

## **EFEKTIVITAS INOVASI CDR (CARI, DATA, REKAM) RESQUE JEMPUT BOLA DI DINAS KEPENDUDUKAN KABUPATEN PINRANG**

**Andi Yusril Reza Fahrezy<sup>1\*</sup>, Haerana<sup>2</sup>, Nur Khaerah<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The purpose of this study was to find out how the effectiveness of CDR service innovation (Search, Data, Record) Resque Pickup Balls at the Population and Civil Registration Service of Pinrang Regency. The type and type of research is a descriptive qualitative approach that will provide an overview or phenomena and problems that occur. Data collection techniques are through observation, media review, interviews and documentation. The results of research conducted at the Office of Population and Civil Registration there are three criteria, namely: Achievement of Goals, Integration and Adaptation. Based on the results of the study, it shows that the effectiveness of Resque CDR services in achieving the goals has been going well and does not take a long time according to the standard service time and has achieved the specified service goals. However, in the socialization process, they only coordinate with the local government and there are still people who do not know about the Resque CDR service, so there are still many who do not know about the Resque CDR service.*

**Keywords:** *effectiveness, innovation, cdr resque*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas inovasi pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) Resque Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Jenis dan tipe penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang akan memberikan gambaran atau fenomena dan problematika yang terjadi. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, media review, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat tiga kriteria yaitu: Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pencapaian tujuan pelayanan CDR Resque sudah sesuai standar pelayanan dan target sasaran namun dalam proses sosialisasinya hanya berkoordinasi pemerintah setempat dan masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan CDR Resque, sehingga masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan CDR Resque.

**Kata kunci:** efektivitas, inovasi, cdr resque

---

\* andiyusril@gmail.com

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang besar dengan jumlah penduduk yang banyak. Membentang dari Sabang sampai Merauke. Sebagai catatan, Direktorat Jenderal Dukcapil Badan mengumumkan melalui [dukcapil.kemendagri.go.id](http://dukcapil.kemendagri.go.id) bahwa pada Desember 2021, jumlah penduduk Indonesia adalah 273.879.750 juta jiwa. Banyaknya jumlah penduduk Indonesia yang tersebar di berbagai pulau yang ada membuat pemerintah berupaya untuk memastikan bahwa sistem pemerintahan berfungsi dengan baik, memperhatikan kebutuhan masyarakat secara adil dan memperlakukan masyarakat secara setara.

Pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik ditetapkan dalam Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Pelayanan Publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pegawai negeri, pegawai, pejabat, dan setiap orang yang bertanggung jawab untuk melakukan tindakan dalam organisasi atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Pasolong dalam (Astari, 2021) adalah memberikan bantuan kepada orang, kelompok dan/atau organisasi yang membutuhkan, baik dalam bentuk bantuan langsung maupun dengan pemenuhan kebutuhan pelanggannya. Menurut Pasolong, mengemukakan bahwa pelayanan diberikan oleh seseorang dalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Efektivitas pelayanan publik sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik akan meningkatkan pandangan yang baik dari masyarakat terhadap pemerintah, sehingga semakin besar kemungkinan warga akan mendukung pemerintah. Pelayanan publik bermanfaat apabila efisien dan masyarakat menikmati kemudahan penggunaan pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, akurat, dan memuaskan.

Dalam (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, 2014) dalam pasal 1 ayat 1 dimana dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Pemerintah Kabupaten Pinrang telah mencanangkan berbagai inovasi untuk mendukung pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah inovasi pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola yang diluncurkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2019. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat mendapatkan dokumen administrasi kependudukan secara tepat waktu dan mudah. Sangat berguna bagi penyandang disabilitas, orang sakit, orang miskin dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang tidak memiliki dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga, KTP dan Akta Kelahiran yang wajib dimiliki oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan lanjutan keperluan lainnya. Namun penerapan prinsip pelayanan

CDR *Resque* Jemput Bola dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khusus yang membutuhkan ketika Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang menggunakan inovasi pelayanan tersebut secara efektif.

Dari observasi awal peneliti dengan seorang pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Pinrang, menerangkan bahwa program ini telah berjalan kurang lebih 2 tahun sejak 2019, untuk dilakukannya perekaman terlebih dahulu harus ada laporan atau secara prosedur harus dilakukan secara tertulis (menyurat), hal ini berarti dalam pemahaman program terhadap pegawai belum mereka pahami sesuai dengan prinsip dari pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola.

