

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN

Adhistry Retno Prawesti

NPP. 31.0212

Asdaf Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: adhistryretno14@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Irfan Setiawan, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the low percentage of ownership documents even though there is an innovation, namely *Jebolan Desa*, which makes it easier for the community to take care of population documents. This *Jebolan Desa* innovation is motivated by Muara Enim Regency which has a very large area so that it has a long distance to travel to the Muara Enim Regency Population and Civil Registration Office. The problems that occur are the low percentage of population documents that already have, the data communication network in each region is different, and power outages occur. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and analyze population administration service innovations at the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency, South Sumatra Province.. **Method:** This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation. Data analysis techniques with data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Result:** The findings obtained by the author in this research are that people who own livestock in Mukomuko Regency are in accordance with Regional Regulation Number 19 of 2019, but this is not optimal and not effective. **Conclusion:** The implementation of population administration service innovations, namely *Inovasi Jebolan Desa*, has been implemented well, this is due to the existence of a work team that goes directly to each village and the support of various parties, both the Population and Civil Registration Office of Muara Enim Regency, the Community, and the Village Government.

Keywords: *Innovation; Jebolan Desa; Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan masih rendahnya persentase dokumen kepemilikan padahal sudah adanya suatu inovasi yaitu Jebolan Desa yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Inovasi Jebolan Desa ini dilatarbelakangi dengan Kabupaten Muara Enim yang memiliki wilayah yang sangat luas sehingga memiliki jarak tempuh yang jauh untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Permasalahan yang terjadi yaitu masih rendahnya persentase dokumen kependudukan yang sudah memiliki, jaringan komunikasi data setiap wilayah berbeda, dan terjadinya pemadaman listrik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan Inovasi Jebolan Desa sudah berjalan dengan baik hal ini dikarenakan adanya tim kerja yang turun langsung ke setiap desa dan dukungan dari berbagai pihak baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, Masyarakat, maupun Pemerintah Desa, meskipun masih terkendala dengan akses internet yang belum terjangkau di semua wilayah dan masih sering terjadinya pemadaman listrik. **Kesimpulan:** Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu Inovasi Jebolan Desa sudah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci: Inovasi; Jebolan Desa; Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang dengan wilayah yang luas. Dalam hal ini, luasnya Negara Indonesia membuat pemerintahan daerah harus mengelola dan mengatur urusan pemerintahannya sendiri yang dilimpahkan dari pemerintah pusat. Menurut pasal 9, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, ada tiga jenis urusan pemerintahan yaitu urusan pemerintahan absolut, konkruen, dan umum. Dalam urusan pemerintahan konkruen, pemerintah dibagi atas pemerintah pusat, daerah provinsi serta daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkruen dibagi menjadi dua diantaranya urusan pemerintahan wajib dan pilihan yang termasuk dalam kewenangan daerah. Urusan pemerintahan wajib sendiri berkaitan dengan pelayanan dasar dan non-pelayanan dasar. Sebagai contohnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang disalurkan oleh instansi pemerintah kepada penduduk untuk mengelola maupun memelihara data

kependudukan. Data kependudukan meliputi dokumen resmi seperti akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, serta pelayanan terkait perubahan status, alamat, dan informasi kependudukan lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan bukanlah hal yang mudah apalagi melihat jumlah penduduk yang ada di Indonesia yang membutuhkan pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan. Seiring berjalannya waktu, tentu saja dalam memberikan pelayanan terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat memperlambat proses pengurusan dokumen kependudukan. Maka dari itu dibutuhkan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Perbaikan pelayanan administrasi kependudukan bisa dicapai melalui berbagai cara termasuk melalui inovasi dalam penyediaan layanan publik. Pengertian dari inovasi sendiri Menurut Damapour dalam suwarno (2008:9), inovasi mencakup pengembangan produk atau layanan baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi.. Inovasi pada umumnya positif, modern, sesuatu yang baru dan merupakan perubahan yang dianggap baru oleh individu. Sebagai upaya dalam perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan meluncurkan suatu terobosan yang dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat desa dengan lebih mudah yaitu Jebolan Desa (Jemput Bola Rekam dan Cetak Administrasi Kependudukan Desa).

