

Efektivitas Layanan Inovasi “Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali” (DUTA HATIKU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Adisia Fitriaininda Agustin¹, Tukiman²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 22041010041@student.upnjatim.ac.id¹, Tukiman.adneg@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 25 Januari 2025

Revised: 31 Januari 2025

Accepted: 07 Februari 2025

Keywords: DUTA HATIKU, Inovasi, Pelayanan

Abstract: Penelitian ini mengkaji efektivitas inovasi layanan “Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali” (DUTA HATIKU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan fokus pada penerbitan kembali dokumen yang hilang atau rusak akibat bencana, program ini bertujuan untuk memberikan layanan manajemen kependudukan yang cepat dan komprehensif kepada korban bencana. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil temuan, DUTA HATIKU telah berhasil mencapai tujuannya, meningkatkan integrasi lembaga, dan menunjukkan adaptasi masyarakat yang positif terhadap layanan yang diberikan. Namun, hambatan dalam penyesuaian dengan masyarakat masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

PENDAHULUAN

Indonesia sangat rentan terhadap berbagai bencana karena terletak di pertemuan tiga lempeng tektonik aktif yaitu lempeng Indo-Australia, Eurasia, dan Pasifik. (Syafitri & Didik, 2019) Data dari Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNBP) menunjukkan bahwa banjir, cuaca buruk, dan kebakaran hutan dan lahan merupakan bencana alam yang paling banyak terjadi hingga 31 Desember 2023. Tercatat 275 orang meninggal dunia, 33 orang hilang, 5.795 orang luka-luka, dan 8.491.288 orang mengungsi akibat bencana alam. (BNPB, 2024)

Kabupaten Sidoarjo, yang terletak di Provinsi Jawa Timur, sangat rentan terhadap bencana alam, terutama banjir dan angin puting beliung. Letaknya yang berada di dataran rendah dan memiliki banyak sungai membuatnya rentan terhadap banjir, terutama pada musim hujan. Selain itu, lahan gambut dan wilayah yang padat penduduknya juga meningkatkan risiko kebakaran. (PPID Kabupaten Sidoarjo, 2024) Menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sidoarjo, 61 bencana terjadi di kabupaten Sidoarjo antara Mei 2022 dan Januari 2024. Bencana yang terjadi meliputi banjir, angin kencang, pohon tumbang, dan cuaca buruk. Angin kencang merupakan kejadian bencana yang paling sering terjadi, dengan 25 insiden yang merusak rumah, toko, dan fasilitas umum di beberapa kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Selain angin kencang, banjir dan pohon tumbang juga sering terjadi, terutama pada saat musim hujan. (BPBD Sidoarjo, 2022)

Dari bencana-bencana tersebut telah mengakibatkan hilangnya nyawa dan trauma yang

mendalam bagi masyarakat. Dampaknya sangat luas, bahkan hingga berdampak pada dokumen kependudukan. Hilangnya dokumen kependudukan dalam keadaan darurat seperti itu dapat memperburuk keadaan para korban bencana, karena dokumen-dokumen tersebut diperlukan untuk mengakses bantuan, perawatan kesehatan, pendidikan, dan layanan publik lainnya. Sebagai contoh, tanpa kartu identitas, para korban akan mengalami kesulitan untuk mengurus klaim asuransi atau menerima bantuan sosial dari pemerintah. Anak-anak korban bencana mungkin akan mengalami kesulitan untuk mendaftar sekolah atau mengakses layanan kesehatan jika mereka tidak memiliki akta kelahiran.

Menyadari kondisi yang sangat serius ini, pemerintah Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal tanggap bencana. Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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 organisasi publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana dan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. menjadi dasar hukum bagi pelaksanaan penanggulangan bencana yang komprehensif.

Di tingkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo melakukan sebuah upaya inovatif dengan menyelenggarakan program “Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali” (DUTA HATIKU). Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah dan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, n.d.) bagi Penduduk Rentan Adminduk menjadi dasar inovasi DUTA HATIKU. Program ini bertujuan untuk memberikan layanan yang cepat, sederhana dan terintegrasi kepada para korban bencana untuk menerbitkan kembali dokumen kependudukan yang hilang atau rusak.

