

**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Rentan
Pasca Bencana Alam Gempa Bumi Melalui Program Dawala Peduli di
Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur**

Yudi Nugraha

Program studi administrasi kebijakan publik, Universitas Pasundan Bandung
Email Korespondensi: yudinug2910@gmail.com

ABSTRAK

Bencana gempa bumi yang terjadi di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur mengakibatkan banyak masyarakat kehilangan atau mengalami kerusakan dokumen administrasi kependudukan. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik dan bantuan pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Inovasi Dawala Peduli yang berfokus pada pelayanan jemput bola bagi penduduk rentan dan masyarakat terdampak bencana.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan bagi korban bencana alam gempa bumi melalui Program Dawala Peduli di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers yang meliputi aspek *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Dawala Peduli telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat terdampak bencana. Program ini memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, mengurangi hambatan jarak, waktu, dan biaya, serta mendukung percepatan pemulihan hak-hak sipil masyarakat pascabencana. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, program ini dinilai efektif dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terdampak gempa bumi di Kecamatan Cugenang.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Dawala Peduli.

ABSTRACT

The earthquake disaster that struck Cugenang District, Cianjur Regency, caused many residents to lose or suffer damage to their population administration documents. This condition hindered public access to various public services and government assistance programs. To address this issue, the Department of Population and Civil Registration of Cianjur Regency developed an innovative population administration service known as the Dawala Peduli Program, which focuses on proactive outreach services for vulnerable populations and disaster-affected communities.

This study aims to analyze the innovation of population administration services for earthquake disaster victims through the Dawala Peduli Program in Cugenang District, Cianjur Regency. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using Rogers' Diffusion of Innovation Theory, which consists of the dimensions of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.

The findings indicate that the Dawala Peduli Program has been implemented effectively and has improved access to population administration services for disaster-affected communities. The program facilitates the processing of population documents, reduces barriers related to distance, time, and transportation costs, and supports the restoration of citizens' civil rights after the disaster. Although several technical challenges remain, the program is considered effective and responsive in meeting the needs of earthquake victims in Cugenang District.

Keywords: Service Innovation, Population Administration, Dawala Peduli.

PENDAHULUAN

Bencana alam merupakan peristiwa yang tidak hanya menimbulkan kerusakan fisik dan korban jiwa, tetapi juga berdampak terhadap terganggunya sistem administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang terdampak secara langsung adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan yang hilang, rusak, atau tidak dapat diakses akibat bencana menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh berbagai layanan publik dan bantuan pemerintah.

Gempa bumi yang terjadi di Kabupaten Cianjur pada tanggal 21 November 2022 memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat, terutama di Kecamatan

Cugenang sebagai wilayah dengan tingkat kerusakan tertinggi. Berdasarkan data kependudukan Kecamatan Cugenang, terdapat 126.107 jiwa yang tersebar di 16 desa. Kondisi pascabencana menyebabkan banyak masyarakat kehilangan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan dokumen pencatatan sipil lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional mengharuskan masyarakat datang ke kantor pelayanan. Namun kondisi pascabencana mengakibatkan masyarakat mengalami berbagai keterbatasan, baik dari sisi mobilitas, ekonomi, maupun aksesibilitas pelayanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mengembangkan Program Dawala Peduli sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis jemput bola.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Dawala Peduli bagi penduduk rentan pascabencana gempa bumi di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers.

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Muluk (2008), inovasi sektor publik merupakan penciptaan dan penerapan gagasan baru yang memberikan manfaat bagi organisasi maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi diperlukan untuk menjawab perubahan kebutuhan masyarakat serta mengatasi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis karena berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan, terutama bagi kelompok masyarakat rentan dan terdampak bencana.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen kependudukan menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik dan bantuan pemerintah.

Dalam situasi pascabencana, masyarakat sering mengalami kehilangan atau kerusakan dokumen kependudukan sehingga menghambat akses terhadap layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang mudah dijangkau, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat terdampak bencana.

Penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003). Rogers menjelaskan bahwa tingkat penerimaan dan keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yaitu: *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati).

Kelima atribut tersebut digunakan untuk menganalisis Program Dawala Peduli sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan pascabencana gempa bumi di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur. Semakin tinggi nilai kelima atribut tersebut, maka semakin besar kemungkinan inovasi diterima dan diimplementasikan secara efektif oleh masyarakat maupun organisasi penyelenggara pelayanan.

Kerangka Pikir Penelitian

Pelaksanaan Program Dawala Peduli dianalisis menggunakan lima atribut inovasi Rogers, yaitu:

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)
2. Compatibility (Kesesuaian)
3. Complexity (Kerumitan)
4. Trialability (Kemungkinan Dicoba)
5. Observability (Kemudahan Diamati)

Kelima aspek tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan pascabencana gempa bumi di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam proses implementasi Program Dawala Peduli dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat terdampak bencana.

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur yang merupakan wilayah dengan dampak gempa bumi paling signifikan di Kabupaten Cianjur.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.
2. Camat Cugenang.
3. Kepala Desa.
4. Operator dan petugas Program DAWALA PEDULI.
5. Masyarakat korban gempa bumi penerima layanan.

Data diperoleh melalui:

a. Wawancara Mendalam

Dilakukan kepada informan utama untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan Program Dawala Peduli.

b. Observasi

Mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan jemput bola.

c. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen, laporan kegiatan, foto kegiatan, serta data pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi:

1. Kondensasi Data.
2. Penyajian Data.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Inovasi Pelayanan Berdasarkan Teori Rogers

Relative Advantage

Program DAWALA PEDULI memberikan keuntungan yang nyata bagi masyarakat. Sebelum adanya program, masyarakat harus mendatangi kantor pelayanan dengan biaya transportasi dan waktu yang cukup besar. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa lebih terbantu karena pelayanan hadir langsung di desa dan lokasi pengungsian. Program ini mampu mengurangi biaya, mempercepat penerbitan dokumen, serta meningkatkan akses terhadap bantuan pemerintah.

Compatibility

Program DAWALA PEDULI sesuai dengan kebutuhan masyarakat pascabencana. Kehilangan dokumen kependudukan menjadi permasalahan utama yang menghambat akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Program ini hadir dengan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan kondisi sosial, ekonomi, dan geografis masyarakat Kecamatan Cugenang.

Complexity

Dari sisi prosedur pelayanan, masyarakat menilai program ini relatif mudah dipahami. Petugas memberikan pendampingan secara langsung mulai dari proses pengajuan hingga penerbitan dokumen. Kendala yang masih ditemukan antara lain keterbatasan jaringan internet dan kondisi medan yang sulit dijangkau.

Trialability

Program DAWALA PEDULI dapat diterapkan secara bertahap dan dievaluasi secara berkala. Pelaksanaan pelayanan dimulai dari wilayah terdampak prioritas dan kemudian diperluas ke desa lainnya sesuai kebutuhan masyarakat.

Observability

Hasil program dapat diamati secara langsung melalui meningkatnya jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan, meningkatnya akses masyarakat terhadap bantuan pemerintah, dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian menemukan bahwa keberhasilan Program Dawala Peduli didukung oleh komitmen pimpinan, kolaborasi lintas sektor, dukungan pemerintah desa, serta partisipasi masyarakat. Namun demikian, keberlanjutan program masih memerlukan dukungan anggaran, sarana prasarana, dan penguatan sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan pascabencana alam gempa bumi melalui Program Dawala Peduli di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat terdampak bencana. Berdasarkan analisis menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers, program ini menunjukkan karakteristik inovasi yang mendukung keberhasilan implementasinya dilihat dari aspek *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Program ini mampu mengurangi hambatan akses pelayanan, mempercepat pemulihan dokumen kependudukan, serta mendukung pemenuhan hak-hak sipil masyarakat pascabencana.

SARAN

1. Disdukcapil Kabupaten Cianjur perlu meningkatkan frekuensi pelaksanaan Program Dawala Peduli serta memperluas cakupan sasaran pelayanan bagi kelompok rentan lainnya.
2. Pemerintah daerah perlu memperkuat dukungan anggaran, sarana prasarana, dan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung keberlanjutan program.
3. Perlu dilakukan penguatan kolaborasi antara Disdukcapil, BPBD, Dinas Sosial, pemerintah kecamatan, dan pemerintah desa dalam pendataan serta pelayanan administrasi kependudukan pascabencana.
4. Program Dawala Peduli perlu dikembangkan sebagai model pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan yang dapat direplikasi pada daerah lain yang memiliki karakteristik kerentanan bencana serupa.