Pelayanan CDR *Resque* Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang belum berjalan secara efektif. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman terhadap prinsip program pelayanan ini oleh pegawai instansi sehingga mengakibatkan berkurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga kurang optimalnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan prinsip dari pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola ini mengharuskan bagaimana Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan pelayanan kepada masyarakat dengan memahami dari Cari, Data, Rekam (CDR) *Resque* Jemput Bola. Dimana pemerintah tidak hanya menunggu laporan untuk melakukan pelayanan ini, tetapi bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mencari langsung data-data penduduk yang memerlukan pelayanan ini dan langsung turun dalam memberikan pelayanan, agar penerapan dari pelayanan ini bisa dijalankan sesuai dari prinsip CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola dan penerapan pelayanan ini bisa dilakukan secara menyeluruh sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan CDR Jemput Bola dalam memenuhi dokumen kependudukannya.

Dengan memahami dari prinsip pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan yang seharusnya semua

masyarakat dapatkan agar mempermudah pelayanan administrasi bagi masyarakat yang memerlukan.

Pelayanan adalah cara membantu orang lain dan melakukan hal-hal yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar efektif. Sinabela dalam (Rachmatono, 2018). Sinambela dalam (Rachmatono, 2018) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan metodologi dan dasar khusus yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar berhasil.

Monir dalam (Dahlan, 2022) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003) Penyelenggara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanannya dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Pasolong dalam (Astari, 2021) menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok dan/atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Azas pelayanan publik diperlukan dalam memberikan pelayanan agar dapat memuaskan pengguna jasa dalam pemberian pelayanan publik. Azas pelayanan publik berdasarkan (KEPMENPAN RI, 2003) Nomor 63 Tahun 2003 yaitu: (1) Akuntabilitas, yang berarti kemampuan untuk mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. (3) Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (4) Kondisional, layanan tambahan disediakan dengan cara yang konsisten dengan kondisi dan kemampuan baik mereka yang memberikan layanan dan mereka yang menerimanya. (5) Keseimbangan hak kewajiban, artinya setiap pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. (6) Kesamaan hak, artinya pelayanan yang diberikan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi penerima pelayanan.

Menurut Muluk dalam (Saharuddin & Suryani, 2020) inovasi adalah mengubah sesuatu hal menjadi baru, inovasi teknologi, inovasi struktur organisasi, inovasi hubungan, dan inovasi pembangunan manusia.

Menurut Rogers dalam (Putri & Mutiarin, 2018) karakteristik inovasi sebagai berikut: (1) *Relative Advantage*, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan relatif. Yakni sejauh mana inovasi menghadirkan ide yang lebih baik dibandingkan ide yang digantikannya. Tingkat keuntungan dapat diukur dengan istilah ekonomi, namun hal lain seperti faktor wibawa sosial, kenyamanan dan kepuasan juga merupakan komponen penting; (2) *Compatibility* (kesesuaian), konteks di mana suatu inovasi diadopsi penting dalam menentukan seberapa baik inovasi itu selaras dengan nilai-nilai masyarakat, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial. Kemungkinan adopsi inovasi secara bertahap yang tidak sesuai dengan nilai dan norma masyarakat, (3) *Complexity* (kompleksitas) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan diterapkan. Beberapa inovasi yang mudah dipahami oleh kebanyakan orang akan diadopsi dengan cepat, sedangkan yang lebih sulit dipahami akan diadopsi secara perlahan; (4) *Trialibility* (uji

coba), sejauh mana inovasi perlu diuji dan dibuktikan. Kecuali diizinkan secara khusus, eksperimen tidak dapat dilakukan dalam skala besar. Ide-ide harus diuji sebelum dapat dipraktikkan untuk memastikan bahwa mereka lebih baik dari apa yang telah datang sebelumnya. Oleh karena itu, setiap inovasi produk baru harus terlebih dahulu diuji kualitasnya sebelum dapat digunakan secara luas; (5) *Observability* yaitu inovasi menuntut kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan secara kreatif menyelesaikan sebuah tantangan maupun masalah dengan menemukan cara, ide dan produk (barang dan jasa) baru.

Efektivitas menurut Steers dalam (Sari, 2022) Semakin rasional suatu organisasi, semakin efektif ia dapat mencapai tujuannya. Sedangkan Abdurrahmat dalam (Putri, 2019) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dengan cara yang memenuhi tujuan yang telah ditentukan untuk menciptakan sejumlah pekerjaan tepat waktu. Selanjutnya Nainggolan dalam (Aceh, 2019) menjelaskan bahwa, efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan

sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan.

Menurut Budiani dalam (Hanun & Kurniawan, 2021) untuk mengukur tingkat efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut: (1) Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana program yang dibuat tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya; (2) Sosialisasi program, Kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi secara efektif tentang suatu program merupakan bagian penting dari perencanaan program. Hal ini terutama berlaku ketika melaksanakan program dengan target audiens yang terdiri dari peserta dan non-peserta; (3) Tujuan program, Artinya, sejauh mana pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu tingkat kesesuaian antara hasil pelaksanaan rencana dengan tujuan rencana; (4) Pemantauan program, Kegiatan pasca implementasi dilakukan oleh pembuat program untuk menjamin keberlangsungan penggunaan dan kepuasan pengguna program.