DUTA HATIKU menggunakan berbagai strategi, termasuk layanan jemput bola untuk menjangkau korban bencana, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk mempercepat penerbitan dokumen, serta kolaborasi dengan instansi lain, terutama BPBD yang memberikan data dan informasi mengenai suatu bencana ke disdukcapil, Dinas Sosial/Baznas yang membantu dalam hal bantuan sosial, dan Dinas Kesehatan yang membantu dalam hal pemulihan pasca bencana. inovasi DUTA HATIKU, yang dipimpin oleh inovator Latifa Indira Dewi S.T., telah berlangsung selama dua tahun sejak Juli 2023, dan telah menunjukkan hasil yang cukup membanggakan dengan meraih juara pertama pada ajang Kompetisi Inovasi Sidoarjo (KISI) kategori inovasi daerah. Masyarakat dapat mengajukan laporan untuk inovasi DUTA HATIKU dengan menghubungi 031 8960188 / 177 atau menggunakan hotline Whatsapp 08113344947.

Program jemput bola ini sebelumnya adalah program tanpa adanya penyebutan khusus, namun tujuannya tetap sama yaitu memberikan layanan adminduk kepada masyarakat, terutama kelompok rentan, dengan mendatangi mereka secara langsung. Namun, program ini memiliki beberapa kekurangan, seperti kurangnya identitas yang jelas, yang menghambat sosialisasi dan partisipasi masyarakat, serta tantangan dalam hal dokumentasi dan evaluasi. Untuk meningkatkan efektivitasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo melakukan perubahan nama program menjadi DUTA HATIKU. Dengan nama yang lebih spesifik, program ini lebih mudah dikenali, sehingga memungkinkan penjangkauan yang lebih efektif serta dokumentasi dan evaluasi yang lebih jelas. DUTA HATIKU juga dirancang untuk memberikan layanan terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi darurat seperti bencana.

Adanya risiko kebakaran yang cukup signifikan di Kabupaten Sidoarjo, terutama di daerah padat penduduk, maka Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo mengembangkan inovasi DUTA

.....

HATIKU. Kebakaran dapat mengakibatkan rusaknya dokumen-dokumen penting kependudukan, dan inovasi DUTA HATIKU hadir untuk membantu mempermudah proses penggantian adminduk. Berdasarkan data rekapitulasi dokumen kebakaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, program ini berhasil menyelesaikan administrasi kependudukan pasca bencana di 8 lokasi pada bulan Agustus 2023, dengan total 88 dokumen kependudukan yang diterbitkan. Selanjutnya, pada bulan Maret hingga Oktober 2024, jumlah lokasi administrasi kependudukan pascabencana bertambah menjadi 12 lokasi, dengan jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan sebanyak 89 dokumen. Diharapkan program DUTA HATIKU dapat membantu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menerbitkan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian secara efektif. Inisiatif DUTA HATIKU diharapkan dapat efektif dalam menyediakan layanan manajemen kependudukan pasca bencana di Kabupaten Sidoarjo.

Setiap kabupaten atau kota berusaha untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik agar masyarakat dapat lebih mudah memenuhi dokumen kependudukan, terutama setelah terjadinya bencana. Salah satu contohnya adalah program Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Program Titip Bandaku dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini berhasil dalam melindungi arsip penting masyarakat yang berada di daerah rawan bencana. (Widya Indryani & Wahyuni Erlin Mulyadi, 2022)

Penelitian lain yang berjudul "Inovasi Pelayanan Duta dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo" mengkaji penerapan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik terkait dokumen kependudukan. Inovasi "Pelayanan Duta" di Disdukcapil Sidoarjo bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, memberikan pelatihan kepada petugas, serta menerapkan sistem layanan yang lebih efisien. Penelitian ini menekankan dampak positif dari inovasi tersebut terhadap kepuasan masyarakat, dengan harapan dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan pelayanan yang lebih ramah dan responsif. (Mubarok, 2024)

Selain itu, terdapat inovasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan metode kualitatif induktif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi, faktor-faktor yang mendukung, serta hambatan yang dihadapi oleh program PLAVON. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program PLAVON memiliki beberapa keunggulan, seperti relatif menguntungkan, sesuai dengan kebutuhan, tingkat kerumitan yang rendah, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan dalam pengamatan. (Juprihantoro & Pradana, 2023)

