_OK JIPPNAS.pdf)

Kristian, I., Wulandari, R. A., & Prihaningsih, R. (2022). Inovasi pelayanan publik dalam pengembangan ekonomi di daerah. *Panengen: Journal of Indigenous Knowledge*, 1(1), 32–41. <https://doi.org/10.47650/jglp.v5i2.1015>

Malihah, M., Sukaesih, S., Rukmana, E. N., & Samson, S. (2020). Kabaca jemput bola : inovasi layanan tbm kampung buku cibubur pada masa pandemi. *TADWIN : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 105–119.

<https://doi.org/10.19109/tadwin.v1i2.7017>

Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya inovasi pelayanan publik di indonesia (Issue October).

Menpan. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik. In *Ombudsman* (p. 1).

https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf

- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nuralita Sari, S. B. (2020). Pelayanan publik. Yayasan Kita Menulis.
- Mulia, R., & Hertati, D. (2024). Implementasi pelayanan jemput bola pada pemutakhiran biodata kartu keluarga di. *Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Prediksi*, 23(1), 76–81.
- Muluk, K. (2008). Kunci sukses inovasi pemerintahan daerah. 44–45.
- Ni Luh Putu Dewi Savitri. (2022). Efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui website akudicari di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten badung provinsi bali.
- Nur Awinda. (2022). Pelayanan akta perkawinan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mempawah. 767–778.
- Pasolong, H. (2007). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014. (n.d.). Pedoman inovasi pelayanan publik.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132748/permen-pan-rb-no-30-tahun-2014>
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Agustina, D. E. (2023). Impementasi program jumpa artis (jemput bola pelayanan gratis) di kecamatan sedati kabupaten sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 7(2), 592. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i2.2023.592-602>
- Prima, A. G. (2023). *Proses adopsi inovasi e-kinerja pegawai negeri sipil di dinas kesehatan kota payakumbuh*.
- Putra, R. S., & Pertiwi, V. I. (2023). Jemput bola terpadu goes to school (jbt gts) sebagai inovasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 603.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.10081701>.
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan

- (adminduk) melalui balai rw di kelurahan bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rahayuningsih, F. E., Sukaesih, S., Rohman, A. S., & Rukmana, E. N. (2020). Inovasi layanan jemput bola di taman baca masyarakat teras baca sekar kinasih sidareja. *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi*, 2(1), 24–37. <https://doi.org/10.24036/ib.v2i1.93>
- Ratminto, A. S. W. (2010). Manajemen pelayanan. PT Pustaka Belajar.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations. Free Press.
- Sari, P. S. P., & Jaya, R. (2024). Optimization of e-government implementation in population and civil registration services in pekanbaru. 2, 905–912.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi pelayanan publik. PT. Medika Aksara Globalindo. [https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi Pelayanan Publik_OK.pdf](https://repository.unair.ac.id/97696/7/22A_Inovasi_Pelayanan_Publik_OK.pdf)
- Simanjuntak, N. M., & Nur R, S. H. (2023). Implementasi pelayanan pencatatan akta perkawinan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 37–44. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3526>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi pelayanan publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nugraha, N. A., Purba, P. B., Komariyah, I., Purba, S., Tojiri, M. Y., Tjiptadi, D. D., Ashoer, M., Silalahi, M., & Dewi, I. K. (2020). Manajemen sektor publik. Yayasan Kita Menulis.
- Susanto. (2007). Management gems. Kompas.
- Taufiqurokhman, T., & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. UMJ Press. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf

- Thalia, C. (2018). Responsivitas pelayanan publik (studi pada polsek sukun kota malang). 1–138.
- Undang-Undang (UU) No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan. (n.d.).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/47406/uu-no-1-tahun-1974>.
- Undang-Undang Nomor 23 Tentang Pemerintahan Daerah Tahun 2014. (n.d.).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). (n.d.).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Wijaya, S. W., & Surendro, K. (2006). Kajian teoritis : model e-government readiness pemerintah. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006 (SNATI 2006)*, 2006(Snati), 25–28.
- ZAIN, H. M. (2021). Analisis difusi inovasi pelayanan publik kependudukan studi kasus: inovasi ojek kependudukan (jek-duk) di kecamatan petungkriyono kabupaten pekalongan.