Sedangkan Richard M. Steers dalam (Pratama et al., 2020) mengemukakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut: (1) Pencapaian tujuan, merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan

harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Sebuah program dikatakan efektif jika telah tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: waktu proses pelaksanaan pelayanan dan sasaran inovasi pelayanan publik; (2) Integrasi pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya; (3) Adaptasi proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Dalam konsep efektivitas terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun menurut Richard M. Steers dalam (Kharisma & Yuniningsih, 2017) terdapat empat kelompok variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu: (1) Karakteristik organisasi; (2) Karakteristik lingkungan; (3) Karakteristik pekerja. (4) Kebijakan dan praktik manajemen.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, studi dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis data interaktif dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan di lapangan. Teknik pengabsahan data menggunakan Triangulasi sumber, Teknik triangulasi dan Triangulasi waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terkait dengan Inovasi Pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melalui indikator yang dipaparkan oleh Richard M. Steers yaitu Pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi adalah sebagai berikut:

### **Pencapaian Tujuan**

Menurut Richard M. Steers dalam (Pratama et al., 2020); Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan dari yang menyangkut upaya dalam pencapaian tujuan harus dilihat sebagai bentuk suatu proses. Maka dalam hal ini, agar pencapaian suatu tujuan akhir semakin

terjamin, dibutuhkan pentahapan, baik itu dalam segi pentahapan pencapaian untuk bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam segi periodisasinya.

Tujuan dari pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola ini memiliki tujuan untuk memudahkan dan membantu masyarakat yang membutuhkan dokumen administrasi kependudukan yang dimana sasaran target dari pelayanan ini yaitu masyarakat yang mengalami sakit, lansia, disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) yang tidak dapat langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukannya. Pelayanan CDR *Resque* ini dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu pertama dengan cara menghubungi *Call Center*, dimana masyarakat dapat langsung menghubungi *Call Center* pelayanan ini dan setelah menerima laporan masyarakat melalui *Call Center* selanjutnya menunggu persetujuan dari kepala dinas untuk dijadwalkan dan diturunkan Tim CDR *Resque* kelapangan.

Tahapan selanjutnya bisa dengan cara menyurat langsung ke kantor, dimana masyarakat dapat melaporkan ke pemerintah setempat apabila ada masyarakat yang membutuhkan identitas kependudukan lalu pihak pemerintah setempat dalam hal ini pihak desa,

kelurahan dan kecamatan untuk dikoordinasikan dan dilakukan penyuratan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, lalu setelah surat laporan diterima, selanjutnya menunggu disposisi oleh kepala dinas dan setelah disetujui dan dijadwalkan, Tim CDR *Resque* turun kelapangan untuk melakukan perekaman.

Dalam pelayanan ini masyarakat yang memenuhi kriteria tersebut bisa melaporkan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan beberapa jenis tahapan, seperti melalui *Call Center* atau melaporkan secara menyurat ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana ketika ada masyarakat yang melaporkan untuk dibantu diberikan pelayanan CDR *Resque* Jemput Bola ini akan diproses dikantor dalam 2x24 Jam lalu dijadwalkan untuk dijalankan dilapangan. Namun pelayanan ini juga memiliki prioritas bagi orang sakit yang sekarat atau membutuhkan secepatnya dokumen kependudukan, dimana prioritas bagi masyarakat seperti ini harus segera dibantu dan diluncurkan kelapangan untuk dibantu dalam pembuatan dokumen kependudukan untuk pelayanan kesehatannya.

Berdasarkan hasil Pencapaian Tujuan yang di uraikan di atas yang jika

di sesuaikan dengan teori Richard M. Steers dalam (Pratama et al., 2020); yang digunakan terlihat sudah berjalan. Efektifnya pencapaian tujuan dalam pelayanan inovasi CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola jika melihat keseluruhan mulai dari segi waktu pelayanan yang masih menunggu 2x24 Jam untuk dijadwalkan di lapangan walaupun sasaran dari kriteria penerima pelayanan ini sudah tepat.