Penelitian ini mengkaji efektivitas layanan inovasi "Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali" (DUTA HATIKU) dalam memberikan layanan pengelolaan kependudukan pasca bencana di Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan konsep efektivitas Duncan (1985) dalam (Silaban & Kristian, 2023), yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyesuaikan antara tujuan dari inovasi DUTA HATIKU dengan realita implementasinya di lapangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas layanan DUTA HATIKU, bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan penanggulangan bencana dan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif, bagi masyarakat dalam meningkatkan pemahaman tentang hak dan akses layanan pasca bencana bagi masyarakat, serta bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang inovasi pelayanan publik dan penanggulangan

.....

bencana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi secara mendalam efektivitas layanan inovasi “Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali” (DUTA HATIKU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan fenomena efektivitas layanan DUTA HATIKU dari perspektif berbagai pihak yang terlibat, termasuk masyarakat terdampak bencana, petugas Disdukcapil, dan perwakilan instansi terkait.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara semi terstruktur dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara yang fleksibel, memungkinkan eksplorasi lebih lanjut terhadap topik-topik yang muncul selama percakapan., informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *key informan* merupakan masyarakat yang pernah menggunakan layanan DUTA HATIKU, Kepala bidang PDIP yang menjadi inovator DUTA HATIKU, dan petugas yang bertugas langsung dalam implementasi DUTA HATIKU. Teknik observasi, dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan layanan DUTA HATIKU di kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap dokumen terkait DUTA HATIKU seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), berita dan peraturan perundang-undangan.

Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui tahapan Reduksi Data yaitu data mentah dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen diringkas dan dipilah untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas layanan DUTA HATIKU. Penyajian Data yaitu data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, dilengkapi dengan kutipan-kutipan langsung dari wawancara untuk memperkuat interpretasi. Dan Penarikan Kesimpulan yang ditarik berdasarkan interpretasi terhadap data yang telah disajikan, dengan mengidentifikasi tema-tema, pola-pola, dan makna yang muncul terkait efektivitas layanan DUTA HATIKU.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi program pelayanan administrasi kependudukan pasca bencana, salah satunya melalui pengadaan layanan publik dengan memperkenalkan inovasi program DUTA HATIKU yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan inovator Latifa Indira Dewi S.T. pada bulan Juni 2023, dengan tim DUTA HATIKU yaitu Novia Citra Ayu Putri Agra, S. Pd, Achmad Pradipta, S.Tr.lp, dan Iris Nadya Virda Diana. Inovasi DUTA HATIKU hadir sebagai bentuk kepedulian terhadap bencana yang terjadi, memudahkan korban bencana dalam mendapatkan identitas dasar dan dokumen kependudukan, memberikan bantuan sosial dan pemulihan pasca bencana kepada korban bencana, serta meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Pada bagian temuan penelitian, temuan-temuan dari lokasi penelitian diuraikan secara berurutan dan terperinci sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Data dikumpulkan dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis memperoleh data dari *key informan* atau informan yang dipercaya selama proses wawancara. Hasil penelitian ini memberikan gambaran umum mengenai permasalahan dan fokus penelitian, yaitu efektivitas inovasi layanan “Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali” (DUTA HATIKU) dalam pemenuhan layanan pengelolaan dokumen kependudukan pasca bencana di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada teori Duncan (1985) dalam (Silaban & Kristian, 2023) tentang efektivitas, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan

adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Mengingat program Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali (DUTA HATIKU) yang bertujuan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, memberikan dukungan sosial dan pemulihan pasca bencana, serta memberikan kemudahan bagi korban bencana untuk mendapatkan identitas dan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, perlu penanganan yang serius dari instansi terkait untuk mencapai tujuan tersebut. Secara khusus, ada tiga sub-indikator yang menjadi bagian dari pencapaian target ini:

A. Tujuan Inovasi DUTA HATIKU

Inovasi DUTA HATIKU bertujuan untuk memberikan layanan pengelolaan kependudukan yang cepat dan mudah kepada masyarakat yang terkena dampak bencana. Banyaknya laporan yang masuk ke Dinas Dukcapil Sidoarjo dari BPBD, sebagai salah satu lembaga yang menjadi bagian dari penanggulangan bencana, mengindikasikan bahwa tujuan ini telah tercapai. Pernyataan ini didukung oleh pernyataan dari informan, Ibu Latifa, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP):

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menginovasikan program DUTA HATIKU untuk memberikan empati dan melakukan jemput bola untuk penerbitan dokumen administrasi kependudukan langsung terbit guna mendapatkan bantuan sosial berupa ekonomi, kesehatan dan pendidikan. Fokus utama dari DUTA HATIKU meliputi semua bencana yang menyebabkan dokumen administrasi kependudukan hilang atau rusak, seperti kebakaran, banjir, angin kencang, kemalingan atau bahkan kecelakaan.”

REKAP PENCETAKAN DOKUMEN INOVASI DUTA HATIKU		
TAHUN 2023		
BULAN	LOKASI	DOKUMEN YANG DICETAK
AGUSTUS	KEBAKARAN: BALONGMACEKAN, TARIK	KTP: 5 KIA: 2 AKTA KELAHIRAN RUSAK: 5 PROSES AKTA BARU: 2 KK: 2
TOTAL DOKUMEN		16 DOKUMEN
SEPTEMBER	KEBAKARAN KRIAN, KRIAN	KTP: 3 KIA: 2 PROSES AKTA BARU: 2 AKTA KELAHIRAN RUSAK: 3 KK: 1
	KEBAKARAN SEMAMBUNG, GEDANGAN	KTP: 6 KIA: 5 KK: 4 AKTA BARU: 7
	KEBAKARAN SEKARDANGAN, SIDOARJO	REKAM KTP + KTP: 1 AKTA BARU: 1 KK: 1
	KEBAKARAN MASANGAN WETAN, SUKODONO	KTP: 3 AKTA TERBAKAR: 6 (2 SURABAYA, 1 MALANG, 3 SIDOARJO) KK: 1 KIA: 3
	KEBAKARAN POM MINI, SUKODONO	AKTA KELAHIRAN BARU: 2 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 1 KK: 1
	KEBAKARAN, NIGLOMI TAMAN	KTP: 2 AKTA KELAHIRAN BARU: 2 KK: 1 AKTA KEMATIAN BARU: 2
TOTAL DOKUMEN		60 DOKUMEN
DESEMBER	TROPODO, WARU	KK: 2 AKTA TERBAKAR: 1 KIA: 1 AKTA KELAHIRAN BARU: 2
TOTAL DOKUMEN		6 DOKUMEN
TOTAL DOKUMEN DITERBITKAN INOVASI DUTA HATIKU SELAMA 2023		82 DOKUMEN

TAHUN 2024		
BULAN	LOKASI	DOKUMEN YANG DICETAK
MARET	MAGERSARI, SIDOARJO	KK: 1 KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 2
	TAMBAK SUMUR, WARU	KK: 1 KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 2 AKTA KEMATIAN: 1 KK: 1
	MASANGAN KULON, SUKODONO	KTP: 3 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 2 SURAT PINDAH: 1 KIA: 1
TOTAL DOKUMEN		19 DOKUMEN
MEI	KECELAKAAN PESAWAT LATIH BSD TANGERANG	AKTA KEMATIAN: 1 KK: 1 KTP: 1
TOTAL DOKUMEN		3 DOKUMEN
JUNI	6 LOKASIKORBAN JAMAAH HAJI	AKTA KEMATIAN: 6 KK: 6 KTP: 6
TOTAL DOKUMEN		18 DOKUMEN
JULI	TULANGAN, TULANGAN	KTP: 1 KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 1 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 6 SURAT PINDAH: 1 KK: 1
	SEMAMBUNG WONDAYU	KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 2
	TERUNGKULON KRIAN	KTP: 4 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 2 AKTA KEMATIAN: 1 SURAT PINDAH: 1 KK: 3
	GEDANGROWO PRABON	KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 4 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 1
TOTAL DOKUMEN		34 DOKUMEN
SEPTEMBER	TROSOBO WARU	KK: 3 PROSES AKTA BARU: 2
	BEOKARI SIDOARJO	KK: 1 KTP: 1 PROSES AKTA BARU: 1 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 4 KK: 1
	DESA BEDENDAN KULIN KRIAN	KTP: 3 PROSES AKTA BARU: 3 AKTA KEMATIAN: 1
TOTAL DOKUMEN		20 DOKUMEN
OKTOBER	SIDOMULYO KRIAN	KK: 2 KTP: 2 PROSES AKTA BARU: 1 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 1 AKTA KEMATIAN: 1 KK: 1
	DESA GELANG TULANGAN	KTP: 1 PROSES AKTA BARU: 2 AKTA KELAHIRAN TERBAKAR: 2 AKTA KEMATIAN: 2
TOTAL DOKUMEN		19 DOKUMEN
TOTAL DOKUMEN DITERBITKAN INOVASI DUTA HATIKU SELAMA 2024		108 DOKUMEN

Gambar 1. Jumlah Dokumen Yang Diterbitkan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Inovasi DUTA HATIKU telah berjalan sesuai dengan tujuannya untuk

mempercepat proses pelaporan dari masyarakat terkena dampak bencana sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi langsung kelurahan, sebagaimana hasil dari wawancara di atas. Bagaimanapun juga, ketika masyarakat terdampak bencana, mereka lebih memilih untuk fokus pada penyembuhan, refleksi diri, dan penyelamatan diri mereka sendiri daripada mengurus dokumen.

B. Ketepatan Waktu

Inovasi program DUTA HATIKU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki kriteria ketepatan waktu dalam menanggapi laporan masyarakat, ketepatan waktu ini secara rutin ditinjau dan dipantau. Upaya-upaya terus dilakukan untuk meningkatkan sistem informasi, kapasitas sumber daya manusia, dan kerja sama antar lembaga agar dapat menanggapi pengaduan masyarakat dengan lebih cepat. Para petugas DUTA HATIKU dari dukcapil Sidoarjo dan petugas OPD diwajibkan untuk mengikuti Standar Operasi Prosedur (SOP) ketika menangani pelaporan masyarakat. SOP yang harus diikuti oleh petugas DUTA HATIKU dari dukcapil Sidoarjo dalam menyelesaikan aduan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang PDIP, Ibu Latifa mengatakan:

“Dukcapil melakukan sistem same day (pelayanan di tempat) sehingga dokumen bisa langsung terbit jika tidak mengalami kendala, waktu yang ditetapkan dukcapil dalam menanggapi laporan adalah maksimal 1 hari. SOP berjalan setelah mendapatkan laporan dari BPBD. contohnya seperti bencana kebakaran, biasanya BPBD mengirim laporan 1-2 hari setelahnya dan yang terjadi kebakaran adalah dapur dan ruko (dukcapil memperkirakan ada dokumen yang terbakar atau tidak).”

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
 Jl. Sultan Ajiyong No. 19 Telp. (031) 8953229 Fax. (031) 8977124
 Email: info@sidokab.go.id Website: www.sidokab.go.id

Sidoarjo, 23 April 2024

Honor : 500.2.12707408.6.6/2024
 Sifat : Penting
 Lampiran :
 Perihal : Laporan Kebakaran Rumah Warga

Kepada
 Yth. Bpk. BUPATI SIDOARJO
 di
 SIDOARJO

Bersama ini kami laporkan dengan hormat kejadian kebakaran, dengan uraian kejadian sebagai berikut:

- Hari : Minggu
- Tanggal : 21 April 2024
- Pukul : 06.35 WIB
- Titik terjadi kebakaran : Rumah Warga
- Alamat tempat kebakaran : (Ds. Srengaji), Rt 06 Rw 02, Kac. Buduran, Kab. Sidoarjo.
- Nama Pemilik : Ibu Wiak
- Alamat Pemilik : (Ds. Srengaji), Rt 06 Rw 02, Kac. Buduran, Kab. Sidoarjo.
- Benda Pokok yang terbakar : Dapur beserta isinya
- Luas area kebakaran : ± 10 M x 20 M = 200 M²
- Luas bangunan : ± 10 M x 20 M = 200 M²
- Luak yang terbakar : ± 3 M x 5 M = 15 M²
- Yang dapat diselamatkan : ± 185 M²
- Penyebab kebakaran : Masih dalam proses penyelidikan
- Kerosakan harta benda : Masih belum bisa diukur
- Kerosakan manusia : Tidak ada.
- Yang bertugas : Regu IV dan VII (Pos Unit Buduran)
- Lain - Lain : a. Pemadam Kebakaran Sekeloa Pos Unit Buduran segera beres dari Sdr. M. Hidayat, Ds. Srengaji, Kac. Buduran, Kab. Sidoarjo pada hari Minggu, 21 April 2024 Pukul 06.50 WIB.
- b. Pemadam Kebakaran Sidoarjo berangkat dari Pos Unit Buduran pada Pukul 06.53 WIB. Dengan 1 (satu) Unit Mobil kopor W 8000 NP.
- c. Pemadam Kebakaran Sidoarjo Pos Unit Buduran tiba di lokasi kebakaran pada Pukul 06.55 WIB.

Gambar 2. Contoh laporan disposisi mengenai kebakaran.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Ada beberapa laporan dari masyarakat yang dilaporkan melalui media bersurat dari OPD terkait yaitu BPBD yang didisposisikan ke dukcapil Sidoarjo, yang paling banyak mengenai bencana kebakaran. Contoh dari ketepatan waktu yang dilakukan oleh Dukcapil Sidoarjo adalah menerima laporan pada tanggal 21 April 2024 terkait

korban kebakaran, lalu memberikan respon yang cepat sehari setelah laporan tersebut diterima.

C. Ketepatan Sasaran

Inovasi Program DUTA HATIKU Kabupaten Sidoarjo dirancang untuk memberikan pelayanan dokumen administrasi kependudukan untuk korban pasca bencana agar mempermudah dalam memperoleh bantuan. Secara keseluruhan, pengukuran ketepatan sasaran program Duta Hatiku melalui tingkat kepuasan masyarakat yang terdampak bencana. Salah satu pernyataan dari masyarakat yang telah menerima layanan DUTA HATIKU adalah korban kebakaran di Desa Sidokare:

“keluarga besar tommy gordon warga desa sidokare indah mengucapkan terima kasih kepada dukcapil kabupaten sidoarjo atas pasrtipasinya menyelesaikan apa yang sudah terbakar yaitu KK KTP dan Akta Kelahiran 1 keluarga. Kejadian kemaren 25 september 2024 jam 10.00 dan alhamdulillah tanggal 1 Oktober 2024, sudah tuntas dan semua dokumen yang diterbitkan secara langsung dapat diserahkan kepada kami.”

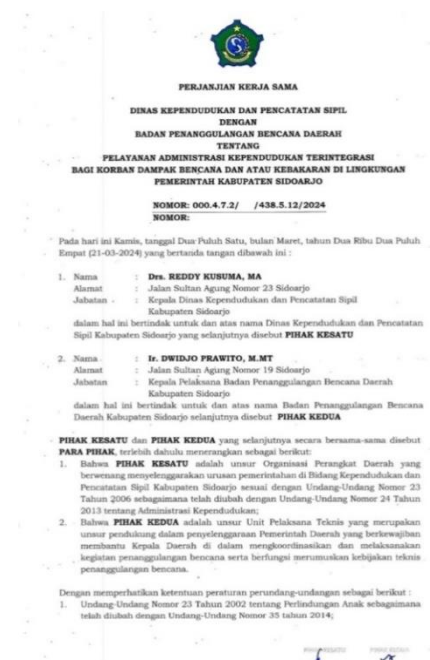
Implementasi dari inovasi DUTA HATIKU ini dapat dikatakan tepat sasaran, khususnya masyarakat Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan hasil wawancara tim DUTA HATIKU Dukcapil Sidoarjo kepada korban kebakaran yang diposting di Instagram @disdukcapilsda.

2. Integrasi

Integrasi merupakan faktor terpenting dalam mencapai suatu efektivitas, karena keterampilan dan kemampuan individu hanya dapat digunakan secara maksimal jika peran, interaksi antar individu, dan program-program di dalam organisasi dirancang dengan baik. Integrasi juga menilai kemampuan organisasi untuk bersosialisasi, membangun kesepakatan, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Proses integrasi perlu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, prosedur sosialisasi yang jelas diperlukan untuk memastikan bahwa program inovasi DUTA HATIKU dapat berjalan dengan baik dan efisien.

A. Komunikasi dan Koordinasi Antar Bidang Dan Organisasi Lainnya

Kesatuan dalam bekerja sama merupakan faktor kunci dalam keberhasilan program ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah organisasi memiliki komunikasi yang efektif. Untuk dapat dikatakan efektif, inovasi program DUTA HATIKU membutuhkan sinergi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan pihak OPD terkait, seperti BPBD Kabupaten Sidoarjo dan Dinas Kesehatan/BAZNAS.



Gambar 3. Surat Perjanjian Kerjasama (PKS) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan BPBD Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Novia Citra Ayu Putri Agra, S.Pd, salah satu anggota tim DUTA HATIKU, menyampaikan tanggapannya atas pernyataan sebelumnya:

“Bentuk koordinasi dukcapil dengan upd lain adalah bekerjasama, dengan adanya kerjasama hitam diatas putih akhirnya bisa menciptakan sistem, sistem tersebut yang bisa membuat konsisten. karena jika tidak ada sistem, sudah pasti tidak ada nilai konsisten. Karena ada hitam diatas putih atau perjanjian dalam bentuk penandatanganan kerjasama akhirnya terciptalah sistem. Jika ada kebakaran bisa menginformasikan ke dukcapil dalam bentuk bersurat yang dimasukkan ke dalam sistem e-surat Sidoarjo atau e-buddy.”

B. Sosialisasi

Sosialisasi dalam pelayanan publik juga memungkinkan masyarakat menerima informasi yang lebih jelas dan akurat, yang mendorong peningkatan partisipasi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membagikan informasi mengenai inovasi program DUTA HATIKU melalui Instagram @disdukcapilsda dan YouTube Dukcapil Sidoarjo. Namun, Dispendukcapil tidak pernah melakukan evaluasi khusus mengenai suatu inovasi, seperti yang dituturkan oleh ibu Latifa:

“Dukcapil tidak pernah melakukan evaluasi khusus untuk suatu program, tetapi dukcapil melakukan evaluasi untuk seluruh program dan layanan administrasi kependudukan yang disediakan. Ketika selesai dari program duta hatiku kabit pdip bu lala, selalu menanyakan nama korban, kerugian harta benda, kerusakan, dokumen apa yang diterbitkan, dan dokumen apa yang tidak bisa diterbitkan (bukan warga asli sidoarjo, tidak ada jaringan sehingga dokumen diterbitkan minimal sehari setelah program duta hatiku dilaksanakan).”



Gambar 4. Sosialisasi Inovasi DUTA HATIKU Melalui Media Sosial
Sumber: Instagram @disdukcapilsda

Menurut hasil wawancara dengan tim petugas DUTA HATIKU, Novia Citra Ayu Putri Agra, S.Pd., M.Pd:

“Sosialisasi dari inovasi DUTA HATIKU sendiri telah dilakukan dengan membuat konten atau video setelah selesai menangani laporan DUTA HATIKU di Instagram @disdukcapilsda, selain itu sosialisasi dilakukan jika sedang live Dukcapil Sapa Masyarakat (DSM) via Instagram Disdukcapil atau via Youtube Disdukcapil dengan memutar video setelah selesai menangani laporan DUTA HATIKU.”

3. Adaptasi

Kemampuan beradaptasi didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. Dalam lingkungan yang berubah dengan cepat, staf harus mampu beradaptasi agar dapat mengelola program, yang merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan organisasi. Proses adaptasi dalam contoh ini berkaitan dengan kemampuan para petugas tim DUTA HATIKU dan masyarakat dalam menyelenggarakan inovasi ini.

A. Adaptasi Masyarakat Terhadap inovasi DUTA HATIKU

Aparatur sipil negara berfungsi sebagai penghubung antara pejabat pemerintah dan masyarakat umum dalam menjalankan kegiatan dan tugas pemerintahan. Sosialisasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat mengetahui inovasi ini, menurut ibu suharti warga kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan jika tidak mengetahui adanya inovasi DUTA HATIKU yang dapat membenatu masyarakat terdampak bencana seperti kebakaran, beliau hanya melaporkan kepada perangkat desa, lalu perangkat desa setempat biasanya adalah orang yang melapor ke TIM DUTA HATIKU Dispendukcapil Kabuaten Sidoarjo jika masyarakat terkena musibah atau bencana, masyarakat menjadi mengerti setelah mendapat pendampingan dan *support* dari inovasi ini.

B. Kemampuan Pegawai

Pemerintah harus memenuhi harapan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena setiap orang berhak mendapatkan pelayanan prima dari instansi pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah

berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dengan meluncurkan inisiatif DUTA HATIKU. Kemampuan para petugas dalam menangani laporan DUTA HATIKU sangat erat kaitannya dengan bagaimana mereka menanggapi laporan masyarakat. Menurut wawancara dengan salah satu petugas DUTA HATIKU, Achmad Pradipta, S.Tr.Ip:

“Dukcapil tidak memberikan pelatihan khusus untuk program Duta Hatiku karena petugas yang terlibat sudah memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai, hasil dari pelatihan dan pendidikan formal di bidang administrasi kependudukan yang mereka jalani sejak bergabung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang sudah dimiliki, petugas dapat langsung menerapkan prosedur administrasi kependudukan dalam situasi darurat tanpa perlu pelatihan tambahan. Hal ini memungkinkan Dukcapil untuk merespons kebutuhan masyarakat yang terdampak bencana dengan lebih cepat dan efisien.”

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif DUTA HATIKU di Kabupaten Sidoarjo efektif dalam menyediakan layanan pengelolaan masyarakat pasca bencana. Tujuan telah tercapai, lembaga-lembaga telah terintegrasi, dan masyarakat telah beradaptasi dengan baik terhadap layanan tersebut. Namun, tantangan dalam mensosialisasikan inovasi ini kepada masyarakat masih menjadi isu yang perlu diperhatikan. Evaluasi juga harus dilakukan setelah implementasi inovasi untuk menentukan apa yang perlu diperbaiki. Keberhasilan inisiatif ini tidak hanya bergantung pada implementasi yang efektif, tetapi juga pada kesadaran masyarakat dan keterlibatan aktif dalam menggunakan layanan yang disediakan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus meningkatkan upayanya untuk mempublikasikan program DUTA HATIKU melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial dan acara-acara kemasyarakatan, agar masyarakat lebih mengetahui layanan yang tersedia dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap program DUTA HATIKU dan meminta *feedback* dari masyarakat yang telah menggunakan layanan ini untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- BNPB. (2024, January 30). *Infografis Bencana Tahun 2023*. <https://bnpb.go.id/Infografis/Infografis-Bencana-Tahun-2023>.
- BPBD Sidoarjo. (2022). *RINGKASAN EKSEKUTIF*.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). INOVASI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 11.
- Mubarak, F. A. (2024). *INOVASI PELAYANAN DUTA DALAM PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 Tentang Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 96, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138602/permendagri-no-96-tahun-2019>.
-

-
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, Pub. L. No. 21, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/4833>.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, Pub. L. No. 38, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/51722/pp-no-38-tahun-2017>.
- PPID Kabupaten Sidoarjo. (2024, May 17). *Letak Geografis Kabupaten Sidoarjo*. <https://www.ppid.sidoarjo.go.id/Template-1/007/1715914362>.
- Silaban, Y., & Kristian, R. (2023). EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN. *Journal of Science and Social Research* , 1, 233–240.
- Syafitri, Y., & Didik, L. A. (2019). *ANALISIS PERGESERAN LEMPENG BUMI YANG MENINGKATKAN POTENSI TERJADINYA GEMPA BUMI DI PULAU LOMBOK*. <http://jurnalkonstan.ac.id/index.php/jurnal>
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana, Pub. L. No. 24, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39901/uu-no-24-tahun-2007>.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Widya Indryani, G., & Wahyuni Erlin Mulyadi, A. (2022). Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten. In *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik* (Vol. 2, Issue 1). <http://dibi.bnpb.go.id>
-