Jebolan Desa sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dikarenakan tidak perlu menghabiskan waktu dan biaya untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Pegawai Disdukcapil yang melakukan kunjungan ke setiap desa secara langsung memberikan pelayanan berupa perekaman biometrik sekaligus penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil (muaraenimkab.go.id). Salah satu tujuan utama dari inovasi Jebolan Desa ini yaitu memberikan aksesibilitas yang lebih baik terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya masih saja rendahnya persentase dokumen kepemilikan yang mana masih terdapat dokumen kependudukan yang belum memenuhi standar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim yaitu masih rendahnya persentase dokumen kepemilikan padahal sudah adanya suatu inovasi yaitu Jebolan Desa yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini ditunjukkan dengan dokumen akta kelahiran dan kartu identitas anak yang persentase dokumen kepemilikan masih dibawah 50% (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, 2023). Dokumen kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2023 sebanyak 302.218 sedangkan dokumen yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 333.7212. Begitu juga dengan dokumen kepemilikan kartu identitas anak pada tahun 2023 sebanyak 92.278 dokumen yang belum memiliki kartu identitas anaka sebanyak 95.593. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan yang signifikan antara dokumen yang sudah memiliki dengan dokumen yang belum memiliki yang mana masih banyaknya dokumen yang belum memiliki. Data ini menunjukkan bahwa masih adanya dokumen yang belum mencapai standar. Selain itu, masyarakat masih ada yang belum mengetahui Inovasi Jebolan Desa. Sosialisasi mengenai jebolan desa

sudah dilakukan sebelum pelaksanaan jebolan desa hal ini memungkinkan tidak semua masyarakat ikut serta dalam sosialisasi mengenai jebolan desa dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat itu sendiri mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Peneliti ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks fokus maupun teori yang digunakan. Penelitian oleh Mona Melinda, dkk (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO), menemukan bahwa Inovasi (PADUKO) telah berhasil dilaksanakan dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa masyarakat mempunyai manfaat seperti peningkatan efisiensi waktu, penghematan biaya, dan tenaga. Namun, masih terdapat kendala terkait jaringan dan server dalam aplikasi tersebut.

Penelitian oleh Nia Ramadhani, dkk (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, menemukan bahwa dengan adanya inovasi ini membuat pelayanan jauh lebih efisien, efektif, dan transparan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan

Penelitian oleh Wilda Astari (2021) berjudul Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, menemukan bahwa inovasi yang telah dilakukan terbukti efektif dan menghasilkan dampak yang nyata.

Penelitian oleh Puji Astuti, dkk (2021) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur, menemukan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang di lakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, terlaksana sesuai seperti tujuan yang telah di inginkan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasiannya

Penelitian oleh Tika Selfira (2022) berjudul Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah), menemukan bahwa layanan jemput bola telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa tantangan terkait kelancaran mekanisme kerja, pembatasan waktu, kekurangan tenaga kerja dalam pelaksanaan layanan jemput bola, dan keterbatasan sarana serta prasarana.

Penelitian oleh Dika Ummu Habibah (2022) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, menemukan bahwa Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Sobotdukcapil terhadap Akta Kelahiran telah terlaksana dengan baik. Namun masih adanya terkendala pada server dan jaringan sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang lama.

Penelitian oleh Devi Miradona Putri (2022) berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, menemukan bahwa penelitian ini menyimpulkan bahwa Inovasi pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah cukup baik.

