**EFEKTIVITAS INOVASI PREDATOR DALAM PENINGKATAN
KEPEMILIKAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MANDAILING NATAL PROVINSI SUMATERA UTARA**

Raja Putra Sahbana

NPP. 32.0097

Asdaf Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0097@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dra. N Anya Risnawati SP, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The coverage of e-ID card ownership for people with disabilities that has not been maximized in Mandailing Natal Regency is a challenge for the government in increasing the number of e-ID card ownership. The data shows that there is a gap between actual conditions and ideal conditions. Normatively, all citizens, including persons with disabilities, have the same right to obtain a population document as a legal identity. As an effort, the Mandailing Natal Regency Disdukcapil launched the Predator Innovation (Motorcycle Fleet ID Card Record Service) to support the increase in coverage.*

Purpose: *To find out the effectiveness of Predator Innovation in increasing the ownership of e-ID cards for people with disabilities, the obstacles faced, and the efforts made to overcome them.* **Methods:** *This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data was obtained from interviews, observations, and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The theory used is Innovation Effectiveness according to Steers and Gibson.* **Results/Findings:** *the Predator innovation is considered quite effective in increasing the ownership of e-ID cards for people with disabilities in Mandailing Natal Regency. Three of the five dimensions of effectiveness, productivity, satisfaction, and flexibility have been well achieved. This program can reach remote areas through motorcycle fleets and significantly increase the number of e-ID card ownership. However, there are still obstacles in terms of quality and efficiency, such as lack of public understanding, unstable internet networks, and limited supporting facilities. To overcome this, the Disdukcapil conducts wider socialization, improves networks, and establishes cooperation with the village government.* **Conclusion:** *Predator's innovation has been shown to significantly increase e-ID card ownership for people with disabilities, although its success is still limited by several technical and social barriers that need to be continuously overcome through a collaborative and sustainable approach.*

Keywords: *Effectiveness, Predator Innovation, KTP-el, Disability*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas yang belum maksimal di Kabupaten Mandailing Natal menjadi tantangan bagi pemerintah dalam meningkatkan angka kepemilikan KTP-el. Data menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi ideal. Secara normatif, seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas, memiliki hak yang sama untuk memperoleh dokumen

kependudukan sebagai identitas hukum yang sah. Sebagai upaya, Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal meluncurkan Inovasi Predator (Pelayanan Rekam KTP-el Armada Sepeda Motor) untuk mendukung peningkatan cakupan tersebut. **Tujuan:** Mengetahui efektivitas Inovasi Predator dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi disabilitas, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah Efektivitas Inovasi menurut Steers dan Gibson. **Hasil/Temuan:** Inovasi Predator dinilai cukup efektif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal. Tiga dari lima dimensi efektivitas, produktifitas, kepuasan, dan fleksibilitas telah tercapai dengan baik. Program ini mampu menjangkau wilayah terpencil melalui armada motor dan meningkatkan angka kepemilikan KTP-el secara signifikan. Namun, masih terdapat kendala dalam hal kualitas dan efisiensi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sarana pendukung. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil melakukan sosialisasi lebih luas, meningkatkan jaringan, dan menjalin kerja sama dengan pemerintah desa. **Kesimpulan:** Inovasi Predator terbukti mampu meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas secara signifikan, meskipun keberhasilannya masih dibatasi oleh beberapa hambatan teknis dan sosial yang perlu terus diatasi melalui pendekatan kolaboratif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi Predator, KTP-el, Disabilitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang efektif merupakan hal yang sangat diharapkan oleh masyarakat, pelayanan yang efektif terjadi Ketika pemerintah mampu membantu masyarakat dalam memberikan kemudahan dalam proses pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan memuaskan. Peran pemerintah adalah memenuhi hak-hak yang menjadi kebutuhan publik termasuk memberikan pelayanan (Hutasoit & Pribadi, 2023:107). Berdasarkan realita di lapangan masih terdapat masalah dalam proses pelayanan umum kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Situasi kependudukan yang ada di Indonesia saat ini dianggap masih kurang menguntungkan, baik dari segi kuantitas, kualitas, administrasi kependudukan dan mobilitas penduduk (Gatiningsih dan Sutrisno 2017:41). Setiap warga negara mempunyai hak atas pelayanan yang sama dalam mengurus setiap peristiwa kependudukan yang dialaminya. Subjek dari hak tersebut yaitu semua penduduk termasuk juga bagi penduduk yang rentan Administrasi Kependudukan. Penduduk rentan Administrasi Kependudukan adalah penduduk yang mempunyai hambatan dan tantangan untuk memperoleh dokumen kependudukan yang diakibatkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial. Penduduk rentan mencakup antara lain korban bencana alam, korban bencana sosial, komunitas terpencil, dan orang terlantar. Kelompok orang terlantar termasuk penduduk penyandang disabilitas (Novita and Tristiana 2022:3).

