

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Namun dalam praktiknya, masyarakat akan selalu menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan kepada semua penduduknya (Fanida Hany Eva, 2021). Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai aspek penting yang berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dari pelayanan yang berbentuk regulasi maupun pelayanan yang berbentuk pelayanan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan utilitas lainnya (Zica Dilla Tsamara, 2022).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan yang adil, mudah diakses, dan berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah di mata masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mendefinisikan Pelayanan publik 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. (*UU Nomor 25 Tahun 2009*,

n.d.).

Dalam konteks nasional, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama pemerintah sejalan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi. Pelayanan publik tidak lagi dianggap sekadar sebagai kewajiban administratif pemerintah, melainkan sebagai manifestasi kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan merata mendorong pemerintah di berbagai tingkat untuk terus melakukan inovasi dan penyesuaian sistem pelayanan agar lebih responsif terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pemberian pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 Tahun 2013 Pasal (1) disebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Hidayat, n.d.).

Administrasi kependudukan memainkan peran yang sangat strategis karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Ketidaklengkapan dokumen kependudukan dapat mengakibatkan terhambatnya akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik, seperti pendidikan, layanan kesehatan, bantuan sosial, serta layanan administrasi

lainnya. Oleh karena itu, tertib administrasi kependudukan bukan hanya sekadar urusan administratif, tetapi juga merupakan bagian penting dalam menjamin kesejahteraan dan perlindungan hak-hak warga negara (Hardiansyah, 2018).

Inovasi dalam pelayanan publik adalah hasil dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Dengan kata lain, partisipasi masyarakat sangat berdampak pada potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif dan peduli dengan perbaikan layanan publik, semakin besar kemungkinan penyelenggara layanan publik untuk melakukan inovasi atas layanannya. Administrasi kependudukan salah satu bidang yang bisa dikatakan selalu banyak mengeluarkan inovasi (Vira & Adryani n.d.). Menurut Everett Rogers (2016), inovasi adalah ide, praktik, atau objek baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Proses adopsi inovasi melibatkan beberapa tahapan: kesadaran, minat, evaluasi, keputusan untuk mengadopsi atau menolak, dan implementasi.

Bagi pemerintah daerah, inovasi berfungsi untuk menciptakan solusi yang sesuai dengan kondisi lokal, serta menjaga relevansi dan efektivitas pemerintahan. Program inovasi pemerintah daerah dapat menghadirkan layanan publik yang responsif, relevan, dan efisien. Dengan kreativitas dan keberanian untuk mengambil risiko, pemerintah dapat merancang program yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk menyediakan layanan cepat untuk pengurusan dokumen kependudukan. Dokumen ini

merupakan pengakuan resmi yang sangat penting, berfungsi untuk perlindungan hukum serta pemenuhan hak dan kewajiban setiap warga negara (Mas'adah Zulfa & Suwitri Sri M.Si, n.d.). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan kegiatan ini meliputi penyusunan, pengelolaan data, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan adanya inovasi, sistem administrasi dapat terus diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Kecamatan Bangilan adalah salah satu OPD (Organisasi Perangkat daerah) yang ada di Kabupaten Tuban. Di Kecamatan Bangilan muncul permasalahan, yaitu rendahnya animo masyarakat terkait dokumen kependudukan, masyarakat Kecamatan Bangilan menganggap bahwa dokumen kependudukan itu kurang penting, padahal dokumen kependudukan adalah dasar dari sebuah pelayanan, sebagai contoh, orang sakit memerlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tanpa Nomor Induk Kependudukan (NIK) tidak bisa di cover dengan BPJS, selain itu dengan adanya e Ijazah maka data yang ada di dapodik harus sinkron dengan data yang ada di kependudukan (Sumber dari Video Instagram Resmi Kecamatan Bangilan, 2025)

Tabel 1

KONDISI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBELUM ADANYA SEPATU CANTIK

Indikator	Kondisi Sebelum Inovasi
Bentuk pelayanan	Masyarakat harus datang langsung ke Kantor Kecamatan Bangilan.

Jarak desa ke kantor kecamatan	Berkisar 1–10 km (BPS Kecamatan Bangilan, 2023).
Akses pelayanan	Seluruh proses pengurusan dokumen dilakukan secara tatap muka sehingga masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya transportasi.
Jumlah pelayanan administrasi kependudukan	Mei 2022 sebanyak 354 pelayanan.

Sumber : BPS Kecamatan Bangilan (2023) dan Data Pelayanan Kecamatan Bangilan (2022).