Penelitian oleh Dinda Septiana (2023) berjudul Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang), menemukan bahwa

Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* sudah baik walaupun masih ada kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian oleh Nissya Amelia, dkk (2023) berjudul Inovasi Pelayanan Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, menemukan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, sudah tercapai sesuai seperti tujuan yang telah diinginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dalam memberikan pelayanan

Penelitian oleh Annisa Salsa Bila Putri (2023) berjudul Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran, menemukan Standar pelayanan yang telah dilakukan di tiap balai rw kelurahan bongkaran sudah berjalan dengan baik masyarakat juga puas dengan pelayanan yang telah disediakan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan suatu inovasi yaitu Jebolan Desa yang dapat memudahkan masyarakat tanpa harus datang secara langsung ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim menggunakan teori inovasi Rogers dalam Nurdin (2019:31-33) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: Keuntungan Relative, Kesesuain, Kerumitan, Kemungkinan Dilakukan Percobaan, dan Dapat Diamati. Penelitian ini jelas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mona Melinda, dkk, Nia Ramadhani, dkk, Wilda Astari, Puji Astuti, Tika Selfira, Dika Ummu Habibah, Devi Miradona Putri, Dinda Septiana, Nissya Amelia, dkk, dan Annisa Salsa Bila Putri.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan menganalisis data dengan cara menggambarkan fenomena yang ditemui di lapangan yang diamati dan dikaji yakni penelitian yang partisipatif dimana dalam desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel dan dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan rencana yang sudah dibuat dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya (Simangunsong, 2016:190) karena penulis ingin mengetahui serta memperoleh secara jelas bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 12 orang

informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim, Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (PDIP) Disdukcapil Kabupaten Muara Enim, Kepala seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Muara Enim, Staf operator Disdukcapil Kabupaten Muara Enim (sebanyak 2 orang), Pegawai Disdukcapil Kabupaten Muara Enim (sebanyak 2 orang), dan Masyarakat (sebanyak 5 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi Rogers dalam Nurdin (2019:31-33) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dilakukan Percobaan, dan Dapat Diamati.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan menggunakan pendapat dari Rogers dalam Nurdin (2019:31-33) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu Keuntungan Relative, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dilakukan Percobaan, dan Dapat Diamati. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan lima indikator yang dinyatakan oleh Rogers dalam Nurdin :

a. Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)

Inovasi terbaru yang diciptakan pasti mempunyai kelebihan dan kekurangan yang lebih unggul dari inovasi sebelumnya. Inovasi yang diciptakan harus mempunyai nilai pembaharuan yang ada dan berbeda dengan inovasi yang sudah ada. Dalam hal ini Keuntungan dari inovasi Jebolan Desa ini dapat memudahkan masyarakat untuk melaksanakan perekaman dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan di desa masing- masing. Adapun indikator- indikator yang melekat pada dimensi keuntungan relative. Ditinjau dari indikator keterjangkauan bahwa Inovasi Jebolan Desa memang dirancang untuk menjadi mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu tujuan utama dari inovasi Jebolan Desa ini yaitu memberikan aksesibilitas yang lebih baik terhadap layanan administrasi. Ditinjau dari indikator pelayanan lebih mudah dan cepat bahwa Inovasi Jebolan Desa sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan khususnya untuk perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan. Kesimpulan dari dimensi keuntungan relative yaitu Inovasi Jebolan Desa memberikan keuntungan bagi masyarakat, masyarakat tidak harus melakukan perjalanan bolak-balik untuk mendapatkan pelayanan langsung di kantor. Pegawai yang mendatangi langsung setiap desa sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini memudahkan dan mempercepat proses pelayanan, sehingga waktu yang dibutuhkan dapat menjadi lebih singkat.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi yang diciptakan diharapkan tetap memiliki kesesuaian yang kompatibel dari inovasi sebelumnya. Inovasi diharapkan supaya inovasi yang pernah ada sebelumnya tetap dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Jebolan Desa ini memiliki kesesuaian dan keselarasan

dengan pelayanan yang diberikan sebelumnya, akan tetap Jebolan Desa ini memiliki dampak yang positif bagi masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim dikarenakan lebih mempermudah pekerjaan.