### **Integrasi**

Menurut Richard M. Steers dalam (Pratama et al., 2020); Integrasi yaitu suatu ukuran terhadap tingkat kemampuan dari sebuah organisasi untuk melakukan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan dalam segi konsensus. Integrasi dalam hal ini menyangkut dalam suatu proses sosialisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dalam mencapai tujuan Pelayanan CDR *Resque* Jemput Bola diperlukan juga integrasi dengan cara sosialisasikan pelayanan CDR *Resque* Jemput Bola, agar masyarakat mengetahui adanya pelayanan CDR (Cari, Datangi, Rekam) *Resque* Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas tersebut.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan aspek Integrasi yang

kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam memberikan sosialisasinya telah dilakukan dengan cara berintegrasi atau berkoordinasi dengan pemerintah desa, kelurahan dan kecamatan untuk melaporkan kepada Dinas apabila ada masyarakat yang rentan, sakit, disabilitas, lansia dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) dan juga telah berintegrasi dengan Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial ketika ada masyarakat yang sakit, disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa langsung melaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah melakukan sosialisasi melalui media sosial.

Berdasarkan hasil Integrasi yang di uraikan di atas apabila disesuaikan dengan teori Richard M. Steers dalam (Pratama et al., 2020); tentang Integrasi yang digunakan bisa terlihat kurang efektif melihat dari segi sosialisasi pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola ke masyarakat, ini terlihat dari bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dalam tahap sosialisasinya berintegrasi dengan pemerintah Desa,

Kelurahan dan Kecamatan, tidak melakukan yang namanya membuka ruang atau forum untuk melakukan sosialisasi di setiap daerah yang ada di Kabupaten Pinrang. Tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bagus dalam berintegrasi dengan pemerintah setempat yang ada di setiap kecamatan, kelurahan, desa, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

### **Adaptasi**

Menurut Steers dalam (Pratama et al., 2020); Adaptasi yaitu kemampuan dari sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Berkaitan dengan kesesuaian dalam pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola dapat diterima dan diketahui oleh masyarakat. Dengan adanya pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola ini semua masyarakat mendapatkan layanan perekaman identitas administrasi kependudukan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat yang rentan, sakit, lansia, disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ).

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan aspek Adaptasi yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola mudah beradaptasi dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat yang menjadi target sasaran dari pelayanan ini. Dimana pelayanan ini diharapkan sudah diketahui oleh masyarakat dan juga bisa sangat membantu dan mempermudah masyarakat yang termasuk dari kriteria dari pelayanan, seperti orang sakit, lansia, disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa yang dimana pelayanan ini memfokuskan pada masyarakat seperti itu yang tidak bisa langsung ke kantor untuk mengurus administrasi pembuatan dokumen kependudukan.

Manfaat dari pelayanan ini juga dapat membantu masyarakat untuk membuat BPJS, BANK, PKH dan IZIN USAHA dengan melakukan perekaman terlebih dahulu untuk mendapatkan identitas seperti KTP dan KK.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai efektivitas inovasi pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque*

Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, pelayanan CDR *Resque* Jemput Bola berdasarkan pencapaian tujuan dari pelayanan CDR *Resque* sudah berjalan efektif karena sudah sesuai standar pelayanan dan sasaran pelayanan yang telah ditentukan.

Integrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih berjalan kurang efektif karena dalam pelayanan ini hanya berkoordinasi dengan pemerintah desa, kelurahan, kecamatan, Dinas Sosial dan Dinas Kesehatan tanpa adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.

Berdasarkan adaptasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal pelayanan CDR *Resque* berjalan efektif karena pelayanan ini dapat memudahkan dan membantu masyarakat dalam memenuhi identitas administrasi kependudukan.

## REFERENSI

- Aceh, S. W. R. (2019). *Efektivitas Pelaksanaan Program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) Dalam Pengadaan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan) diambil dari: <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/486>
- Dahlan. (2022). *Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Kasus Camat Hu'u)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram) diambil dari: [http://repository.ummat.ac.id/4920/1/COVER - BAB III.pdf](http://repository.ummat.ac.id/4920/1/COVER-BAB%20III.pdf)
- Hanun, M., & Kurniawan, I. D. (2021). Efektivitas Inovasi Paket Pelayanan Komplit di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3).
- KEPMENPAN RI. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Public Policy And Management Review*, 6. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16214/15641>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).
- Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Respon Publik*, 14(4), pp. 59–69. [riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/ar](http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/ar)

- ticle/view/8133/6707
- Putri, D. S. D. (2019). *Efektivitas Pelaksanaan Program Pengadaan Hiasan Jalan (Pot Bunga) Oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru* (Diploma Thesis, Universitas Islam Riau). Diambil dari: <https://repository.uir.ac.id/1779/1/147110450.pdf>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. D. (2018). Efektivitas Inovasi Kebijakan Publik, Pengaruh Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *APPPTMA*, 8. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/29132/C.54.pdf?sequence=1>
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Administrasi Publik*, 6.
- Sari, N. (2022). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar). Diambil dari: [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/28065-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/28065-Full_Text.pdf)