

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi sekarang ini pelayanan publik dituntut untuk menciptakan inovasi-inovasi yang berguna untuk mempermudah proses hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Dengan adanya inovasi yang diciptakan diharapkan mampu mempermudah pelayanan publik yang efektif dan efisien.¹ Pemerintah memiliki peranan penting terhadap tugas pokok dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik itu sendiri didasari pada UU NO. 25 Tahun 2009 yang merupakan landasan pelaksanaan mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan yang berlaku, terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.² Menurut Sinambela pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.³ Sedangkan menurut Robert yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan

¹ Fakhriyah, R., Kencana, N., & Qur, M, “Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government”, Jurnal Pemerintahan dan Politik Vol 7 No. 3 (2022), hlm 9.

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

³ Erlianti, D, “Kualitas Pelayanan Publik”, Jurnal Administrasi Publik & Bisnis, Vol 1 No. 1 (2019), hlm 49.

pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah keinginan untuk memenuhi keinginan masyarakat pada penyelenggara negara.⁴

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menetapkan pedoman umum untuk pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman ini mencakup prosedur, persyaratan, kompetensi petugas, kecepatan, keadilan, kepastian biaya, dan kepastian waktu pelayanan dalam sektor tersebut.⁵ Salah satu bentuk pelayanan publik yakni administrasi kependudukan. Menurut UU NO. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur dan menertibkan penerbitan dokumen serta data kependudukan. Ini dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya.⁶

Penyelenggaraan pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia ialah pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dengan adanya pemerintah kota/kabupaten bertanggung jawab dan berwenang atas pengelolaan administrasi

⁴ Maryam, S, N, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Vol 4 No. 1 (2016), hlm 1.

⁵ Keputusan Menteri PAN No 63 Tahun 2003

⁶ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

kependudukan. Penting bagi warga negara untuk memiliki dokumen kependudukan tersebut agar diakui sebagai warga negara. Adapun bentuk dari dokumen kependudukan seperti KTP Elektronik (bagi penduduk Kabupaten/Kota yang sudah berusia 17 tahun ke atas atau telah menikah) dan Kartu Keluarga (berisikan identitas kepala dan anggota keluarga) dan lain sebagainya.⁷

Pentingnya memiliki dokumen kependudukan merupakan hak dan kewajiban yang harus diterima oleh seluruh warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan terhadap urusan dokumen kependudukan. Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing yang menetap di Negara Indonesia, wajib memiliki dokumen kependudukan sebagai bentuk pemenuhan hak rakyat terhadap identitas hukum atau pemenuhan kewajiban untuk mentaati aturan yang telah dibuat dan penguatan tata kelola dan data kependudukan di Indonesia.

Saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang belum memiliki dokumen kependudukan, latar belakang terjadinya hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan, seperti prosedur yang sulit dipahami, dalam pengurusan memerlukan waktu yang lama, kurangnya sosialisasi langsung ke masyarakat, akibatnya masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukan mereka. Dilihat dari data yang dilampirkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, tahun 2022 terdapat sekitar 204,971,858 jumlah jiwa yang wajib memiliki KTP, sedangkan

⁷ <https://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id> di akses pada tanggal 17 September 2023 pukul 21.10 WIB

perekaman yang telah dilaksanakan baru berjumlah 199,781,570 jiwa.⁸ Di sisi lain, Badan Pusat Statistik (BPS) melakukan survei sosial ekonomi nasional pada tahun 2020, terdapat sekitar 60% penduduk yang berusia 0-17 tahun di pedesaan dan sekitar 40% penduduk di perkotaan belum memiliki dokumen akta kelahiran. Tentu saja hal ini merupakan suatu permasalahan yang harus dibenahi oleh pemerintah.⁹

Untuk menunjang penyelenggara pelayanan publik pemerintah Kota Payakumbuh menerapkan konsep otonomi daerah yang mana pemerintah memiliki hak, wewenang, serta tanggung jawab untuk mempersiapkan/melaksanakan dan mengurus sendiri pemerintahannya yang disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku.¹⁰ Ini berlandaskan pada peraturan yang dibentuk oleh Walikota Payakumbuh yaitu Peraturan NO. 36 Tahun 2018 mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan atas otonomi dan pembantuan.¹¹ Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini juga diatur di dalam Surat Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Administrasi Kependudukan. Selain itu

⁸ <https://dukcapil.kemendagri.go.id> diakses pada tanggal 15 Juli 2024

⁹ <https://www.bps.go.id> diakses pada tanggal 15 Juli 2024

¹⁰ <https://disdukcapil.payakumbuhkota.go.id> di akses pada tanggal 17 September 2023 pukul 21.12 WIB

¹¹ Nadya, "Bagaimana Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh", Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas, (2021), hlm 4.

Walikota Kota Payakumbuh juga mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Nomor : 477.1/211/WK-PYK/2022 mengenai pembentukan tim koordinasi antar lembaga dalam pelaksanaan inovasi pelayanan adminduk Kota Payakumbuh tahun 2022.