Kabupaten Mandailing Natal pada tahun 2024 memiliki penduduk mencapai 496.975 jiwa (Naldy, 2024) yang diantaranya 1123 jiwa merupakan para golongan penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal jumlah penyandang disabilitas yang berumur 17 tahun keatas yang memiliki KTP-el berjumlah 785 orang dari 1123 wajib KTP bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal, yang artinya masih 71% penduduk disabilitas yang memiliki KTP-el atau 29% yang belum memilikinya di Kabupaten Mandailing Natal tahun 2024. Ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut yaitu

Kondisi disabilitas yang dialami penduduk tentu berbeda dari masing-masing individu, jenis disabilitas terbesar adalah disabilitas fisik yang menunjukkan di angka 51 % atau 578 orang yang artinya setengah dari penduduk disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal mengalami gangguan fungsi gerak yang menyulitkan dalam melakukan mobilisasi ataupun perpindahan, selain itu letak geografis yang jauh antara tempat tinggal penduduk disabilitas dan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal situasi ini diperparah dengan kondisi infrastruktur jalan yang kurang memadai yang ada di beberapa wilayah di Kabupaten Mandailing Natal, sehingga sulit dijangkau.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal memunculkan suatu Inovasi dalam mengatasi permasalahan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas yang belum optimal. Pada Keputusan Bupati Mandailing Natal Nomor: 070/0748/K/2022 Tentang Penetapan Inovasi Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2022 yaitu Inovasi Predator (Pelayanan Rekam KTP-el Armada Sepeda Motor). Sejak digencarkannya pada tahun 2022 Inovasi Predator telah membuat jumlah kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas terus bertambah, sampai pada tahun 2024 kepemilikan KTP-el bagi disabilitas mencapai 71%. Capaian ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan hak-hak dasar penyandang disabilitas terpenuhi, khususnya dalam hal identitas kependudukan

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Administrasi kependudukan merupakan hak setiap warga negara (Muhimah, 2022), cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal masih tergolong rendah. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan pelayanan inklusif yang diamanatkan pemerintah dengan realitas aksesibilitas di lapangan, terutama bagi kelompok terlanjar seperti penyandang disabilitas (Novita & Tristiana, 2022:3) yang sering kali mengalami hambatan geografis, fisik, dan informasi. Di sisi lain, meskipun sudah ada inovasi dari Disdukcapil berupa Inovasi Predator (Pelayanan Rekam KTP-el Armada Sepeda Motor) untuk mendekatkan layanan, belum ada kajian mendalam yang menilai efektivitas program ini secara khusus terhadap kelompok disabilitas. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal jumlah penyandang disabilitas yang berumur 17 tahun keatas yang memiliki KTP-el berjumlah 785 orang dari 1123 wajib KTP bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal, yang artinya masih 71% penduduk disabilitas yang memiliki KTP-el atau 29% yang belum memilikinya di Kabupaten Mandailing Natal tahun 2024. Angka ini menunjukkan bahwa kepemilikan KTP-el di kalangan disabilitas belum mencapai target universal sebagaimana yang diharapkan oleh kebijakan nasional dalam pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal telah meluncurkan inovasi pelayanan yang dinamakan Predator (Pelayanan Rekam KTP-el Armada Sepeda Motor). Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan rekam KTP-el kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, yang secara geografis atau fisik sulit menjangkau kantor pelayanan. Namun, meskipun inovasi ini telah berjalan, pada praktiknya masih banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh mengenai cara kerja dan manfaat dari inovasi ini. Kurangnya sosialisasi, minimnya literasi digital atau informasi, serta keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang tidak stabil menjadi hambatan tersendiri. Hal ini menyebabkan sebagian penyandang disabilitas tetap kesulitan dalam mengakses layanan rekam KTP-el meskipun fasilitas telah disediakan secara mobile.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang nyata antara tujuan dari inovasi pelayanan publik yang inklusif dengan pelaksanaannya di lapangan Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan tujuan mengevaluasi seberapa efektif inovasi tersebut