Berdasarkan Tabel tersebut, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangilan sebelum adanya inovasi *Sepatu Cantik* masih dilakukan secara konvensional. Masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan sehingga membutuhkan biaya transportasi dan waktu yang lebih banyak. Sistem pelayanan tersebut juga kurang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas, seperti lanjut usia dan penyandang disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi keterbatasan, terutama dari sisi kemudahan akses dan pemerataan layanan.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Kecamatan Bangilan meluncurkan inovasi *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif). Inovasi ini mulai diperkenalkan pada awal tahun 2022 dan dilaksanakan secara aktif melalui pelayanan jemput bola ke desa-desa serta layanan digital pada pertengahan tahun 2022. Perubahan jumlah pelayanan sebelum dan sesudah penerapan inovasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2

**JUMLAH PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBELUM
DAN SESUDAH ADANYA INOVASI SEPATU CANTIK**

Periode	Jumlah Pelayanan
Januari 2022 (Sebelum Inovasi)	219
Februari 2022 (Sebelum Inovasi)	367
Maret 2022 (Sebelum Inovasi)	280
April 2022 (Sebelum Inovasi)	379
Mei 2022 (Sebelum Inovasi)	354
Juni 2022 (Awal Penerapan)	739
Juli 2022 (Setelah Inovasi)	668
Agustus 2022 (Setelah Inovasi)	618
September 2022 (Setelah Inovasi)	510
Januari 2023 (Pelayanan tetap berjalan)	686

Sumber : Data Pelayanan Kecamatan Bangilan (2022-2023)

Berdasarkan Tabel tersebut, jumlah pelayanan administrasi kependudukan sebelum diterapkannya inovasi *Sepatu Cantik* pada periode Januari–Mei 2022 masih berfluktuasi, yaitu berkisar antara 219 hingga 379 pelayanan, dengan 354 pelayanan pada Mei 2022. Setelah inovasi mulai

diterapkan pada Juni 2022, jumlah pelayanan meningkat menjadi 739 pelayanan atau lebih dari dua kali lipat dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun pada Juli hingga September 2022 jumlah pelayanan mengalami penurunan bertahap, angkanya tetap lebih tinggi dibandingkan sebelum inovasi. Selanjutnya, pada Januari 2023 jumlah pelayanan kembali meningkat menjadi 686 pelayanan. Data tersebut menunjukkan bahwa inovasi Sepatu Cantik mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan jemput bola dan layanan digital.

Gambar 1
SURAT PENCATATAN CIPTAAN INOVASI SEPATU CANTIK

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan: ECU02025137141, 23 September 2025

Pencipta
Nama: Suwanto, SE, MM dan Ia Fatimah, SE
Alamat: Kantor Kecamatan Bangliu Jl. Raya Bangliu Nomor 355, Kecamatan Bangliu, Kabupaten Tuban, Jawa Timur, Bangliu, Kab. Tuban, Jawa Timur, 62364
Kewarganegaraan: Indonesia

Pemegang Hak Cipta
Nama: Muhammad Alek Mathadi
Alamat: RAPPERIDA Tuban Jl. RA. Kartini No. 92, Kutorjo, Tuban, Kab. Tuban, Jawa Timur, 62311
Kewarganegaraan: Indonesia

Jenis Ciptaan
Jenis Ciptaan: Karya Tulis Lainnya
Judul Ciptaan: SEPATU CANTIK (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Cipta, Terpadu, dan Kreatif)

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia: 1 Januari 2022, di Kab. Tuban

Jangka waktu perlindungan: Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya

Nomor Pencatatan: 000977402

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pencipta.
Surat Pencatatan Hak Cipta atas produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

s.d. MENTERI HUKUM
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
dan
Direktorat Hak Cipta dan Desain Industri

Ageng Darmasusanto, SH, MH
NIP. 196912261994031001

Diselamatkan:
1. Dalam hal pemerintah meniadakan keterangan tidak sesuai dengan surat permohonan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini tidak dapat dipergunakan sebagai dokumen yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibatalkan keabsahannya dengan prosedur berdasarkan UU pada dasarnya ini dan informasi dan terdapat dalam hukum.

Sumber : Data diolah peneliti, 2026
Inovasi ini pada dasarnya telah mulai diimplementasikan dan

diumumkan kepada masyarakat sejak tanggal 1 Januari 2022. Keberadaan inovasi yang berjalan sejak tahun 2022 tersebut kemudian diperkuat legalitas hukumnya melalui pengajuan hak kekayaan intelektual, hingga akhirnya resmi diterbitkan Surat Pencatatan Ciptaan dengan nomor permohonan EC002025137141 tertanggal 22 September 2025 oleh Kementerian Hukum Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dengan Nomor Pencatatan 000977402. Rentang waktu sejak awal diluncurkan pada tahun 2022 hingga dicatatkan secara resmi pada tahun 2025 menunjukkan adanya konsistensi dan perkembangan keberlanjutan dari inovasi ini di lapangan.

Dalam pelaksanaannya, Kecamatan Bangilan menerapkan pendekatan administrasi kependudukan keliling jemput bola, yaitu petugas pelayanan secara langsung mendatangi masyarakat untuk memfasilitasi pembuatan maupun perbaikan dokumen kependudukan. Hal ini bertujuan mempermudah akses pelayanan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas ataupun akses ke fasilitas, sekaligus mengurangi kesenjangan layanan antara masyarakat yang memiliki keterbatasan maupun yang tidak memiliki keterbatasan. Kantor Kecamatan Bangilan sekarang juga menyediakan akses pengurusan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* melalui *Google Form* dan *WhatsApp*, sehingga masyarakat dapat mengurus kebutuhan administrasi kependudukan dari rumah.

Kehadiran inovasi *Sepatu Cantik* merupakan suatu bentuk perubahan dalam pendekatan pelayanan administrasi kependudukan, yang sebelumnya

bersifat pasif kini menjadi lebih proaktif. Pendekatan administrasi kependudukan keliling jemput bola dipilih karena dianggap lebih sesuai dengan karakteristik masyarakat Kecamatan Bangilan, di mana tidak semua penduduk memiliki kemudahan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui inovasi ini, pelayanan diharapkan dapat lebih mendekatkan pemerintah kepada masyarakat serta meningkatkan kesadaran warga mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Kecamatan Bangilan dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Tuban yang mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi *Sepatu Cantik*. Inovasi ini mengombinasikan pelayanan jemput bola dengan pemanfaatan media digital berupa *Google Form* dan *WhatsApp* sehingga mampu memberikan alternatif akses pelayanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses untuk datang langsung ke kantor kecamatan. Karakteristik tersebut menjadikan Kecamatan Bangilan relevan sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik berdasarkan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Selain itu, inovasi *Sepatu Cantik* telah diterapkan secara berkelanjutan sejak tahun 2022 dan tersedia data pelayanan sebelum dan setelah inovasi diterapkan yang dapat menjadi data pendukung dalam melihat hasil pelaksanaan inovasi.

Penelitian sebelumnya tentang pelayanan administrasi kependudukan sering kali terfokus pada aplikasi digital. Namun, ada beberapa kendala yang muncul, seperti lambatnya respons dari petugas, kurangnya penanganan

terhadap keluhan warga, dan keterbatasan sosialisasi yang disebabkan oleh minimnya sumber daya. Jarang sekali studi yang menyoroti inovasi non-digital, seperti pendekatan administrasi kependudukan keliling jemput bola di kecamatan pedesaan, serta penggunaan *Google Form* dan *WhatsApp*, terutama di Kecamatan Bangilan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat secara langsung inovasi pelayanan *Sepatu Cantik* dalam menjangkau dan mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang selama ini kesulitan mendapatkan layanan.

Teori difusi inovasi (Rogers, 2003) berfungsi untuk menjelaskan bagaimana sebuah ide, gagasan, atau program baru bisa dikenal, diterima, dan akhirnya diterapkan oleh masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Dalam penelitian ini, teori tersebut digunakan untuk menganalisis proses penyebaran inovasi layanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik*, yang merupakan bentuk pelayanan administrasi kependudukan keliling jemput bola dan pemanfaatan *Google Form* dan *WhatsApp* bagi masyarakat di Kecamatan Bangilan. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat memahami bagaimana masyarakat pertama kali mengetahui tentang inovasi ini, bagaimana sikap mereka dalam menerima atau menolak, serta sejauh mana inovasi tersebut benar-benar dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari (Amalia & Hartono, 2024).

Berdasarkan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, *Sepatu Cantik* dapat dianalisis melalui beberapa atribut inovasi, salah satunya adalah keunggulan relatif (*relative advantage*). Inovasi ini memberikan manfaat yang

lebih besar dibandingkan dengan sistem pelayanan yang ada sebelumnya. Dengan pendekatan administrasi kependudukan keliling jemput bola dan pemanfaatan *Google Form* dan *WhatsApp*, masyarakat tidak perlu lagi selalu datang ke kantor kecamatan untuk mengurus dokumen kependudukan. Kondisi ini jelas memberikan kemudahan karena dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi, terutama bagi lanjut usia, penyandang disabilitas, serta warga yang memiliki keterbatasan mobilitas. Keunggulan tersebut menjadi nilai tambah yang mendorong masyarakat untuk menerima dan memanfaatkan inovasi ini.

Atribut selanjutnya adalah kesesuaian (*compatibility*). *Sepatu Cantik* dirancang dengan memperhatikan kondisi sosial masyarakat Kecamatan Bangilan yang masih menghadapi keterbatasan akses serta tingkat kesadaran administrasi yang belum merata. Pendekatan jemput bola dan pemanfaatan *Google Form* dan *WhatsApp* dianggap lebih sesuai dengan karakteristik masyarakat pedesaan dibandingkan dengan sistem pelayanan yang sepenuhnya berbasis digital. Dengan demikian, inovasi ini tidak bertentangan dengan nilai, kebiasaan, maupun kondisi sosial masyarakat setempat, melainkan menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang ada. Kesesuaian tersebut menjadi faktor penting dalam mendorong proses penerimaan dan penyebaran inovasi (Mulawarman et al., 2020).