Atas dasar tersebut seharusnya Pemerintah Kota Payakumbuh bisa memberikan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam percepatan dokumen kependudukan. lembaga yang berwenang untuk memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan baik kota atau kabupaten adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.¹²

Pemenuhan dokumen adminduk terhadap seluruh masyarakat Kota Payakumbuh merupakan urgensi dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Sebab Kota Payakumbuh merupakan salah satu kota Di Sumatera Barat, yang berada pada posisi ke-3 sebagai kota dengan jumlah penduduk terpadat di tahun 2022. Kota dengan luas wilayah 80.43 km², terdapat 1.922,48 jiwa/Km². Jumlah ini naik dibandingkan tahun 2021 yaitu 1.424,83 jiwa/Km². Kepadatan penduduk tidak luput terjadi dari adanya jumlah perkawinan yang terus meningkat.

Pencatatan pernikahan adalah salah satu tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencatat peristiwa-peristiwa penting. Pernikahan diatur oleh Undang-Undang Nomor 01 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang menyatakan bahwa pernikahan dianggap sah jika dilakukan

¹² Wisber Wiryanto, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19" INAGARA MAGZ, Vol. 4 No.1 (2020), hlm 143.

sesuai dengan hukum dan keyakinan. Selain itu, setiap pernikahan wajib dicatat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.¹³ Jika pasangan suami istri tersebut tidak memperbarui status perkawinan di KTP atau dokumen lain, hal ini dapat menimbulkan masalah di masa depan, seperti kesulitan dalam membuat akta kelahiran anak, mengurus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), mendapatkan bantuan sosial, melakukan transaksi perbankan, serta memperoleh insentif bagi istri atau anak dari karyawan. Selain itu, status perkawinan juga mempengaruhi kewajiban pajak, dimana pajak penghasilan pasangan suami istri akan bergantung pada status perkawinan yang tertera dalam dokumen kependudukan.

Tabel 1. 1
Persentase Status Perkawinan Penduduk 10 Tahun Ke Atas di Kota Payakumbuh Tahun 2021-2023

KAWIN		
2021	2022	2023
55.89 %	56.09 %	56.59 %

Sumber: BPS Sumatera Barat.

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan jumlah perkawinan yang terjadi di Kota Payakumbuh tahun 2021-2023 selalu mengalami kenaikan yaitu sebesar 55,89% pada tahun 2021, 56,09% pada tahun 2022, dan 56,59% pada tahun 2023. Dengan adanya hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh harus bisa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, untuk dapat mencapai target dalam proses percepatan dokumen

¹³ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

kependudukan. Maka dari itu, upaya yang dilakukan dalam mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan, diperlukan pembaharuan sistem yang bermanfaat terhadap sosial masyarakat. pembaharuan sistem inilah yang disebut dengan inovasi.¹⁴

Everett M. Rogers mengartikan inovasi sebagai sebuah ide, gagasan, objek, dan praktiknya yang berlandaskan dan diterima sebagai suatu bentuk baru oleh seseorang maupun sekumpulan kelompok tertentu untuk diterapkan/dilaksanakan.¹⁵ Sedangkan menurut Susanto, Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide – ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan.¹⁶ Dalam praktiknya, inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi.¹⁷

Dengan adanya pembentukan inovasi, harapannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu memberikan pelayanan yang inovatif dan memberikan dampak positif kepada masyarakat. Dalam kenyataannya, Disdukcapil Kota Payakumbuh belum mampu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dalam observasi awal peneliti, kebiasaan masyarakat pada umumnya setelah melangsungkan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA), masih

¹⁴ Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N, “Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN), Vol. 8 No. 2 (2020), hlm 123.

¹⁵ Ibid, hlm 123.

¹⁶ Yoga Pradana, M. R., Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol 2 No. 3 (2022), 165–176.

¹⁷ Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I., “Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO)”, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 19 No. 2 (2020), hlm 203.

banyak masyarakat tersebut tidak akan langsung memperbaharui data dan dokumen kependudukannya (KK dan KTP-el). Terkadang menunggu beberapa waktu, bahkan baru mengurus dokumen kependudukan tersebut ketika anak pertama telah lahir. Ini menjadi salah satu sebab data kependudukan Kota Payakumbuh kurang mutakhir dan masih banyak masyarakat atau pengantin baru bolak-balik datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Payakumbuh untuk mengurus dokumen kependudukannya. Salah satu variabel difusi inovasi adalah inovasi, yang berarti hal atau konsep baru yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan konsep inovasi, mengacu pada proses perubahan sistem yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menciptakan terobosan berupa inovasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berjumlah 27 inovasi, adapun inovasi pelayanannya seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Jenis Inovasi	Nama Inovasi	Keterangan
Bidang Pencatatan Sipil	1. Gesit Kejar Daku Bang	Gerakan Sinergi Terpadu Mengejar Target Dokumen Akta Kelahiran Ku Melalui Strategi “Buatka, Antarkan, Mengumpulkan)
	2. Puber Anak Melania	Pulang Bersalin Anak Mendapatkan Akta Kelahiran dan Identitas Anak