dalam menjawab permasalahan yang ada, serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Mausita (2022) yang mengkaji tentang "Pelaksanaan Inovasi Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas melalui Inovasi Kupas Tas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar." Menggunakan metode deskriptif kualitatif serta memakai teori pelayanan publik, penelitian ini menemukan bahwa inovasi Kupas Tas yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Makassar telah berjalan dengan baik. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam aspek sarana dan prasarana, khususnya dalam hal bangunan umum dan transportasi layanan umum yang aman serta nyaman bagi penyandang disabilitas. Penelitian kedua dikerjakan oleh tim peneliti yang terdiri dari Mayarni, Nur Laila Meilani, dan Zulkarnaini (Mayarni & Nur Laila Meilani, 2018) dengan judul "Kualitas Layanan Publik bagi Kaum Difabel." Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengungkapkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru masih kurang berkualitas dalam aspek aksesibilitas, competence, dan security. Meskipun demikian, aspek responsiveness dan courtesy telah berjalan dengan baik, terutama dalam pelayanan di bidang perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Penelitian ini menekankan perlunya perhatian khusus untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Penelitian ketiga dilakukan oleh Rahma Amelia (2022) yang meneliti "Inovasi Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Inovasi SIPINTAR PEDULI Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan adanya kendala dalam pembuatan KTP-el dari segi efektivitas, khususnya terkait kerumitan yang disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan inovasi ini. Penelitian keempat dilaksanakan oleh Elsa Marista (2023) dengan judul "Efektivitas Pelayanan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas Melalui Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk." Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengungkapkan adanya permasalahan pada indikator pencapaian tujuan karena belum adanya target cakupan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di wilayah tersebut. Penelitian kelima dilakukan oleh Shafiyah Audy & Calvin Edo (2023) dengan judul "Inovasi Pelayanan Program Peduli DILAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo." Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teori atribut inovasi menurut Rogers, seperti relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Peduli DILAN berjalan baik dan berhasil menjawab kebutuhan penduduk rentan seperti disabilitas, ODGJ, dan lansia. Program ini juga telah mendapatkan penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Jawa Timur 2023. Ciri khas inovasi ini adalah sistem jemput bola yang difasilitasi dengan pengajuan layanan online melalui website dan call center, serta pelibatan aktif masyarakat dan perangkat desa dalam implementasinya. Kelima penelitian tersebut memiliki fokus yang berbeda namun saling terkait dalam hal pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian, inovasi yang diteliti, dan kerangka teori yang digunakan, namun semuanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pembaruan dalam penelitian ini terletak pada objek dan lokasi yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian ini secara khusus mengkaji Inovasi PREDATOR (Pelayanan

Rekam KTP-el Armada Sepeda Motor) yang mulai dilaksanakan pada tahun 2022 oleh Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal sebagai inovasi untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang menelaah efektivitas maupun kendala dari program ini secara mendalam. Selain itu, lokasi penelitian di Kabupaten Mandailing Natal juga menjadi keunikan tersendiri, karena belum pernah menjadi fokus dalam studi mengenai kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas, terutama di daerah dengan karakteristik geografis dan sosial yang menantang. Penelitian ini memberikan kontribusi awal yang penting dalam mengisi kekosongan literatur, sekaligus menawarkan perspektif baru tentang bagaimana inovasi pelayanan publik dapat dirancang dan diimplementasikan secara adaptif sesuai kebutuhan lokal.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektivitas Inovasi Predator dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi disabilitas, kendala Inovasi Predato dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi disabilitas serta upaya dalam mengatasi kendala dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi disabilitas pada Inovasi Predator.

II. METODE

Metode penelitian merupakan langkah yang dilakukan untuk memperoleh data dengan maksud, tujuan serta kegunaan tertentu (Sugiyono, 2023). Penelitian adalah Kegiatan eksplorasi dan observasi sebuah objek dengan menggunakan aturan metodologi dengan maksud untuk memperoleh data maupun informasi yang berguna dalam meningkatkan mutu suatu hal yang menarik bagi peneliti (Hikmawati, 2020:183). Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif. Cresweel (2023) bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan melakukan penelusuran yang berguna untuk mengeksplorasi dan mengetahui permasalahan sentral.. Kemudian Simangunsong (2017:191) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh bukti-bukti yang mendukung seperti catatan lapangan, gambar, maupun rekaman-rekaman. Sehingga penelitian kualitatif ini bukanlah angka-angka atau hasil reduksi data ke dalam simbol numerik. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Pelaksana Teknis Inovasi Predator (2 orang), camat Kotanopan dan masyarakat disabilitas pengguna Inovasi Predator (5 orang). Adapun analisisnya, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) sehingga didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas merupakan ukuran yang dapat menentukan sejauh mana target yang hendak dicapai sesuai dengan apa yang direncanakan (Maulana dalam Isti'anh, 2023:173). Penulis menganalisis efektivitas Inovasi Predator dalam Peningkatan kepemilikan KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yang menyatakan bahwa terdapat lima kriteria dalam mengukur

efektivitas yaitu Produktivitas, Kualitas/Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub bab berikut

3.1 Efektivitas Inovasi Predator dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal

1. Produktivitas

Produktivitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan (KTP-el) melalui Inovasi Predator dapat diukur dengan menggunakan sub indikator yakni persentase peningkatan jumlah KTP -el bagi disabilitas.

Tabel 3.1
Data Cakupan Kepemilikan KTP-el bagi Disabilitas Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021 – 2024

No	Tahun	Wajib KTP-el bagi disabilitas	Hasil Pelayanan		Cakupan Kepemilikan KTP-el (%)
			Memiliki KTP-el	Belum Memiliki KTP-el	
1	2021	1250	597	653	47,76
2	2022	1131	628	535	55,52
3	2023	1149	705	444	61,35
4	2024	1123	797	326	70,97

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal

Berdasarkan cakupan data kepemilikan KTP-el bagi disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal di atas menunjukkan bahwa pada setiap tahun jumlah wajib KTP-el bagi disabilitas mengalami perubahan yang fluktuatif. Berdasarkan data juga terlihat cakupan persen kepemilikan KTP-el bagi disabilitas terus membaik dan mengalami peningkatan. Pada tahun 2021, sebelum adanya Inovasi Predator, persentase kepemilikan KTP-el hanya mencapai 47,76%, kemudian setelah diimplementasikannya Inovasi Predator pada tahun 2022, terlihat peningkatan yang cukup signifikan. Persentase kepemilikan KTP-el meningkat menjadi 55,52% hingga di tahun 2024 kepemilikan KTP-el bagi disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal mencapai 70,97 %.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal persentase kepemilikan KTP-el bagi disabilitas terus mengalami tren positif dimana terus terjadinya peningkatan kepemilikan KTP-el, hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal melalui beberapa inovasinya yang salah satunya adalah Inovasi Predator. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal dilihat dari produktivitas yang meningkat serta adanya kenaikan persentase kepemilikan KTP-el melalui Inovasi Predator sudah berjalan dengan baik.

2. Kualitas atau Mutu

Kualitas atau mutu merupakan salah satu dimensi dari teori efektivitas yang memberikan gambaran mengenai hasil (produk) yang diberikan Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tolak ukur efektivitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan (KTP-el) melalui Inovasi Predator ini dapat dilihat dari kompetensi SDM pemberi layanan, sarana dan Prasarana pendukung Inovasi serta prosedur pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.2
Pendidikan Terakhir Pegawai Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal

Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan			
	S2	S1	DIII	SMA
73 Orang	5	35	3	30

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih banyak pegawai yang memiliki pendidikan terakhir sarjana daripada tamatan Sekolah menengah Atas (SMA). Hal tersebut berarti mayoritas pegawai dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti, pegawai yang bekerja di Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal memiliki kompetensi yang baik serta ketika dalam bekerja juga memiliki daya tanggap yang cepat sehingga proses pelayanan yang diberikan juga menjadi cepat.