Selain menjelaskan faktor-faktor yang mendukung, teori difusi inovasi juga membantu dalam mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam proses penyebaran inovasi *Sepatu Cantik*. Temuan penelitian menunjukkan,

hambatan yang paling sering dijumpai dalam pelaksanaan inovasi ini adalah gangguan pada jaringan internet yang dapat memperlambat proses pelayanan, serta adanya dokumen kependudukan masyarakat yang belum sinkron. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mendorong masyarakat untuk menerima inovasi *Sepatu Cantik*, serta faktor-faktor yang menghambat penyebarannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi krusial untuk dilaksanakan guna mengetahui proses penyebaran inovasi layanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik*. Di samping itu, penelitian ini juga diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penyebaran inovasi, sehingga hasil penelitian dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah daerah dalam pengembangan inovasi layanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif) di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban”.

B. Rumusan Masalah

Menurut (Sugiyono, n.d.) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* masalah penelitian adalah penyimpangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan apa yang benar-benar terjadi. Masalah dapat bersumber dari pengalaman lapangan, hasil penelitian terdahulu, maupun fenomena sosial yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

Rumusan masalah adalah bagian yang sangat penting dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, n.d.) rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang dirumuskan berdasarkan identifikasi masalah dan berfungsi sebagai pedoman dalam proses pengumpulan serta analisis data. Rumusan masalah membantu peneliti untuk tetap fokus dan terarah pada hal-hal yang ingin diteliti. Penelitian ini menjawab rumusan masalah utama, yaitu “Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif) di Kecamatan Bangilan, Kabupaten Tuban?”.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif) di Kecamatan Bangilan, Kabupaten Tuban.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a.) Secara Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini berhubungan dengan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan inovasi dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan dan penerapan

teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, terutama dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan. Melalui analisis terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik*, penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana inovasi non-digital dengan pendekatan jemput bola dan penggunaan *Google Form* atau *WhatsApp* dapat diterima, diadopsi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat pedesaan. Analisis yang didasarkan pada tahapan dan karakteristik difusi inovasi, seperti keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*), memberikan gambaran empiris mengenai proses penyebaran inovasi pelayanan publik di daerah yang memiliki keterbatasan akses dan literasi digital.

Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji inovasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, baik dengan pendekatan teori yang sama maupun teori lain yang relevan. Dengan demikian, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik mengenai inovasi pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

b.) Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya melalui

inovasi layanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* sebagai berikut:

- 1.) Pemerintah Kecamatan Bangilan : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Bangilan untuk mengetahui bagaimana proses penyebaran informasi mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana tanggapan dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan pelayanan ke depannya.
- 2.) Pemerintah Kabupaten Tuban : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penyebaran inovasi pelayanan publik yang dilakukan di tingkat kecamatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Tuban dalam mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di wilayah lain.
- 3.) Masyarakat Kecamatan Bangilan : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan Bangilan. Melalui penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat lebih mengetahui serta memahami kemudahan layanan yang tersedia, baik melalui

pelayanan keliling jemput bola maupun melalui *Google Form* atau *WhatsApp*. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memanfaatkan layanan *Sepatu Cantik* dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

- 4.) Aparatur dan Petugas Pelayanan : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparatur dan petugas pelayanan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik*. Melalui penelitian ini dapat diketahui bagaimana penyebaran informasi mengenai inovasi tersebut kepada masyarakat serta bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu aparatur dan petugas pelayanan dalam meningkatkan penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga inovasi *Sepatu Cantik* dapat lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara lebih luas.
- 5.) Peneliti Lain : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses penyebaran dan penerimaan inovasi pelayanan di masyarakat dan mengembangkan penelitian yang lebih mendalam atau meneliti inovasi pelayanan publik lainnya di daerah yang

berbeda.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur pemikiran dan fokus kajian penelitian ini, pembahasan disusun secara sistematis dalam beberapa bab yang saling berkaitan. Adapun susunan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Pembahasan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai Penelitian Terdahulu dan Landasan teori yang relevan dengan topik penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi Jenis dan Pendekatan Penelitian, Fokus Penelitian, Informan dan Teknik Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif) di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis berdasarkan teori

Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers untuk melihat proses dan penerimaan inovasi di masyarakat.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Sepatu Cantik* di Kecamatan Bangilan. Kesimpulan disusun berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan inovasi pelayanan ke depannya.