	3. Payakumbuh Takziah	Pengurusan Akta Kematian Bagi Warga yang Meninggal Dunia dengan Bekerjasama dengan Kader
	4. Tabu Hamil Dulu	Data Ibu Hamil Digunakan untuk Pelayanan Mengurus Akta Kelahiran
	5. Layanan Whatsapp Dukcapil	Pelayanan Akta Kelahiran/ Akta Kematian/ Akta Pencatatan Sipil Lainnya Ke Nomor 085668972778
Bidang Kependudukan	1. INSAN UTAMA	(Inovasi Pelayanan Siap Akad Nikah Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk elektronik diterima)
	2. Si Cece Urus Kakek Ku	Siap Cerai Cepat Urus Kartu Keluarga Ku
	3. Lansia Sekolah TK	Pelayanan Langsung Identitas Anak di Sekolah Termasuk Akta
	4. Pelakor Tua dan Disabilitas	Pelayanan KTP- <i>el</i> bagi Orangtua dan Disabilitas
	5. Sore JK	Sore JK Sosialisai Rekam KTP- <i>el</i> Jemput Berkas Akta
	6. Sore UAS	Sosialisasikan Rekam KTP- <i>el</i> untuk Anak Sekolah
	7. Belahan Jiwa	Berikan Layanan pada Penderita Gangguan Jiwa
	8. Kuas 17	Kado KTP- <i>el</i> untuk Anak Sekolah Berusia 17 Tahun
	9. Lapau Dukcapil	Pelayanan Adminduk di Beberapa Lokasi Pada Hari Kerja dan Hari Libur
	10. Perform Braille	Persyaratan dan Formulir dalam bentuk huruf Braille
	11. Layanan Whatsapp Dukcapil	Pelayanan KK/ KTP- <i>el</i> /KIA/Surat Pindah ke nomor 0856 6897 2877
Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1. Denting Piano	Data Penting Penduduk Indonesia
	2. Sappa Salamku	Sistem Aplikasi Penilaian Pelaksanaan Layananku
	3. Tameng Sakti	18.Data Meninggal Selesaikan Akta Kematian
	4. Tracking Layanan	Informasi Proses Layanan Penerbitan Dokumen Adminduk Melalui Monitor
	5. Aplikasi Sipaduko	Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP- <i>el</i> pada Puskesmas Ikuah
	6. Media Sosial Dinas	Intagram dan Facebook

	7. Website Informasi	
	8. Si Fadwa Rancak	Sistem Informasi Fasilitas Administrasi Warga dan Registrasi Catatan Kependudukan
	9. Layanan Whatsapp	Dukcapil Pelayanan Pengaduan NIK untuk keperluan BPJS/Perbankan/dll ke nomor 0856 6897 2779
	10. Mesin Antrian Pelayanan	
	11. Card Reader untuk Buku Tamu	

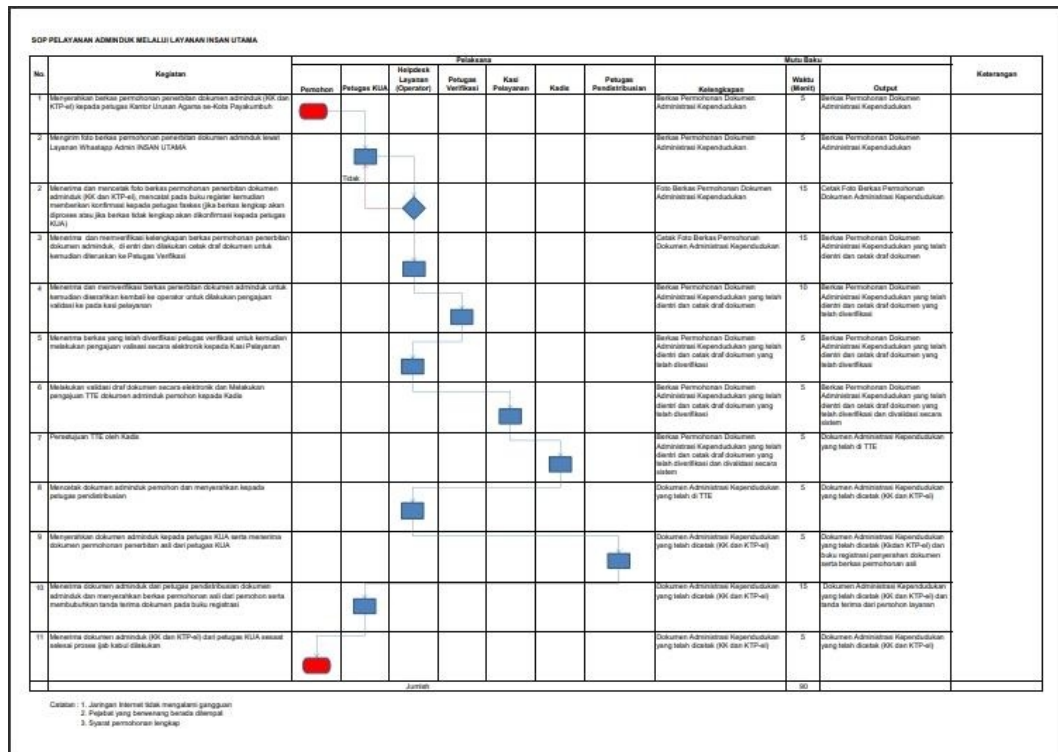
Sumber: Bidang PLAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Berdasarkan tabel di atas, salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah INSAN UTAMA, yang memberikan layanan berupa dokumen kependudukan untuk membantu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, terkhususnya calon pengantin yang akan melaksanakan pernikahan.

Dasar pelaksanaan Prosedur layanan INSAN UTAMA ini diatur dalam Surat Keputusan (SK) nomor : 477/15/SK-DPS/2022. SK ini berisi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Adanya SK ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat serta menjaga strategi keberlanjutan program INSAN UTAMA.

Gambar 1. 1

Prosedur Pelayanan Program INSAN UTAMA



Sumber: Olahan Peneliti, 2023.

Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan INSAN UTAMA:

- Menyerahkan berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk (KK dan KTP-el) kepada petugas Kantor Urusan Agama se-Kota Payakumbuh (5 menit).
- Mengirim foto berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk lewat Layanan Whatsapp Admin INSAN UTAMA (5 menit).
- Menerima dan mencetak foto berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk (KK dan KTP-el), mencatat pada buku register kemudian memberikan konfirmasi kepada petugas faskes (jika berkas lengkap

akan diproses atau jika berkas tidak lengkap akan dikonfirmasi kepada petugas KUA) (15 menit).

4. Menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk, di entri dan dilakukan cetak draf dokumen untuk kemudian diteruskan ke Petugas Verifikasi (15 menit).
5. Menerima dan memverifikasi berkas penerbitan dokumen adminduk untuk kemudian diserahkan kembali ke operator untuk dilakukan pengajuan validasi ke pada kasi pelayanan (10 menit).
6. Menerima berkas yang telah diverifikasi petugas verifikasi untuk kemudian melakukan pengajuan validasi secara elektronik kepada Kasi Pelayanan (5 menit).
7. Melakukan validasi draf dokumen secara elektronik dan Melakukan pengajuan TTE dokumen adminduk pemohon kepada Kadis (5 menit).
8. Persetujuan TTE oleh Kadis (5 menit).
9. Mencetak dokumen adminduk pemohon dan menyerahkan kepada petugas pendistribusian (5 menit).
10. Menyerahkan dokumen adminduk kepada petugas KUA serta menerima dokumen permohonan penerbitan asli dari petugas KUA (5 menit).
11. Menerima dokumen adminduk dari petugas pendistribusian dokumen adminduk dan menyerahkan berkas permohonan asli dari pemohon serta membubuhkan tanda terima dokumen pada buku registrasi (15 menit).

12. Menerima dokumen adminduk (KK dan KTP-el) dari petugas KUA sesaat selesai proses ijab kabul dilakukan (5 menit).

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat pelayanan program INSAN UTAMA dimulai dari calon pengantin menyerahkan berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk (KK dan KTP-el) kepada petugas Kantor Urusan Agama se-Kota Payakumbuh, lalu operator Kantor Urusan Agama setempat mengirim foto berkas permohonan penerbitan dokumen adminduk lewat aplikasi *Whatsapp* INSAN UTAMA dan calon pengantin menerima dokumen administrasi kependudukan (KK dan KTP-el) dari petugas KUA setelah dilaksanakannya proses ijab kabul. Alur prosedur pelayanan ini bisa berjalan dengan catatan, pertama, jaringan internet tidak mengalami gangguan, kedua pejabat yang berwenang berada ditempat, dan ketiga, syarat permohonan harus lengkap.

Sebelum adanya Inovasi ini, pelaksanaan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dilakukan secara konvensional oleh masyarakat untuk datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan menjadi tertib, berkualitas dan inovatif di Kota Payakumbuh dan juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dapat memanfaatkan peran Inovasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih bermanfaat. Jadi pengantin baru yang telah melaksanakan pernikahan tidak perlu lagi untuk bolak-balik untuk datang langsung ke Kantor Disdukcapil, serta data kependudukan masyarakat penerima layanan akan termutakhirkan begitu terjadi peristiwa pernikahan, termasuk data

dan dokumen kependudukan orang tua pasangan pengantin baru tersebut. INSAN UTAMA merupakan akronim dari Inovasi Pelayanan Siap Akad Nikah Kartu Keluarga Dan KTP-el Diterima. Program inovasi ini merupakan program kerjasama (MOU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan Kementerian Agama Kota Payakumbuh untuk pasangan calon pengantin yang akan melakukan pernikahan.

Program inovasi ini ditetapkan dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) Nomor: 477/01/DKPS.PKS/2022 dan Nomor 106/KK.03.a/HM00/01/2022 sebagai lanjutan inovasi SINI KAKEK SELEB yang tertuang dalam perjanjian kerjasama Nomor : 477/405/DKPS/X-2018 dan Nomor : 107 Tahun 2018. Perjanjian kerjasama ini berisikan tentang kesepakatan kedua belah pihak melakukan/melaksanakan pengumpulan data/persyaratan untuk penerbitan kartu keluarga dan KTP-el sewaktu terjadi pernikahan dimaksud, selanjutnya kedua belah pihak melakukan/melaksanakan percepatan penerbitan kartu keluarga dan KTP-el (perubahan status perkawinan), ketiga, para pihak meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam percepatan penerbitan Kartu Keluarga dan KTP-el (perubahan status perkawinan) bagi pasangan suami istri yang melaksanakan pernikahan dan berdomisili di Payakumbuh, dan terakhir terlaksananya pelayanan penyerahan Kartu Keluarga dan KTP-el di tempat dilaksanakannya pernikahan.

Pemanfaatan inovasi INSAN UTAMA ini sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sejak tahun 2018. Terdapat perubahan nomenklatur dari awalnya bernama Sini KAKEK SELEB

menjadi INSAN UTAMA pada awal tahun 2022. Peranan dari pelaksanaan program INSAN UTAMA adalah data kependudukan masyarakat penerima layanan akan termutakhirkan begitu terjadi peristiwa pernikahan, termasuk dokumen kependudukan orang tua pasangan pengantin baru tersebut dalam hal ini Kartu Keluarga dan KTP-el pasangan pengantin dengan status baru serta Kartu Keluarga orang tua pasangan pengantin. Pada tahun 2020 jumlah penerima inovasi sebanyak 156 pasangan, pada tahun 2021 jumlah penerima sebanyak 263 pasangan dan pada tahun 2022 jumlah penerima inovasi sebanyak 220 pasangan.

Biasanya dalam pengurusannya cukup memakan waktu atau bisa dikatakan kurang efisien, dan masyarakat sering bolak-balik ke Kantor Disdukcapil membawa berkas-berkas yang diperlukan dalam pembuatan atau pembaharuan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. INSAN UTAMA dibentuk dalam rangka mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. INSAN UTAMA dilaksanakan pertama kali pada 19 Januari tahun 2022. INSAN UTAMA merupakan inovasi asli dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, dan bukan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain. Kesederhanaan sistem inovasi ini juga akan mempermudah instansi atau pemerintah daerah kabupaten/kota lain untuk dapat melakukan replikasi atas inovasi ini. Sebagai salah satu contoh serupa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok juga menghadirkan inovasi serupa, yang bernama *One For Eleven*. Inovasi ini baru terbentuk pada tahun 2022 setelah munculnya INSAN UTAMA. Output layanan administrasi

kependudukan yang diberikan berjumlah sebelas dokumen, yang terdiri dari 3 KK, 2 KTP, 1 sertifikat layanan terintegrasi, 2 buku kutipan akta nikah dan 2 sertifikat konseling dan 1 Kartu Nikah yang diterbitkan dan dicetak oleh KUA.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Atika Lillahi, Inovasi *One For Eleven* juga merupakan inovasi yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dengan melakukan kerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kota Solok, dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam dokumen kependudukan setelah menikah, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.¹⁸ Letak perbedaan mendasar antara program INSAN UTAMA dan Inovasi *One For Eleven* adalah jumlah dokumen yang diberikan. Inovasi *One For Eleven* berjumlah 11 dokumen dan program INSAN UTAMA berjumlah 7 dokumen saja, akan tetapi output yang diberikan pada inovasi Disdukcapil Kota Solok pada penambahan 1 sertifikat dan 2 buku nikah, 2 sertifikat konseling dan 1 kartu nikah diterbitkan dan dicetak oleh KUA. Jika dibandingkan, sebenarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh lebih banyak mengeluarkan dokumen administrasi kependudukan diluar dari dokumen yang diberikan KUA.

Berdasarkan Penjelasan diatas, peneliti memilih lokus pada Disdukcapil Kota Payakumbuh karena Program INSAN UTAMA yang ada pada Disdukcapil tersebut memiliki keunikan dengan melakukan kerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kota Payakumbuh dan tiap-tiap KUA melalui perantara

¹⁸ Lillahi, A.N “Inovasi Pelayanan One For Eleven pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok”, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas, (2023)

media *whatsapp group*. Program INSAN UTAMA di Disdukcapil Kota Payakumbuh menyediakan jenis layanan administrasi kependudukan Adapun Output dari layanan program INSAN UTAMA ini diantaranya:

Tabel 1. 3
Output layanan INSAN UTAMA

NO.	Output layanan
1.	Dokumen Kartu Keluarga Calon Pengantin
2.	Dokumen Kartu Keluarga Orang tua Suami
3.	Dokumen Kartu Keluarga Orang tua Istri
4.	Dokumen Kartu Tanda Penduduk Suami
5.	Dokumen Kartu Tanda Penduduk Istri
6.	Dokumen Akta Kelahiran Suami (jika belum memiliki)
7.	Dokumen Akta Kelahiran Istri (jika belum memiliki)

Sumber: Olahan Peneliti, 2023.

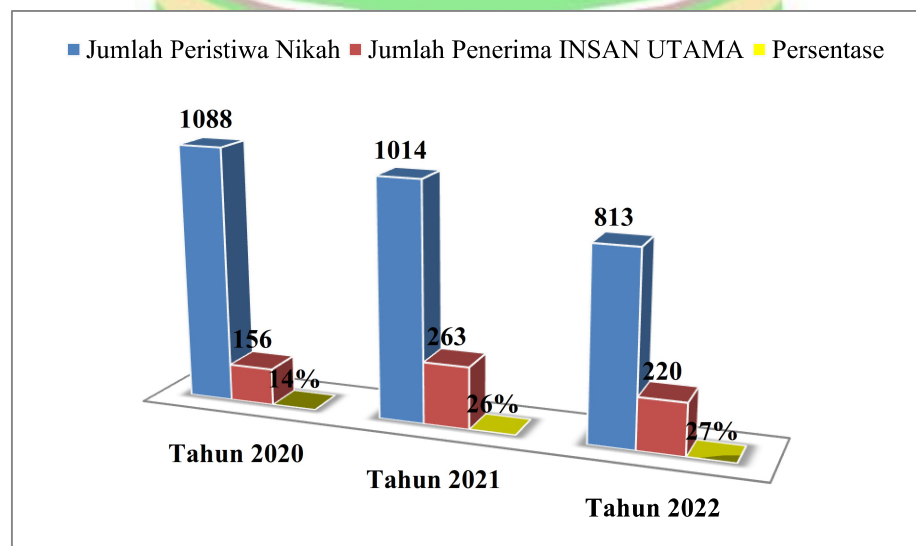
Dari tabel di atas, dapat terlihat bahwa INSAN UTAMA memiliki kelebihan dan manfaat bagi calon pengantin. Adapun *output* layanan INSAN UTAMA yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh meliputi penerbitan 3 dokumen KK serta 2 dokumen KTP-el (Program 5 in 1) Melalui program ini juga bisa menjadi 7 in 1 (seven in one), jika pasangan calon pengantin belum memiliki dokumen akta kelahiran. Setiap calon pengantin dapat menerima dokumen administrasi kependudukan dengan mudah melalui inovasi ini. Hanya dengan melengkapi persyaratan yang diminta oleh KUA setempat, maka calon pengantin dapat menerima layanan. Hal ini dikatakan langsung oleh salah satu masyarakat selaku pengguna INSAN UTAMA di Kota Payakumbuh.

“Dengan adanya INSAN UTAMA ini bukan hanya mempermudah bagi calon pengantin, akan tetapi juga mempermudah bagi kedua belah pihak keluarga dalam dokumen kependudukan, yaitu kartu keluarga. Jadi kami bisa melakukan aktivitas lain dengan tidak datang langsung dan mengurus dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil” (Hasil wawancara dengan Masyarakat pengguna INSAN UTAMA)

Dapat dikatakan berdasarkan wawancara diatas, dengan adanya program INSAN UTAMA, harusnya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat terkhususnya bagi calon pengantin untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya baik dari efisiensi waktu maupun biaya.

Sejak diterapkannya INSAN UTAMA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh terdapat jumlah pembaharuan Kartu Keluarga pada tahun 2020, 2021, dan 2022 berikut peneliti sajikan grafik perbandingan masyarakat penerima INSAN UTAMA jumlah masyarakat yang menikah:

Gambar 1. 2
Perbandingan Penerima SINI KAKEK SELEB /INSAN UTAMA dengan Jumlah Peristiwa Nikah di Kota Payakumbuh



Sumber: Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat jumlah penerima INSAN UTAMA pada tahun 2020 sebanyak 156 pasangan yang memanfaatkan inovasi INSAN UTAMA dari 1.088 pasangan yang telah menikah, pada tahun 2021 penerima inovasi INSAN UTAMA sebanyak 263 pasangan dari 1.014 pasangan yang telah menikah, sedangkan pada tahun 2022 penerima inovasi INSAN UTAMA sebanyak 220 pasangan dari 813 pasangan yang telah menikah. Dengan melihat grafik diatas diketahui jumlah penerima inovasi masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang menikah dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan karena masih kurangnya difusi inovasi kepada masyarakat mengenai adanya INSAN UTAMA. Meskipun terdapat berbagai macam tantangan Disdukcapil Kota Payakumbuh berhasil mendapatkan juara terbaik 1 sebagai penyelenggara administrasi kependudukan tingkat Provinsi Sumatera Barat tahun 2022.

Berdasarkan konsep inovasi, INSAN UTAMA harus memenuhi atribut inovasi dalam pelaksanaannya yaitu keuntungan relatif (*relative advantages*), merupakan tingkatan dimana suatu ide dianggap suatu yang lebih baik daripada ide-ide yang ada sebelumnya, dan secara ekonomis menguntungkan.¹⁹ Keuntungan yang diperoleh adalah penerima layanan tidak perlu bolak balik dan datang ke kantor disdukcapil untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Penerima layanan ini hanya perlu mengisi blangko penerbitan serta persyaratan pendukung lainnya yang diserahkan oleh petugas KUA setempat, tempat calon pasangan ini akan melangsungkan perkawinan. Kartu

¹⁹ Yuwita, N., Aminudin, A., Setiadi, G., & Pasuruan, U. Y. (2019). Difusi Inovasi Dalam Media Pembelajaran Interaktif Teks Fantasi Menggunakan Aplikasi Adobe Animate Creative Cloud. hlm 47.

Keluarga dan KTP-el yang telah dimutakhirkan ini diserahkan pada sesaat setelah prosesi pernikahan berlangsung. Jika dilihat dari keuntungan relatif, inovasi INSAN UTAMA dapat meningkatkan penerapan inovasi ini untuk calon pengantin sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Berikutnya kesesuaian (*compatibility*), inovasi memiliki hubungan kesesuaian dengan keadaan sebelumnya hal ini bertujuan untuk memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Secara umum program INSAN UTAMA relevan dengan keadaan sebelumnya baik itu dalam hal persyaratan, namun hanya memiliki perbedaan teknis dalam pelayanannya yang mana untuk pengurusan dokumen kependudukannya dibantu langsung di Kantor KUA yang ada pada tiap-tiap Kota Payakumbuh, jadi calon pengantin tidak perlu langsung datang ke Kantor Disdukcapil. Selanjutnya, *complexity* atau kerumitan dibandingkan dengan keadaan sebelumnya yang hanya berbasis manual, inovasi tentu memiliki sifat baru dan kompleksitas yang lebih tinggi.

Program INSAN UTAMA sebagai inovasi juga terdapat kendala atau kerumitan dalam pelaksanaannya. Kebanyakan dari masyarakat terkhususnya calon pengantin, masih banyak yang belum mengetahui adanya inovasi ini. Serta, keterbatasan informasi, keterbatasan waktu dan pemahaman ataupun kemampuan sumber daya manusia atau operator yang telah ditunjuk dalam pelaksanaan inovasi ini. Selanjutnya *triability* atau kemungkinan dicoba, suatu inovasi bisa diterima apabila jika telah melakukan uji coba dan memiliki bukti bahwa inovasi tersebut dapat memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan keadaan

sebelumnya. Program INSAN UTAMA sebagai inovasi telah dilakukan uji publik yang melibatkan seluruh pegawai pada disdukcapil Kota Payakumbuh dalam percobaan teknisnya dan juga dinilai bisa memberikan keuntungan kepada masyarakat. Terakhir, observability atau kemudahan diamati. Inovasi harus dapat diamati terkait proses kerja inovasi tersebut dan bagaimana menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi ini dinilai mudah diamati karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah melakukan penyebaran postingan di berbagai jenis media sosial supaya masyarakat dapat mengamati inovasi tersebut sebelum menerapkan dan menerima inovasi tersebut.



Sumber: Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Dilihat dari gambar di atas menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sudah menjalankan dan menerapkan inovasi INSAN UTAMA. Bisa dilihat beberapa pasangan suami istri yang sudah menikah langsung memanfaatkan inovasi ini sehingga mempermudah dalam mendapatkan dokumen administrasi kependudukan terkait pembaharuan kartu keluarga dan

KTP-el dan mempermudah keluarga kedua belah pihak dalam pembaharuan kartu keluarga.

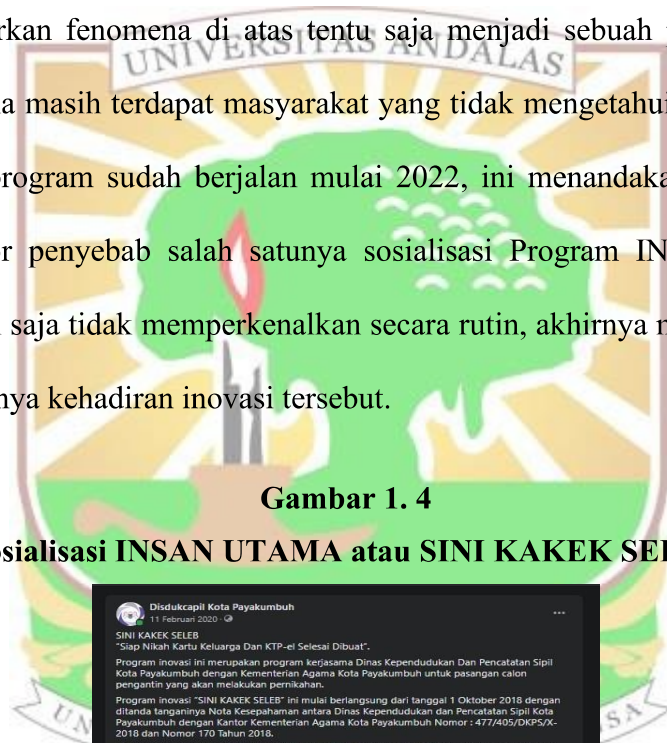
Dari penjelasan di atas inovasi ini diterapkan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan. INSAN UTAMA telah berhasil meraih penghargaan sebagai peringkat 1 kategori Kota se-Sumatera Barat sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Prov. Sumbar Tahun 2022. Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum dapat mendapatkan kemudahan ini, bahkan belum mengenal sama sekali program INSAN UTAMA. Berdasarkan hasil observasi di lapangan mayoritas masyarakat atau calon pengantin lebih memilih untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara manual di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Permasalahan tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor kendala yang dihadapi oleh masyarakat atau calon pengantin sehingga belum terlaksana secara maksimal dalam penyampaian informasi program INSAN UTAMA ke masyarakat.

Hasil observasi awal juga memperlihatkan masih banyak masyarakat yang berkunjung atau datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, fenomena ini tentunya menyebabkan pergeseran dari tujuan diterapkannya inovasi tersebut. Dimana dengan adanya program INSAN UTAMA masyarakat tidak perlu lagi datang langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang telah dibantu oleh KUA setempat pada masa pra nikah. Calon pengantin cukup

menyerahkan dokumen kependudukan kepada operator yang bertugas di KUA tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi baik dari segi biaya maupun waktu.

“Mengenai inovasi ini saya tidak mendapatkan informasi langsung dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Payakumbuh maupun dari disdukcapil, dalam pengurusan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk saya langsung datang ke Kantor Disdukcapil” (Hasil wawancara dengan masyarakat Kota Payakumbuh, 5 Juli 2023)

Berdasarkan fenomena di atas tentu saja menjadi sebuah pertanyaan bagi peneliti, karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya inovasi ini. Padahal program sudah berjalan mulai 2022, ini menandakan bahwasannya terdapat faktor penyebab salah satunya sosialisasi Program INSAN UTAMA, yang mungkin saja tidak memperkenalkan secara rutin, akhirnya masyarakat tidak mengenal adanya kehadiran inovasi tersebut.



Gambar 1. 4

Sosialisasi INSAN UTAMA atau SINI KAKEK SELEB



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Berdasarkan gambar diatas, salah satu contoh implementasi difusi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh melalui penggunaan media sosial, khususnya *Facebook*, *Instagram* dan *Youtube* sebagai saluran komunikasi. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memperkenalkan INSAN UTAMA kepada seluruh calon pengantin dan masyarakat Kota Payakumbuh dan mengajak calon pengantin untuk memanfaatkan inovasi tersebut dalam mengakses layanan administrasi kependudukan yang *outputnya* berupa Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga.

Variabel kedua dari teori difusi inovasi adalah saluran komunikasi, dan salah satunya adalah sosialisasi, yang merupakan indikator variabel saluran komunikasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, sebagai inisiator INSAN UTAMA, berusaha untuk mengenalkan inovasi ini kepada masyarakat dan meyakinkan mereka akan manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh INSAN UTAMA, terutama bagi calon pengantin baru. Melalui kegiatan sosialisasi ini, diharapkan masyarakat dan calon pengantin dapat memahami dan menyadari keberadaan INSAN UTAMA ini.

Variabel ketiga dalam teori difusi inovasi adalah jangka waktu, yang menurut Rogers merupakan proses pengambilan keputusan terkait dengan adopsi inovasi. Penggunaan INSAN UTAMA, yang telah diperkenalkan pada tahun 2018 dan terus dikembangkan hingga saat ini, bertujuan untuk terus meningkatkan kualitasnya dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan calon pengantin baru. Berikut wawancara dengan Harsemarozi selaku Kasi Kerjasama

dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh:

“Program ini (INSAN UTAMA) telah kami rilis pada tahun 2018, yang sebelumnya bernama SINI KAKEK SELEB dan berganti nomenklatur menjadi INSAN UTAMA pada tahun 2022. Dalam pelaksanaannya diatur dengan SOP Administrasi Pemerintahan pada Disdukcapil Kota Payakumbuh. Walaupun telah beroperasi sejak tahun 2018, dalam menunjang keberlanjutannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh terus berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan”. (Hasil wawancara dengan Harsemarozi, S.I.Kom selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, 6 Juli 2023)

Dengan demikian, INSAN UTAMA menjadi lebih optimal dan memaksimalkan pemanfaatannya dalam membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan efisien. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melaksanakan INSAN UTAMA dapat dilihat dari data perbandingan Penerima INSAN UTAMA dengan Jumlah Peristiwa Nikah di Kota Payakumbuh dari tahun 2020 sampai tahun 2022 akan tetapi pelaksanaannya masih belum belum merata/minim dalam penerapan inovasi INSAN UTAMA ini.

Selanjutnya, ada variabel sistem sosial yang berperan dalam penyebaran INSAN UTAMA. Dalam upaya penyaluran ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama (KUA) di setiap Kecamatan di Kota Payakumbuh. Tujuannya adalah untuk memastikan difusi inovasi INSAN UTAMA dapat berjalan secara maksimal dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat terkait program ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya gambar dibawah ini:

Gambar 1. 5

Kolaborasi Kementerian Agama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pada program INSAN UTAMA atau Sini Kakek Seleb



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Gambar tersebut mendeskripsikan kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan Kantor Kementerian Agama Kota Payakumbuh dalam bentuk penyerahan langsung KK dan KTP-el kepada pasangan pengantin.

Terdapat hubungan yang terkait antara fenomena dan teori difusi inovasi yang diperkenalkan oleh Rogers. Rogers menjelaskan dalam bukunya bahwa difusi merupakan suatu proses di mana suatu inovasi disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi dalam jangka waktu tertentu kepada anggota-anggota suatu sistem sosial.²⁰ Rogers mengidentifikasi empat variabel kunci dalam difusi inovasi, yaitu inovasi itu sendiri, saluran komunikasi yang digunakan, jangka waktu yang diperlukan, dan sistem sosial yang terlibat. Dalam konteks penelitian ini, variabel pertama, yaitu inovasi, digunakan untuk mengevaluasi manfaat dan keuntungan yang diberikan oleh INSAN UTAMA

²⁰ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations* (New York, The Free Press, 1983), hlm. 5.

kepada masyarakat yang menggunakannya. Variabel kedua, saluran komunikasi, digunakan untuk menganalisis bagaimana Disdukcapil Kota Payakumbuh mensosialisasikan INSAN UTAMA kepada masyarakat. Variabel ketiga, yaitu jangka waktu, digunakan untuk mengukur berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh untuk mengadopsi dan menyebarkan inovasi kepada masyarakat. Terakhir, variabel sistem sosial digunakan untuk menilai kolaborasi antara Disdukcapil Kota Payakumbuh dan *stakeholder* yang terlibat (Kemenag) dalam menyebarkan INSAN UTAMA kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk menjawab permasalahan lebih jauh mengenai bagaimana difusi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

1.2 Rumusan Masalah

Jika dilihat dari fakta keadaan yang peneliti jelaskan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti rancang adalah “Bagaimana difusi inovasi dalam penerapan INSAN UTAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dilihat dari pemaparan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil dari difusi inovasi INSAN UTAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada seluruh pembaca terkait difusi inovasi INSAN UTAMA (Inovasi Pelayanan Siap Akad Nikah Nikah Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Diterima) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Data dan informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti berikutnya yang melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perguruan tinggi di program studi, dapat memperkaya wawasan karya ilmiah dan kepustakaan di Universitas Andalas dan bisa dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya terkhusus untuk program studi ilmu Administrasi Publik.
2. Bagi peneliti, untuk menambah ilmu pengetahuan dan mengembangkan wawasan mengenai Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik terutama tentang inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat (calon pengantin) dalam memperoleh informasi mengenai difusi inovasi INSAN UTAMA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.