Adapun indikator-indikator yang melekat pada dimensi kesesuaian. Ditinjau dari indikator inovasi pelayanan yang digunakan bahwa Inovasi Jebolan Desa dapat meningkatkan jumlah yang melaksanakan perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan. Ditinjau dari indikator prosedur pelayanan yang digunakan bahwa ada beberapa tahapan dalam pelaksanaan Jebolan Desa yaitu, Disdukcapil menghimbau dengan mengirimkan surat bahwa akan dilaksanakan Jebolan Desa di salah satu desa yang dituju, perangkat desa akan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Jebolan Desa, selanjutnya pegawai Disdukcapil datang langsung ke setiap desa memberikan pelayanan. Ditinjau dari indikator waktu yang digunakan lebih singkat bahwa Inovasi Jebolan Desa memberikan pelayanan lebih cepat sehingga masyarakat tidak banyak menghabiskan waktu, tenaga, serta biaya untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Kesimpulan dari dimensi kesesuaian yaitu inovasi ini sebelumnya sudah ada, akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim melaksanakan ke setiap kecamatan bukan ke desa. Untuk lebih memudahkan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim membuat Jebolan Desa ini dilaksanakan di setiap desa dengan tujuan lebih memudahkan dan mempercepat pelayanan sehingga Jebolan Desa ini sudah selaras dengan inovasi sebelumnya.

c. Kerumitan (*complexity*)

Inovasi diharapkan dan harus memiliki tingkat kerumitan yang lebih rendah dari inovasi yang pernah ada sebelumnya. Ada beberapa indikator yang melekat pada dimensi kerumitan. Ditinjau dari indikator sarana dan prasarana bahwa dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap maka akan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Ditinjau dari indikator pemahaman masyarakat bahwa Masyarakat masih ada yang tidak paham dengan Inovasi Jebolan Desa ini. Kesimpulan dari dimensi kerumitan yaitu Jebolan Desa ini diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, dengan tujuan agar mereka tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan.

d. Kemungkinan Dilakukan Percobaan (*Triability*)

Inovasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna inovasi jika inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki kelebihan dan keunggulan bila dilihat dari inovasi sebelumnya, setiap manusia dapat menguji kualitas dari inovasi yang diciptakan. Ada beberapa indikator yang melekat pada dimensi kemungkinan dilakukan percobaan. Ditinjau dari indikator percobaan inovasi yang sudah diuji publik bahwa sebelum Inovasi Jebolan Desa ditetapkan, tim inovasi telah melakukan percobaan ke Masyarakat dan hasilnya masyarakat senang dengan adanya Inovasi Jebolan Desa. Ditinjau dari indikator peningkatan dalam hasil bahwa dengan adanya Inovasi Jebolan Desa meningkatkan dokumen kepemilikan. Kesimpulan dari dimensi kemungkinan dilakukan percobaan yaitu Inovasi Jebolan Desa sudah dilakukan percobaan, hasilnya masyarakat menyukai dengan inovasi ini sehingga inovasi Jebolan Desa ini dilaksanakan secara terus menerus.

e. Dapat diamati (*Observability*)

Inovasi diharapkan mudah dipahami dan dimengerti oleh setiap pelaku yang menjalankan inovasi supaya inovasi dapat menciptakan sesuatu yang memiliki kelebihan dari sebelumnya. Ada beberapa indikator yang melekat pada dimensi dapat diamati. Ditinjau dari indikator mempermudah pekerjaan bahwa Inovasi Jebolan Desa dapat mempermudah pekerjaan yang mana masyarakat tidak perlu datang langsung dan antre ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan untuk mendapatkan pelayanan karena pegawai didudkapil yang datang langsung ke setiap desa untuk memberikan pelayanan. Ditinjau dari indikator mudah dipahami dan dipelajari bahwa masyarakat mudah mengerti dengan Inovasi Jebolan Desa ini dikarenakan Jebolan Desa ini mudah dipahami bagi masyarakat. Kesimpulan dari dimensi dapat diamati yaitu Inovasi Jebolan Desa mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat desa. Masyarakat juga bisa mengajukan kepada perangkat desa untuk bisa mendapatkan pelayanan Jebolan Desa. Inovasi Jebolan Desa ini memberikan dampak yang lebih baik daripada sebelumnya.

3.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

3.2.1 Faktor- Faktor Pendukung

1. Adanya Tim Kerja

Pelaksanaan Jebolan Desa didukung dengan adanya tim kerja dalam pelaksanaan kegiatan Jebolan Desa. Dalam pelaksanaan Jebolan Desa ini terdapat tim kerja yang harus mempunyai tujuan dan komitmen yang sama agar pelaksanaan Jebolan Desa ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim terdapat beberapa tim kerja yang turun langsung ke setiap desa. Tidak ada tim khusus dalam pembagiannya, semua pegawai Disdukcapil akan bergantian mendapatkan giliran masing-masing untuk terjun langsung ke desa. Tim kerja ini bekerja secara kompak dan saling mendukung dalam melayani masyarakat.

2. Dukungan dari berbagai pihak baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim maupun Masyarakat serta Pemerintah Desa

Pelaksanaan Jebolan Desa mendapatkan dukungan penuh dari berbagai pihak untuk keberlangsungan keberhasilan inovasi Jebolan Desa dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim membuat suatu inovasi Jebolan Desa yang dapat memudahkan masyarakat. Pemerintah desa memberikan dukungan dengan memfasilitasi suatu tempat yang akan digunakan sebagai tempat untuk memberikan pelayanan Jebolan Desa. Masyarakat antusias mengurus dokumen kependudukan untuk mendapatkan pelayanan ini.

3.2.2 Faktor – Faktor Penghambat

1. Masih kurangnya akses internet pada tempat yang belum terjangkau jaringan internet

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan Jebolan Desa dengan turun langsung ke setiap desa langsung membawa peralatan yang digunakan dalam proses Jebolan Desa. Hal ini membutuhkan jaringan internet yang baik supaya bisa menghubungkan pada saat melakukan perekaman. Kendala yang terjadi pada saat pelaksanaan Jebolan Desa masih ada beberapa tempat yang belum memiliki jaringan internet yang baik sehingga menghambat proses pelayanan yaitu pada saat perekaman. Tidak semua wilayah memiliki jaringan internet yang baik dikarenakan Kabupaten Muara Enim memiliki wilayah yang luas sehingga menyebabkan masih belum meratanya kualitas jaringan internet di setiap wilayah.

2. Masih sering terjadinya pemadaman listrik

Pemadaman listrik merupakan kondisi pasokan listrik ke suatu wilayah terputus secara tiba-tiba atau bisa direncanakan untuk sementara waktu. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan terjadinya pemadaman listrik seperti gangguan dalam jaringan listrik, kegagalan peralatan, cuaca ekstrem, atau kegiatan pemeliharaan atau perbaikan jaringan listrik. Pada saat pelaksanaan Jebolan Desa pemadaman listrik akan menghambat pelaksanaan Jebolan Desa dikarenakan membutuhkan jaringan listrik. Jika jaringan listrik padam maka terjadinya penundaan pelayanan Jebolan Desa.

3.3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim

Kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Jebolan Desa dapat diatasi dengan upaya-upaya sebagai berikut :

1. Pengalihan ke desa atau kecamatan terdekat yang terjangkau internet

Jaringan internet yang belum merata dan belum dijangkau oleh setiap desa dapat diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan melakukan pengalihan ke desa atau kecamatan terdekat. Pengalihan ke desa atau kecamatan terdekat untuk mendapatkan akses internet dapat menjadi solusi, yaitu memilih lokasi yang memiliki sinyal internet yang lebih kuat atau melalui layanan pemerintah atau operator telekomunikasi yang menyediakan akses internet di daerah pedesaan.

2. Menggunakan *Generator Set* (Genset)

Pemadaman listrik terjadi secara tiba-tiba dikarenakan jaringan listrik terputus atau kondisi lainnya yang menyebabkan terhambatnya pelaksanaan Jebolan Desa. Untuk mengatasi pemadaman listrik ini, maka dibutuhkan *Generator Set*, atau yang umumnya dikenal dengan sebutan dengan genset. Genset merupakan alat pembangkit listrik *portable* yang terdiri dari generator listrik yang digerakkan oleh mesin pembakaran dalam, seperti mesin bensin, mesin diesel, atau mesin gas. Genset digunakan untuk menghasilkan listrik secara mandiri di lokasi yang tidak terhubung dengan jaringan listrik atau terjadi

pemadaman listrik.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi Jebolan Desa telah berjalan dengan baik dengan menggunakan lima dimensi inovasi menurut Rogers yang telah memberi respon yang baik. Penulis menemukan temuan penting yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sama halnya dengan temuan Nissya Amelia, dkk yang menggunakan lima dimensi inovasi menurut Rogers menemukan bahwa inovasi pelayanan kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar sangat memberikan kontribusi yang positif untuk pengguna jasanya. Sama halnya dengan temuan Nia Ramadhani, dkk bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan suatu inovasi yang diberi nama Jempol Pemanduk atau Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan. Inovasi Jempol Pemanduk yang penulis teliti ini menggabungkan seluruh layanan administrasi kependudukan, dengan demikian ada kebaruan inovasi seperti yang terdapat pada jenis-jenis inovasi pelayanan publik yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Selain itu inovasi ini membuat pelayanan jauh lebih efisien, efektif dan transparan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Inovasi Jebolan Desa memiliki beberapa kekurangan yaitu diantaranya masih kurangnya akses internet bagi tempat yang belum terjangkau internet dan masih sering terjadi pemadaman listrik. Berbeda dengan temuan penelitian Puji Astuti, dkk bahwa masih terdapat kendala dalam pengimplementasiannya seperti masalah peremajaan peralatan, penambahan jumlah perlengkapan, dan masalah jaringan. Berbeda dengan temuan Nissya Amelia, dkk bahwa kendala dalam pengimplementasiannya seperti kurangnya partisipasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Sama halnya dengan penelitian Puji Astuti, dkk dan Mona Melinda, dkk bahwa yang menghambat proses pelaksanaan yaitu terdapat pada masalah jaringan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan yaitu Masih kurangnya akses internet pada tempat yang belum terjangkau jaringan internet dan Masih sering terjadinya pemadaman listrik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil pembahasan yang telah dibahas diatas mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa Jebolan Desa, maka sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian terhadap permasalahan. Peneliti telah melakukan wawancara dan observasi terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa Jebolan Desa, peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim berupa Jebolan Desa sudah dilaksanakan dengan baik.

Peneliti menggunakan dimensi Inovasi menurut Rogers dalam Nurdin (2019:30-33) dan beberapa yang dijelaskan dari indikator telah memberi respon yang baik.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. Adapun Faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan Jebolan Desa yaitu adanya tim kerja yang turun langsung ke setiap desa dan dukungan dari berbagai pihak baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim maupun Masyarakat serta Pemerintah Desa. Selain faktor-faktor pendukung, terdapat faktor-faktor penghambat yaitu masih kurangnya akses internet pada tempat yang belum terjangkau jaringan internet dan masih sering terjadinya pemadaman listrik.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yaitu dengan pengalihan ke desa atau kecamatan terdekat yang terjangkau internet dan menggunakan *Generator Set (Genset)*

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Rogers dalam Nurdin (2019).

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, belum mendapatkan kepuasan pada penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan telah bersedia dalam pengumpulan data, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Salsa Bila Putri. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 9. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Devi Miradona Putri. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Berbasis Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Skripsi. Universitas Lampung
- Dika Ummu Habibah. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muara Enim (muaraenimkab.go.id). Inovasi Pelayanan. Sabtu, 2 September 2023

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muara Enim. (2023)
- Dinda Septiana. (2023). Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. Skripsi. Universitas Islam Malang
- Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Jabullah. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 19. Universitas Andalas
- Nia Ramadhani, Normajatun, Fika Fibriyanita (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Universitas Islam Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
- Nissya Amelia, dkk (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* Vol.10. Universitas Galuh
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Puji Astuti, Budi Setiawati, Ihyani Malik. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol. 2. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Tika Selfira. (2022). Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah). Skripsi. Universitas Lampung
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Wilda Astari. (2021). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru