EFEKTIVITAS KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN "PAI MALALA" DALAM MENINGKATKAN AKSES PELAYANAN DAN KEPEMILIKAN KTP-EL BAGI LANSIA DAN DISABILITAS DI KABUPATEN SOLOK SELATAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Ade Abrar Arrasyid
NPP. 33.0121
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: arrasyidadeabrar@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Sarwani, M.Ag.
Email: sarwani@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the issue of the still high number of people from vulnerable groups (the elderly and people with disabilities) who do not yet have an electronic ID card (KTP-el) due to physical barriers, limited mobility, and geographical constraints such as damaged roads and difficulty in reaching population administration service centers in South Solok Regency. Meanwhile, civil registration is a fundamental right of citizens as well as a priority program of the local government in realizing inclusive and equitable public services.* ***Purpose:*** *The objective of this study is to determine and analyze the effectiveness of the innovative service policy "Pai Malala" (Village-Based Registration Serving the Elderly and People with Disabilities) in improving access to services and ownership of e-ID cards for the elderly and people with disabilities in South Solok Regency, West Sumatra Province.* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative method and an analysis of policy effectiveness based on Riant Nugroho's Theory (2014). Data collection methods included in-depth interviews with informants, direct observation of operational service delivery, and documentation.* ***Results:*** *The research findings indicate that the effectiveness of the "Pai Malala" service innovation varies across its different dimensions. In the dimensions of policy appropriateness and target appropriateness, the program is rated very highly because, in terms of regulations and objectives, it is fully focused on fulfilling the rights of marginalized groups (the elderly and people with disabilities). However, in the dimensions of implementation appropriateness, process appropriateness, and environmental appropriateness, the program's effectiveness is not yet optimal. This is due to real-world obstacles on the ground, including a shortage of implementation personnel (human resources), a lack of operational vehicles, damaged road access in several villages, and unstable internet signals in remote areas that frequently disrupt the process of direct biometric data collection.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the "Pai Malala" service innovation policy aimed at improving access to services and e-ID card ownership for the elderly and people with disabilities in South Solok Regency has not been fully effective due to physical infrastructure and technological network constraints. The recommendations of this study include the need to procure portable satellite internet devices to address coverage gaps, the addition of specialized mobile units, and the strengthening of budgetary commitments and regular coordination with local governments to update target data.*
Keywords: *Disability; Effectiveness; Innovation; Older Adults; "Pai Malala" Services.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada permasalahan masih tingginya jumlah penduduk dari kelompok rentan (lansia dan disabilitas) yang belum memiliki KTP-el akibat hambatan fisik, keterbatasan mobilitas, serta kendala geografis berupa akses jalan yang rusak dan sulit untuk menjangkau pusat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok Selatan. Sementara itu, administrasi kependudukan merupakan hak dasar warga negara sekaligus program prioritas pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan merata.**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" (Perekaman ke Nagari Melayani Lansia dan Disabilitas) dalam meningkatkan akses pelayanan dan kepemilikan KTP-el bagi lansia dan disabilitas di Kabupaten Solok Selatan Provinsi Sumatera Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis terhadap efektivitas kebijakan menurut Teori Riant Nugroho (2014). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada informan, observasi langsung pada pelaksanaan pelayanan operasional, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan "Pai Malala" memiliki tingkat keberhasilan yang bervariasi pada setiap dimensinya. Pada dimensi tepat kebijakan dan tepat target, program ini dinilai sangat baik karena secara regulasi dan sasaran sudah berfokus penuh pada pemenuhan hak kelompok marjinal (lansia dan disabilitas). Namun, pada dimensi tepat pelaksanaan, tepat proses, dan tepat lingkungan, efektivitas program belum optimal. Hal ini disebabkan oleh hambatan riil di lapangan berupa keterbatasan jumlah personel (SDM) pelaksana, minimnya armada operasional, kerusakan akses jalan di beberapa nagari, serta ketidakstabilan sinyal internet di daerah pelosok yang sering mengganggu proses perekaman data biometrik secara langsung. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" dalam meningkatkan akses pelayanan dan kepemilikan KTP-el bagi lansia dan disabilitas di Kabupaten Solok Selatan belum berjalan sepenuhnya efektif akibat kendala infrastruktur fisik dan jaringan teknologi. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya pengadaan perangkat satelit internet portabel untuk mengatasi area blank spot, penambahan unit mobil operasional khusus, serta penguatan komitmen anggaran dan koordinasi berkala dengan pemerintah nagari guna pemutakhiran data sasaran.

Kata kunci: Disabilitas; Efektivitas; Inovasi; Lansia; Pelayanan *"Pai Malala"*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rendahnya Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu perwujudan nyata dari fungsi aparatur negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat, termasuk dalam penyediaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebagai dokumen identitas hukum primer. Namun, pemenuhan hak identitas ini menghadapi tantangan besar di Kabupaten Solok Selatan karena karakteristik geografis daerah yang didominasi oleh perbukitan dan lembah. Jarak tempuh yang jauh serta akses transportasi yang sulit menuju pusat pelayanan kabupaten memicu hambatan fisik dan finansial yang signifikan bagi kelompok masyarakat rentan, khususnya lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Menyikapi urgensi tersebut, Pemerintah Kabupaten Solok Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan kebijakan inovasi pelayanan **"Pai Malala"** (Perekaman ke Nagari Melayani Lansia dan Disabilitas). Kebijakan ini menerapkan metode jemput

bola (*mobile service*) secara *door-to-door* untuk aktif mendekatkan pelayanan langsung ke rumah penduduk rentan yang tidak mampu menjangkau kantor dinas. Melalui inovasi ini, petugas di lapangan berupaya memastikan seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali bisa mendapatkan kepemilikan dokumen adminduk demi menjamin keadilan akses terhadap bantuan sosial dan fasilitas kesehatan pemerintah.

Meskipun inovasi pelayanan bergerak ini telah berjalan, pelaksanaannya di lapangan masih dihadapkan pada ketidakpastian efektivitas akibat berbagai hambatan struktural dan teknis yang berulang. Evaluasi berkala menunjukkan adanya kendala riil berupa keterbatasan armada operasional, kurangnya jumlah personel pelaksana, rusaknya akses jalan di beberapa *nagari*, hingga ketidakstabilan sinyal internet di daerah pelosok yang sering mengganggu proses perekaman biometrik daring. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas kebijakan inovasi "Pai Malala" menggunakan Teori Riant Nugroho (2014) sangat penting dilakukan untuk memetakan akar masalah dan merumuskan strategi pengembangan inovasi demi terwujudnya pelayanan publik yang inklusif dan merata di Kabupaten Solok Selatan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang melatarbelakangi penelitian ini berakar pada kontradiksi antara regulasi pemenuhan hak administrasi kependudukan yang bersifat universal dengan realitas keterbatasan akses yang dialami oleh kelompok rentan di daerah terpencil. Di satu sisi, dokumen KTP-el merupakan hak dasar sekaligus "kunci utama" bagi setiap warga negara untuk mengakses berbagai program perlindungan sosial, bantuan kemiskinan, dan fasilitas kesehatan dari pemerintah. Namun di sisi lain, kelompok masyarakat lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas di Kabupaten Solok Selatan mengalami hambatan mobilitas fisik serta kendala finansial untuk menjangkau pusat pelayanan akibat kondisi geografis wilayah yang didominasi perbukitan dengan jarak tempuh yang sangat jauh.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Solok Selatan telah meluncurkan kebijakan inovasi pelayanan bergerak (*mobile service*) bernama "Pai Malala" untuk memotong jarak birokrasi tersebut, dalam implementasinya masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara target ideal kebijakan dengan fakta operasional di lapangan. Kebijakan jemput bola ini belum berjalan efektif secara menyeluruh karena terbentur hambatan struktural yang berulang, seperti keterbatasan kuantitas personel pelaksana, minimnya armada operasional, rusaknya akses jalan di beberapa *nagari*, serta ketidakstabilan sinyal internet di daerah pelosok yang sering melumpuhkan proses perekaman data biometrik secara daring. Kesenjangan antara solusi inovatif yang ditawarkan dengan kendala teknis-infrastruktural di lapangan inilah yang melatarbelakangi mendesaknya penelitian ini, guna mengevaluasi efektivitas program secara objektif menggunakan Teori Riant Nugroho (2014) demi mewujudkan pelayanan publik yang inklusif.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas kebijakan inovasi pelayanan “Pai Malala” di Kabupaten Solok Selatan memiliki urgensi teoretis dan praktis yang sangat mendesak untuk dilakukan saat ini. Secara keilmuan, penelitian ini mendesak untuk mengisi kekosongan kajian mengenai bagaimana birokrasi melakukan adaptasi taktis melalui pendekatan proaktif jemput bola ketika dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur digital dan fisik di daerah periferi. Secara sosial, terdapat kebutuhan krusial untuk segera mengurai hambatan aksesibilitas yang dialami oleh para lansia dan penyandang disabilitas agar mereka tidak kehilangan hak atas dokumen identitas hukum yang menjadi kunci utama

dalam mengakses program perlindungan sosial, bantuan kemiskinan, dan fasilitas kesehatan pemerintah. Bagi Pemerintah Kabupaten Solok Selatan, penelitian ini penting sebagai instrumen evaluasi berbasis bukti guna memetakan akar masalah operasional secara objektif, mulai dari keterbatasan kuantitas personel, minimnya armada, hingga kendala teknis jaringan. Jika penelitian ini tidak dilakukan sekarang, kebijakan inovasi "Pai Malala" berisiko mengalami kegagalan program atau stagnasi akibat terus terbentur oleh kendala infrastruktur yang sama tanpa adanya solusi permanen. Dampak buruk lainnya adalah kelompok rentan di daerah pelosok akan terus terjebak dalam eksklusi sosial dan ketimpangan pelayanan publik karena target cakupan kepemilikan KTP-el tidak akan pernah tercapai secara inklusif.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji inovasi layanan bergerak (*mobile service*) di bidang administrasi kependudukan dengan berbagai fokus dan lokus yang berbeda. Pratama dan Muchsin (2020) meneliti program Mobil Senyum di Kota Batu yang dinilai cukup efektif namun belum mendalam pada strategi keberlanjutan. Adawia dan Ansari (2022) mengkaji program Jemput Bola (JEBOL) di Kabupaten Muna yang berhasil mencapai target tetapi minim eksplorasi faktor penghambat. Selanjutnya, Aprilia (2021) di Kabupaten Bone dan Mitaya (2019) di Kabupaten Malang sama-sama menemukan bahwa inovasi pelayanan keliling efektif meningkatkan akses, meskipun terbentur kendala infrastruktur fisik dan rendahnya kesadaran masyarakat. Sementara itu, Al Azra dan Subowo (2023) mengevaluasi layanan Jempol Tiger Japri di Kota Semarang secara komprehensif, namun belum mengaitkan inovasi tersebut dengan efektivitas kebijakan publik secara sistematis.). Secara umum, mayoritas penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek implementasi teknis program di lapangan secara parsial. Celah penelitian (*research gap*) yang diisi oleh studi ini adalah melakukan analisis evaluasi yang jauh lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" dalam meningkatkan akses dan kepemilikan KTP-el bagi lansia dan disabilitas di Kabupaten Solok Selatan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada analisis evaluasi komprehensif terhadap kebijakan inovasi pelayanan bergerak (*mobile service*) "Pai Malala" yang secara spesifik mengintegrasikan isu inklusi sosial bagi kelompok paling rentan (lansia dan disabilitas) di wilayah dengan hambatan geografis dan infrastruktur ekstrem di Kabupaten Solok Selatan. Ketika penelitian terdahulu seperti Pratama & Muchsin (2020), Adawia & Ansari (2022), Aprilia (2021), Mitaya (2019), serta Al Azra & Subowo (2023) mayoritas masih berfokus parsial pada aspek implementasi teknis armada keliling tanpa mengaitkannya dengan sistem kebijakan publik secara makro, penelitian ini hadir mengisi kekosongan kajian (*knowledge gap*) tersebut. Orisinalitas teoretis studi ini dipertegas melalui penerapan utuh Teori Efektivitas Kebijakan Riant Nugroho (2014) yang menguji lima dimensi sekaligus (tepat kebijakan, target, pelaksanaan, lingkungan, dan proses). Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar melaporkan hasil program di lapangan, melainkan menghasilkan kebaruan konseptual mengenai strategi adaptasi birokrasi proaktif (*active ball*) dalam mengatasi keterbatasan fisik subjek, kerusakan jalan, dan area buta sinyal (*blank spot*) demi mewujudkan keadilan pelayanan publik yang inklusif di wilayah yang sulit dijangkau.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas kebijakan inovasi pelayanan *"Pai Malala"* dalam meningkatkan akses pelayanan dan kepemilikan ktp-el bagi lansia dan disabiltas di Kabupaten Solok Selatan Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Alasan utama pemilihan metode kualitatif deskriptif ini adalah karena peneliti ingin memahami secara mendalam, utuh, dan kontekstual mengenai fenomena sosial yang terjadi di lapangan, yaitu efektivitas kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala". Melalui metode ini, peneliti dapat menggambarkan kompleksitas realitas implementasi kebijakan secara alamiah (*natural setting*), mengeksplorasi interaksi aktor, serta mengungkap makna di balik hambatan teknis seperti kerusakan jalan dan kendala sinyal internet yang tidak dapat diukur secara akurat melalui angka atau statistik kualitatif biasa.

Penentuan sumber data dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan populasi dan sampel, melainkan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan yang dinilai paling mengetahui dan menguasai masalah yang sedang diteliti. Informan kunci (*key informant*) dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Solok Selatan, karena beliau merupakan penanggung jawab utama, pembuat keputusan, sekaligus konseptor makro dari kebijakan inovasi "Pai Malala". Sementara itu, informan pendukung lainnya meliputi Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, petugas operator lapangan/tim teknis *mobile service*, Wali Nagari, serta masyarakat penerima manfaat yang terdiri dari lansia dan penyandang disabilitas. Alasan memilih jajaran informan ini adalah untuk mewujudkan triangulasi sumber data, di mana peneliti dapat menyilangkan informasi dari sudut pandang birokrat selaku implementor kebijakan dengan realitas pengalaman langsung yang dirasakan oleh kelompok sasaran di tingkat akar rumput.

Untuk memastikan keabsahan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi naskah regulasi, peneliti menerapkan teknik pengujian keabsahan data berupa triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara mengenai kondisi lapangan, kemudian mencocokkannya melalui observasi langsung di lapangan dan memeriksa kesesuaiannya dengan dokumen laporan resmi Disdukcapil. Melalui proses penyilangan informasi ini, objektivitas dan kevalidan data penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan simultan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Pada tahap kondensasi, peneliti merangkum, memilih, dan memfokuskan data mentah hasil wawancara dari transkrip lapangan ke dalam kategori lima dimensi efektivitas kebijakan Riant Nugroho. Data yang telah dipilah tersebut kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang logis dan sistematis untuk mempermudah penarikan kesimpulan yang kredibel dan menjawab rumusan masalah penelitian secara utuh.

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di Kabupaten Solok Selatan, Provinsi Sumatera Barat, dengan lokus utama di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta beberapa *nagari* (desa) terpencil yang menjadi area operasi utama jemput bola pelayanan *"Pai Malala"*. Seluruh rangkaian kegiatan penelitian ini, mulai dari tahap persiapan penyusunan proposal, pengurusan izin penelitian, pengambilan data primer dan sekunder di lapangan, hingga tahap analisis data dan penyusunan draf laporan akhir skripsi secara komprehensif, dilaksanakan selama 3 minggu dari tanggal 5-26 Januari tahun 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas kebijakan inovasi pelayanan ”Pai Malala” dalam meningkatkan akses pelayanan dan kepemilikan ktp-el bagi lansia dan disabilitas di Kabupaten Solok Selatan Provinsi Sumatera Barat menggunakan teori Tepat Kebijakan dari Riant Nugorho (2014) melalui lima dimensi yaitu tepat kebijakan, tepat pelaksana, tepat target, tepat lingkunag dan tepat proses. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Tepat Kebijakan

Penulis melakukan pengukuran terhadap partisipasi dalam perencanaan program lorong literasi melalui keterlibatan pemuda dalam kegiatan perencanaan berkaitan dengan kehadiran dalam rapat perencanaan program dan diterima atau tidaknya masukan dari pemuda.

Tabel 1.
Data capaian inovasi pelayanan *”Pai Malala”*

Tahun	Capaian	Keterangan
2022	41	Berdasarkan Data 31 Desember 2022
2023	52	Berdasarkan Data 31 Desember 2023
2024	232	Berdasarkan Data 31 Desember 2024
2025	12	Berdasarkan Data 31 Desember 2025
2026	16	Berdasarkan Data 7 Januari 2026

Sumber: Diolah oleh peneliti dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan 2025

Pada **Tabel 1** disajikan diatas, capaian inovasi pelayanan “Pai Malala” masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Menurut data Disdukcapil Solok Selatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan “Pai Malala” kesadaran masyarakat seperti lansia dan disabilitas dinilai masih kurang untuk melakukan perekaman KTP-el. Hali ini menyebabkan tingkat kepemilikan KTP-el bagi lansia dan disabilitas masih rendah, sehingga menjadi masalah terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan “Pai Malala”. Hal ini telah menyebabkan inovasi tersebut tidak berjalan sesuai rencana, sehingga berdampak pada penyediaan layanan kependudukan bagi kelompok lansia dan penyandang disabilitas.

3.2. Tepat Pelaksana

Pada dimensi tepat pelaksana, efektivitas kebijakan inovasi *"Pai Malala"* di Kabupaten Solok Selatan dinilai masih belum optimal secara menyeluruh. Secara kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menunjukkan komitmen dan mandat yang jelas sebagai instansi pelaksana utama. Namun, implementasi di lapangan terhambat oleh keterbatasan kapasitas struktural berupa minimnya kuantitas personel atau tim teknis pelaksana yang kompeten untuk diturunkan secara masif ke wilayah pelosok. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia ini diperparah oleh terbatasnya jumlah unit armada operasional bergerak (*mobile service*) yang tersedia. Akibatnya, para pelaksana di lapangan sering kali kewalahan dan tidak mampu melayani seluruh sebaran nagari secara serentak, sehingga konsistensi jalannya pelayanan jemput bola ini sangat bergantung pada pembagian jadwal operasional yang terbatas..

3.3. Tepat Target

Pada dimensi **tepat target**, kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" di Kabupaten Solok Selatan dinilai telah berjalan dengan sangat efektif dan memenuhi ekspektasi ketepatan sasaran kebijakan. Ketepatan ini dapat diukur dari tiga indikator utama, yaitu kesesuaian karakteristik target dengan intervensi kebijakan, kejelasan kriteria pengelompokan sasaran, serta pemutakhiran data yang terstruktur. Indikator kesesuaian intervensi dibuktikan dengan fokus program yang sejak awal diformulasikan khusus untuk mengatasi hambatan fisik dan finansial kelompok paling rentan, yaitu masyarakat lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan mobilitas di wilayah geografis sulit. Selanjutnya, indikator kejelasan kriteria pengelompokan sasaran terpenuhi melalui penentuan kriteria penerima manfaat yang tegas, transparan, dan tidak tumpang tindih, dengan memprioritaskan warga rentan kategori tidak mampu yang tidak memiliki akses atau kemampuan untuk datang langsung ke kantor dinas. Terakhir, indikator pemutakhiran data sasaran diwujudkan melalui mekanisme koordinasi aktif antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemerintah *nagari* (desa). Pemerintah *nagari* melakukan verifikasi dan validasi berkala terhadap data penduduk lansia serta disabilitas di wilayahnya, sehingga tim teknis lapangan memiliki basis data riil yang akurat saat turun melakukan pelayanan jemput bola secara *door-to-door* dan meminimalkan risiko salah sasaran.

3.4. Tepat Lingkungan

Pada dimensi tepat lingkungan, efektivitas kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" di Kabupaten Solok Selatan menghadapi tantangan terbesar dan dinilai belum berjalan secara optimal akibat benturan variabel eksternal yang ekstrem. Dimensi ini diukur melalui dua indikator utama, yaitu kondisi lingkungan fisik-geografis dan interaksi lingkungan sosial-kebijakan. Pada indikator lingkungan fisik-geografis, karakteristik wilayah Kabupaten Solok Selatan yang didominasi oleh topografi perbukitan dan lembah menyisakan kendala riil berupa rusaknya akses jalan antarnagari serta banyaknya area buta sinyal (*blank spot*) internet. Hambatan fisik ini sering kali menyulitkan pergerakan armada operasional dan melumpuhkan stabilitas sistem jaringan secara mendadak saat petugas melakukan perekaman data biometrik daring di lokasi. Sementara itu, pada indikator lingkungan sosial-kebijakan, interaksi antaraktor di tingkat bawah menunjukkan respons yang bervariasi; dukungan penuh dari pemerintah nagari dalam memetakan warga rentan terkadang masih berbenturan dengan rendahnya literasi atau kesadaran sebagian kecil keluarga yang enggan melaporkan anggota keluarganya yang menyandang disabilitas untuk direkam datanya. Ketidakpastian lingkungan eksternal inilah yang pada akhirnya menjadi faktor determinan utama yang paling sering menghambat kelancaran pelayanan jemput bola di lapangan.

3.5. Tepat Proses

Pada dimensi tepat proses, efektivitas kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" di Kabupaten Solok Selatan dinilai belum sepenuhnya berjalan optimal karena alur operasional di lapangan sering kali terhambat oleh kendala teknis dan infrastruktur. Dimensi ini diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kepatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP), efisiensi waktu penyelesaian layanan, dan adaptasi taktis proses di lapangan. Pada indikator kepatuhan SOP, para petugas teknis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya mengikuti alur kerja yang ditetapkan, mulai dari penyiapan perangkat biometrik hingga verifikasi identitas di lokasi. Namun, pada indikator efisiensi waktu, proses perekaman data *door-to-door* ini sering kali memakan waktu jauh lebih lama dari yang dijadwalkan akibat sering terjadinya kegagalan sistem pengiriman data biometrik secara daring yang dipicu oleh ketidakstabilan sinyal internet di daerah pelosok. Menanggapi hambatan tersebut, indikator adaptasi taktis proses diwujudkan melalui tindakan diskresi berupa pengalihan metode perekaman dari

sistem daring (*online*) ke sistem luring (*offline*) terlebih dahulu, atau dengan melakukan mobilisasi fisik di mana petugas terpaksa menggendong lansia dan disabilitas menuju titik koordinat tertentu yang memiliki sinyal internet lebih stabil agar proses penunggalan data dapat diselesaikan

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi terhadap hasil evaluasi kebijakan inovasi pelayanan "Pai Malala" di Kabupaten Solok Selatan memperlihatkan adanya konvergensi dan divergensi teoretis yang dinamis ketika disandingkan dengan temuan-temuan penelitian terdahulu. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Pinkan Pabella Mitaya (2019) di Kabupaten Malang dan Aprilia (2021) di Kabupaten Bone, penelitian ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan bergerak (*mobile service*) secara nyata berhasil memotong jarak birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat secara signifikan. Temuan penting dari Mitaya (2019) menggarisbawahi bahwa layanan keliling mampu memperluas jangkauan kepemilikan dokumen kependudukan secara masif, sementara Aprilia (2021) menemukan bahwa model pelayanan jemput bola sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat di tingkat akar rumput. Dimensi tepat kebijakan dan tepat target dalam program "Pai Malala" mengonfirmasi kedua temuan tersebut, di mana intervensi yang dirancang terbukti berhasil memberikan keadilan akses bagi kelompok marjinal.

Namun, berbeda dengan temuan penelitian Andi Rabia Adawia dan Isa Ansari (2022) di Kabupaten Muna yang menyimplukan bahwa program jemput bola (JEBOL) berjalan sangat baik dan mulus dalam pemenuhan target E-KTP tanpa hambatan strategis yang berarti, temuan dalam skripsi ini justru menunjukkan adanya deviasi efektivitas yang serius pada dimensi pelaksanaan dan proses. Keterbatasan kapasitas internal birokrasi, seperti minimnya kuantitas personel teknis dan terbatasnya unit armada operasional Disdukcapil Kabupaten Solok Selatan, membuat cakupan pelayanan bergerak ini belum mampu menyasar seluruh wilayah nagari secara konsisten dan serentak.

Di sisi lain, analisis pada dimensi lingkungan dalam penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Al Azra dan A. Subowo (2023) di Kota Semarang. Temuan penting dari Al Azra dan Subowo (2023) melalui evaluasi layanan Jempol Tiger Japri menegaskan bahwa kendala teknis dan stabilitas sistem merupakan faktor determinan eksternal yang paling krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi program keliling. Hal ini sangat selaras dengan kondisi riil di pelosok Kabupaten Solok Selatan, di mana ketidakstabilan sinyal internet dan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi secara berulang melumpuhkan proses perekaman data biometrik secara daring langsung dari rumah warga.

Berbeda dengan sebelumnya, temuan penelitian ini menolak kesimpulan Nimas Aulia Nandha Pratama dan Slamet Muchsin (2020) di Kota Batu. Melalui kajian program Mobil Senyum, Pratama dan Muchsin (2020) menemukan adanya kelemahan mendasar pada aspek keberlanjutan inovasi dan rendahnya partisipasi aktif masyarakat. Dalam kasus inovasi "Pai Malala", keterbatasan lingkungan fisik tersebut justru direspon dengan strategi adaptasi taktis yang kuat melalui kolaborasi proaktif antara petugas lapangan dan pemerintah nagari yang secara swadaya melakukan mobilisasi fisik. Petugas dan perangkat desa bersedia menggendong lansia serta penyandang disabilitas menuju titik koordinat tertentu yang memiliki sinyal internet lebih stabil agar proses penunggalan data dapat diselesaikan. Temuan ini menolak penelitian sebelumnya karena perbedaan karakteristik objek penelitian, yang mana skripsi ini berfokus khusus pada pemenuhan hak inklusi sosial bagi kelompok paling rentan (lansia dan disabilitas) di wilayah regional dengan topografi perbukitan ekstrem. Karakteristik objek yang spesifik

ini memicu sensitivitas sosial dan ikatan kerja sama kelembagaan yang jauh lebih intensif di tingkat lokal jika dibandingkan dengan lokus penelitian terdahulu yang berada di wilayah perkotaan atau dataran rendah.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di luar lima dimensi efektivitas kebijakan yang telah diuji, penelitian ini berhasil mengungkap faktor pendukung krusial berupa tingginya modal sosial (*social capital*) dan nilai kearifan lokal yang hidup di tengah masyarakat Kabupaten Solok Selatan. Kerelaan perangkat *nagari* serta tetangga sekitar untuk secara swadaya membantu memobilisasi, mendampingi, bahkan ikut menggendong lansia dan penyandang disabilitas menuju titik penjemputan armada "Pai Malala" menjadi motor penggerak non-formal yang sangat menentukan. Faktor sosiologis ini melahirkan ikatan emosional dan rasa kepemilikan bersama (*sense of belonging*) terhadap program, yang secara tidak langsung menutup celah keterbatasan anggaran sosial pemerintah daerah dan mempercepat penyerapan layanan di tingkat akar rumput.

Sebaliknya, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penghambat internal yang cukup pelik, yaitu fenomena beban kerja ganda (*role overload*) yang dialami oleh tim teknis pelaksana Disdukcapil. Personel yang bertugas melakukan perekaman keliling *door-to-door* ke pelosok desa merupakan pegawai yang sama yang harus menyelesaikan beban administrasi dan pelayanan reguler di kantor induk. Implikasinya, ketika intensitas turun ke lapangan meningkat, ritme kerja operasional di kantor dinas berisiko mengalami kelambatan, begitu pula sebaliknya. Ketiadaan regulasi khusus yang memisahkan secara permanen antara "tim penjemput bola" dan "tim pelayanan stasioner" ini menjadi bom waktu birokrasi yang dapat mengancam konsistensi dan keberlanjutan inovasi "Pai Malala" dalam jangka panjang.

IV. KESIMPULAN

Evaluasi menggunakan lima dimensi efektivitas kebijakan menurut Riant Nugroho menunjukkan bahwa inovasi pelayanan “Pai Malala” di Kabupaten Solok Selatan masih belum efektif. Kebijakan ini dinilai sangat berhasil pada dimensi tepat kebijakan dan tepat target karena formulasinya selaras dengan aturan pelayanan publik yang inklusif serta akurat dalam menyasar kelompok rentan (lansia, disabilitas) melalui validasi data bersama pemerintah *nagari*. Namun, efektivitasnya terhambat pada dimensi tepat pelaksana akibat minimnya kuantitas personel tim teknis dan keterbatasan armada operasional. Kondisi tersebut diperparah oleh dimensi tepat lingkungan berupa tantangan geografis ekstrem, jalan rusak, dan area buta sinyal (*blank spot*), yang pada akhirnya mengganggu dimensi tepat proses sehingga membuat alur perekaman biometrik daring sering tertunda dan memaksa petugas melakukan adaptasi taktis luring di lapangan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan dengan observasi *non-participant.*

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 inovasu pelayanan *“Pai Malala”* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Djohermansyah, D. (2022). *Otonomi daerah dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: IPDN Press.

Dwiyanto, A., & Kurniawan, T. (2024). Bureaucratic responsiveness and local innovations in Indonesia's decentralization era. *Asian Journal of Political Science*, 32(1), 45–63. https://doi.org/10.1080/02185377.2024.2312014

Fahmi, M., Hidayat, S., & Rosidi, A. (2023). Digital divide and civil registration in decentralized Indonesia: Challenge of inclusive public services. *Policy and Society*, 42(3), 302–317. https://doi.org/10.1093/polsoc/puad012

Hadi, A., & Gatiningsih. (2023). Aksesibilitas dan inklusivitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat lokal. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 15(2), 245–258. https://doi.org/10.21787/jbp.15.2023.245-258

Hidayah, N., & Rahmawati, A. (2025). Inovasi pelayanan jemput bola (ball-picking service) dalam peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 12(1), 74–88. https://doi.org/10.31947/japi.v12i1.28941

Karniawati, N., Majid, Z. R., & Anindia, H. (2023). Analyzing the local government innovations in population services. *Indonesian Governance Journal: Kajian Politik-Pemerintahan*, 6(1), 60-66. https://doi.org/10.24905/igj.v6i1.93

Kencana, U. S., & Mutiarin, D. (2024). Inovasi pelayanan publik di era otonomi daerah: Tantangan dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 9(1), 12–27.

Labolo, M. (2023). *Dialektika ilmu pemerintahan: Dari konsep hingga realitas pelayanan publik*. Jakarta: IPDN Press.

Nugroho, R. (2021). *Metode Penelitian Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.

Nugroho, R. (2014). *Public policy, Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Kimia Kebijakan*. PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia Building.

Nyimas, D., & Fernandes, R. (2025). Tata kelola pemerintahan dalam negeri dan responsivitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Pamong Praja*, 14(1), 35–49.

Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A policy analysis. *Journal of Asian Public Policy*, 13(3), 321-338. https://doi.org/10.1080/17516234.2019.1627440

Prawira, I., & Setiyono, B. (2025). Bridging the geographic gap: Evaluating mobile public service delivery in rural developing regions. *International Journal of Public Administration*, 48(2), 115–129. https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2238491

Rasyid, M. R. (2002). *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. PT. Mutiara Sumber Media.

Sihotang, D. M., Hidayanto, A. N., & Kurnia, S. (2023). The e-government adoption ecosystem from the perspective of stakeholder theory: A case study on the village information systems in Indonesia. *Information Development*, 39(4), 512-528. https://doi.org/10.1177/02666669231192879

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Yolanda, A. Y. (2024). The implementation of digital-based public services through the application: A case study on the population and civil registration office from the perspective of good governance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 45-56. https://doi.org/10.23960/jmpp.v8i1.65680