Sarana dan prasarana dalam Inovasi Predator mencakup perangkat perekaman KTP-el seperti laptop, alat perekam identitas, serta perangkat lunak yang terintegrasi. Untuk menjangkau wilayah terpencil dengan akses jalan yang sempit, berbatu, dan licin, digunakan sepeda motor jenis trail yang mampu menembus daerah yang tidak dapat dilalui kendaraan roda empat. Selain itu, prasarana pendukung seperti jaringan internet dan listrik yang stabil sangat penting, namun masih menjadi kendala di beberapa wilayah Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan observasi peneliti, sarana yang digunakan sudah memadai dan cukup modern, namun tantangan utama masih terletak pada kondisi infrastruktur jalan yang menyulitkan akses ke lokasi pelayanan.

Pelayanan Inovasi Predator diawali dengan pengajuan permohonan dari keluarga, kelurahan, atau organisasi ke Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal. Setelah itu, petugas melakukan pengecekan NIK dalam database untuk memastikan status perekaman. Jika data sudah terekam, KTP-el langsung dicetak dan diserahkan; jika belum, perekaman dijadwalkan setelah mendapat persetujuan dari Kepala Dinas. Pelaksanaan rekam data dilakukan sesuai jadwal dan lokasi yang tercantum dalam surat tugas, dengan koordinasi bersama pihak pemohon. Setelah selesai, KTP-el yang telah dicetak diserahkan kepada pemohon melalui mekanisme pengambilan langsung atau pengantaran. Informasi terkait mekanisme pelayanan ini telah disebarluaskan melalui berbagai platform media sosial Disdukcapil agar mudah diakses oleh masyarakat, termasuk untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, meskipun prosedur pelayanan sudah jelas dan cukup mudah dipahami, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan inovasi ini. Hal ini disebabkan oleh belum meratanya sosialisasi, terutama di wilayah terpencil yang akses informasinya terbatas dan tingkat literasi digital masyarakatnya rendah.

3. Efisiensi

Efisiensi dari suatu pelayanan dapat dinilai berdasarkan proses kegiatan pelayanan sehingga akan menghasilkan output yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Efisiensi Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal dalam pelayanan Inovasi Predator pembuatan KTP-el dapat diukur dari Ketepatan waktu pelaksanaan Inovasi dan pencapaian tujuan Inovasi Predator.

Efisiensi pelayanan Inovasi Predator dalam perekaman KTP-el sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dalam seluruh tahapan proses, yang bergantung pada kesiapan persyaratan

dari pemohon serta stabilitas infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan kondisi jalan. Meskipun Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal telah berkomitmen memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu, keterlambatan masih kerap terjadi akibat kurangnya pemahaman masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, terhadap syarat administrasi, serta gangguan teknis seperti akses sistem SIAK dan kondisi geografis yang menantang. Kolaborasi aktif dari masyarakat dan perbaikan infrastruktur sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi layanan ini.

Inovasi Predator yang menerapkan sistem perekaman KTP-el menggunakan sepeda motor mempunyai tujuan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP-el. Menggunakan model jemput bola dengan armada sepeda motor, inovasi ini mampu menerobos kendala geografis seperti lokasi yang sulit dijangkau, kondisi alam yang ekstrim serta keterbatasan akses transportasi yang sebelumnya menghambat proses perekaman KTP-el di wilayah terpencil dan sulit untuk dilalui. Pencapaian tujuan inovasi predator telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepemilikan dokumentasi kependudukan seperti KTP-el serta mempercepat proses pelayanan yang diberikan, hal ini merupakan tujuan awal dari inovasi predator yang dibuat sejak tahun 2022, akan tetapi belum adanya target yang ditetapkan dalam jumlah pelayanan yang dilakukan dalam periode tertentu yang merupakan hasil kajian dan nantinya akan diperbaiki.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas ialah kemampuan menyesuaikan sesuatu dengan situasi dan kondisi maupun lingkungan. Fleksibilitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) yakni menyangkut kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari beberapa aktivitas guna menghasilkan produk dan pelayanan yang baru dan berbeda dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Fleksibilitas dari inovasi Predator dilihat dari beberapa indikator yaitu kemampuan Inovasi dalam menyesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas dan strategi dan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan Inovasi.

Fleksibilitas Inovasi Predator tercermin dari kemampuannya menyesuaikan layanan dengan kondisi geografis dan kebutuhan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, melalui strategi jemput bola menggunakan sepeda motor untuk menjangkau wilayah sulit akses. Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal menunjukkan kesiapan organisasi dengan memberikan pelatihan khusus kepada petugas, menjadwalkan layanan secara fleksibel, serta menginformasikan jadwal melalui SMS atau telepon. Kemampuan petugas mengatasi kendala teknis di lapangan dan menjalin komunikasi empatik dengan disabilitas menjadi bukti bahwa keberhasilan inovasi ini tidak hanya bergantung pada program, tetapi juga pada kekuatan strategi dan kapasitas internal organisasi yang adaptif dan tanggap terhadap tantangan pelayanan.

5. Kepuasan

Kepuasan adalah rasa senang yang dirasakan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan atas sesuatu yang telah dilakukan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) bahwa kepuasan ditujukan pada perasaan masyarakat terhadap pekerjaan mereka dan peran di organisasi serta pertimbangan manfaat yang diterima partisipan. Mahknunah & Choiriyah (2021) pentingnya tanggapan masyarakat sebagai tolok ukur efektivitas pelayanan, kepuasan masyarakat mencerminkan keberhasilan pelayanan dan perlu menjadi indikator evaluatif utama. Pada indikator ini peneliti membagi kepuasan menjadi dua aspek yakni tanggapan masyarakat terhadap pelayanan organisasi dan berkurangnya permasalahan yang ada di masyarakat akibat pelaksanaan Inovasi Predator.

Tanggapan masyarakat terhadap Inovasi Predator menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, terutama di kalangan penyandang disabilitas. Layanan yang mudah, ramah, dan langsung ke rumah dinilai sangat membantu, tidak hanya dari segi efisiensi, tetapi juga dalam memperhatikan kebutuhan khusus masyarakat. Inovasi ini berhasil mengatasi hambatan mobilitas, keterbatasan fisik, dan kendala geografis, serta memberikan dampak positif bagi kelompok rentan lainnya seperti lansia. Secara keseluruhan, Inovasi Predator dinilai efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sekaligus memperkuat inklusivitas pelayanan publik di Kabupaten Mandailing Natal..

3.2 Kendala Inovasi Predator dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal

Setiap inovasi pelayanan publik tentu menghadapi tantangan, termasuk Inovasi Predator yang dijalankan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal. Salah satu kendala utama adalah belum seluruh masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, mengetahui dan memahami keberadaan inovasi ini. Banyak dari mereka masih beranggapan bahwa proses perekaman KTP-el hanya bisa dilakukan di kantor Disdukcapil. Sama halnya dengan penelitian Halik (2016) yang menemukan bahwa implementasi kebijakan registrasi administratif di Surabaya masih menghadapi banyak kendala, seperti partisipasi masyarakat yang rendah, komitmen implementasi yang lemah, keterbatasan jumlah petugas, dan infrastruktur yang belum optimal. Temuan ini selaras dengan kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu adanya kendala dalam pelaksanaan Inovasi Predator, seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya pemahaman masyarakat, serta keterbatasan sarana pendukung bagi penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti Predator memiliki potensi besar dalam menjangkau kelompok rentan, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, dan strategi sosialisasi yang inklusif.

Kendala teknis berupa jaringan internet yang belum stabil juga menjadi hambatan signifikan. Ketidakstabilan koneksi berdampak pada proses perekaman dan pengunggahan data ke server SIAK, sehingga memperlambat layanan. Petugas sering kali harus berpindah lokasi untuk mencari sinyal atau bahkan menunda proses pengunggahan hingga kembali ke wilayah dengan jaringan yang lebih baik. Akibatnya, antrean pelayanan menjadi lebih panjang dan waktu tunggu masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, menjadi lebih lama.

Kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan sarana pendukung bagi penyandang disabilitas. Meskipun penggunaan sepeda motor jenis trail dinilai efektif untuk menjangkau wilayah terpencil dengan medan sulit, kapasitas angkut kendaraan ini tidak memungkinkan membawa peralatan bantu seperti kursi roda. Padahal, alat bantu tersebut sangat dibutuhkan oleh penyandang disabilitas fisik untuk dapat mengikuti proses perekaman dengan nyaman. Medan yang berbukit, jalan sempit, dan akses terbatas.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal dalam peningkatan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas melalui Inovasi Predator

Dinas Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal telah melakukan sejumlah upaya strategis. Salah satunya adalah memperluas sosialisasi melalui berbagai media komunikasi. Informasi tentang layanan Inovasi Predator disebarakan tidak hanya melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, TikTok, dan YouTube, tetapi juga melalui media massa, cetak, banner,

serta komunikasi langsung saat petugas turun ke lapangan. Sosialisasi ini ditujukan agar seluruh lapisan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, dapat mengetahui dan memahami prosedur serta manfaat layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil.

Kendala teknis berupa jaringan internet yang tidak stabil, Dinas Dukcapil bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi serta menjalin kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mandailing Natal. Dukungan tersebut termasuk penyediaan internet satelit Starlink yang mampu menjangkau daerah-daerah terpencil. Langkah ini dinilai efektif dalam meningkatkan kestabilan koneksi internet sehingga dapat mempercepat proses pengunggahan data dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan di lapangan.

Dinas Dukcapil juga melakukan kerja sama dengan pemerintah desa atau kelurahan untuk menyediakan sarana pendukung bagi penyandang disabilitas, seperti kursi roda di titik-titik layanan. Dalam beberapa kasus, kepala desa bahkan bersedia menugaskan petugas khusus untuk membantu mobilitas warga disabilitas menuju lokasi layanan yang dapat dijangkau. Kolaborasi ini dinilai penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelayanan, terutama di daerah dengan medan sulit yang tidak bisa dilalui kendaraan dinas.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa Inovasi Predator yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal terbukti efektif dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas, melalui pendekatan jemput bola berbasis kendaraan sepeda motor. Capaian sebesar 71% dari total 1.123 penyandang disabilitas wajib KTP menunjukkan bahwa inovasi ini mampu menjawab tantangan mobilitas, aksesibilitas, dan keterbatasan infrastruktur yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Bau Masita (2020) yang meneliti program Kupas Tas di Kota Makassar, yang juga mengandalkan pendekatan jemput bola dalam pelayanan kepada penyandang disabilitas. Kesamaan dari kedua inovasi ini terletak pada prinsip pelayanan aktif yang berfokus pada keberpihakan terhadap kelompok rentan. Namun demikian, temuan dalam penelitian ini melengkapi penelitian Bau Masita dengan menunjukkan bahwa dalam konteks geografis yang sulit seperti Mandailing Natal, penggunaan sepeda motor trail menjadi bentuk adaptasi strategis yang efektif untuk menembus wilayah-wilayah terpencil, yang tidak dapat dijangkau oleh kendaraan roda empat.

Sama halnya dengan temuan Rahma Amelia (2021) tentang inovasi SIPINTAR di Pekanbaru, yang menekankan pentingnya integrasi layanan dan kedekatan pelayanan kepada kelompok rentan, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya pelayanan langsung yang tidak hanya efisien, tetapi juga fleksibel. Namun, penelitian ini menyempurnakan pendekatan tersebut dengan menambahkan aspek kesiapan teknologi di daerah terpencil, seperti perlunya dukungan jaringan internet yang stabil dan kemampuan petugas untuk mengatasi kendala teknis secara mandiri di lapangan. Temuan ini juga melengkapi hasil penelitian Elsa Marista (2022) yang menekankan pentingnya evaluasi terhadap output pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap pelayanan Inovasi Predator sangat tinggi, sebagaimana ditunjukkan melalui wawancara langsung yang menggambarkan kemudahan, kecepatan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini memberikan tambahan perspektif bahwa ukuran efektivitas tidak hanya berdasarkan capaian angka, tetapi juga persepsi dan pengalaman langsung pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat dan melengkapi temuan-temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi baru dalam konteks daerah dengan keterbatasan geografis dan infrastruktur. Oleh karena itu, Inovasi Predator merupakan bentuk praktik baik yang tidak hanya berhasil dalam meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el, tetapi juga memperlihatkan bagaimana pelayanan publik dapat dirancang secara adaptif, humanis, dan inklusif.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Inovasi Predator dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Mandailing Natal dinilai cukup berhasil berdasarkan lima dimensi efektivitas menurut Gibson dan Steers. Tiga dimensi, yaitu produktivitas, kepuasan, dan fleksibilitas, menunjukkan hasil positif, namun masih terdapat kendala pada dimensi kualitas dan efisiensi akibat keterbatasan alat bantu, jaringan internet yang tidak stabil, serta medan geografis yang sulit dijangkau. Selain itu, belum semua masyarakat memahami keberadaan program ini dan belum ada target capaian yang spesifik. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Dukcapil melakukan sosialisasi melalui berbagai media, meningkatkan kualitas jaringan internet dengan dukungan Diskominfo, serta menjalin kerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan untuk menyediakan sarana pendukung. Upaya ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan adaptif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Peneliti juga tidak dapat menjangkau seluruh wilayah penerima layanan Inovasi Predator serta hanya mewawancarai informan dalam jumlah terbatas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Inovasi Predator yang ditinjau dari aspek lain seperti efisiensi anggaran ataupun kinerja pegawai dalam pelayanan melalui Inovasi Predator.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, khususnya para Pejabat beserta Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal yang telah membantu selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh Dosen, Pelatih, dan Pengasuh yang telah memberikan pendidikan, keterampilan, dan pembinaan selama masa studi. Penulis sangat berterima kasih kepada keluarga penulis yang senantiasa memberi dukungan tanpa henti.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2022). PENYANDANG DISABILITAS MELALUI PROGRAM SIPINTAR KOTA PEKANBARU Asdaf Kota Pekanbaru. *Kependudukan Dan Catatan Sipil*, 1–18.
- Cresweel. (2023). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. pustaka pelajar.
- Gatiningsih dan Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In *Modul mata kuliah*. [http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku_GATI dan EKO Kependudukan LENGKAP.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku_GATI_dan_EKO_Kependudukan LENGKAP.pdf)
- Halik, A. (2016). The Implementation of Administrative Registration on Population Migration (Case of Surabaya City, East Java Province). *Jurnal Bina Praja*, 8(2), 243–251. <https://doi.org/10.21787/jbp.08.2016.243-251>
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian. In *Rajawali Pers* (Vol. 11, Issue 1). Rajawali Pers. <https://digilib.uinsgd.ac.id/31676/>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171–178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>
- Mahknunah, L. &, & Choiriyah, I. U. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. April, 287–290. <https://media.neliti.com/media/publications/343918-survei-kepuasan-masyarakat-terhadap-kete-779893fb.pdf>
- Marista, E. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS MELALUI JEMPUT BOLA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK* [Universitas Sebelas Maret]. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/103428/EFEKTIVITAS-PELAYANAN-KTP-EL-BAGI-PENYANDANG-DISABILITAS-MELALUI-JEMPUT-BOLA-DI-DINAS-KEPENDUDUKAN-DAN-PENCATATAN-SIPIL-KABUPATEN-NGANJUK>
- Mausita, B. (2022). *Pelaksanaan Inovasi Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas melalui Program Kupas Tas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar*. [UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR]. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/7906-Full_Text.pdf
- Mayarni, Nur Laila Meilani, Z. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI KAUM DIFABEL*. <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v9i1.6008>

Muhimah, U. U. (2022). Peran Pemerintah dalam Bidang Administrasi Kependudukan dalam Kerangka Perlindungan Hukum Warga Negara Ditinjau dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(1), 53. <https://doi.org/10.51825/sjp.v2i1.15879>

Naldy, F. (2024). *Kabupaten Mandailing Natal dalam Angka 2024*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Mandailing Natal. <https://mandailingnatakab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/ebe60c30139453210d17733d/kabupaten-mandailing-natal-dalam-angka-2024.html>

Novita, H. V., & Tristiana, E. (2022). Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Melalui Program Jemput Bola Di Kabupaten Karanganyar. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi Dan Sosial Terapan*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.20961/evokasi.v1i1.253>

Shafiyah Audy, N., & Calvin Edo, W. (2023). Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087–3095.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta M.

Sumaryadi, & Nyoman. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama.