PENANGANAN MIGRASI PAKSA MELALUI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISTRIK OMUKIA KABUPATEN PUNCAK PROVINSI PAPUA TENGAH

Lucky Alom
NPP. 32.1062
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: lucky.alom0708@gmail.com

Pembimbing Skripsi: MGS. Ismail, S.Pd., M.Si.
Email: mgs.ismail@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *Forced migration caused by social conflict and security instability in Omukia District has produced population-administration problems, particularly the loss of civil documents, unrecorded movements, and limited access to basic public services. These problems are sharper in remote areas of Puncak Regency because administrative services must operate under difficult geography, weak infrastructure, and unstable security.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the handling of forced migration through innovation in population administration services in Omukia District, Puncak Regency, Central Papua Province.* ***Method:*** *The study uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving eight informants: policy makers, service implementers, and affected residents. Data were analyzed through reduction, display, and conclusion drawing with source and technique triangulation.* ***Result:*** *The findings show that the local government handled forced migration by applying mobile/outreach services, emergency population data collection, document reissuance, offline SIAK-based recording, and inter-agency coordination. These innovations helped residents regain legal identity and access health, education, and social assistance services. Nevertheless, implementation remained constrained by limited human resources, unstable internet connectivity, long travel distance to refugee points, limited logistics, security risks, data fragmentation, and low administrative literacy among affected citizens.* ***Conclusion:*** *Innovation in population administration services is essential to protect the legal identity rights of communities affected by forced migration. Strengthening institutional capacity, infrastructure, digital readiness, and cross-sector collaboration is required to make the service more inclusive, adaptive, and sustainable.*

Keywords: *Forced Migration; Population Administration; Service Innovation.*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian: Migrasi paksa akibat konflik sosial dan gangguan keamanan di Distrik Omukia menimbulkan persoalan administrasi kependudukan, terutama hilangnya dokumen kependudukan, tidak tercatatnya perpindahan penduduk, dan terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan publik dasar. Persoalan tersebut semakin kompleks karena Kabupaten Puncak memiliki kondisi geografis sulit, infrastruktur terbatas, serta situasi keamanan yang tidak stabil. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan migrasi paksa melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Distrik Omukia Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan delapan informan yang terdiri atas pengambil kebijakan, pelaksana pelayanan, dan masyarakat terdampak migrasi paksa. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan migrasi paksa dilakukan melalui pelayanan jemput bola, pendataan darurat, penerbitan kembali dokumen kependudukan, perekaman berbasis SIAK *offline*, serta koordinasi lintas lembaga. Inovasi tersebut membantu masyarakat memperoleh kembali identitas hukum sehingga dapat mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan perlindungan administratif. Namun, pelaksanaannya masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, konektivitas internet yang tidak stabil, medan pelayanan yang berat, keterbatasan logistik, risiko keamanan, fragmentasi data, dan rendahnya literasi administrasi kependudukan masyarakat. **Kesimpulan:** Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berperan penting dalam menjamin pemenuhan hak identitas hukum masyarakat terdampak migrasi paksa. Penguatan kapasitas kelembagaan, dukungan infrastruktur, kesiapan digital, dan kolaborasi lintas sektor perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Inovasi Pelayanan; Migrasi Paksa.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fenomena migrasi paksa merupakan isu pemerintahan yang tidak hanya berkaitan dengan perpindahan penduduk, tetapi juga berkaitan langsung dengan keberfungsian negara dalam melindungi hak warga negara. UNHCR melaporkan bahwa pada akhir 2024 terdapat 123,2 juta orang yang mengalami perpindahan paksa akibat penganiayaan, konflik, kekerasan, pelanggaran hak asasi manusia, dan peristiwa yang mengganggu ketertiban umum. Angka tersebut menunjukkan bahwa migrasi paksa tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan mobilitas,

tetapi juga sebagai persoalan administrasi, perlindungan hukum, dan akses layanan dasar. Dalam konteks pemerintahan, setiap penduduk yang berpindah karena kondisi memaksa tetap membutuhkan dokumen kependudukan sebagai bukti identitas hukum. AbouZahr et al. (2015) dan Mikkelsen et al. (2015) menegaskan bahwa sistem pencatatan sipil dan statistik hayati yang berfungsi baik merupakan fondasi akuntabilitas negara karena data penduduk menjadi dasar perencanaan dan pemenuhan hak. Oleh karena itu, ketika migrasi paksa menyebabkan warga kehilangan dokumen dan keluar dari jangkauan sistem administrasi, negara harus menghadirkan pelayanan yang tidak hanya rutin, tetapi juga adaptif terhadap kondisi darurat.

Indonesia memiliki kerentanan yang tinggi terhadap migrasi paksa karena faktor konflik sosial, bencana, ketimpangan akses wilayah, dan kondisi geografis yang sulit dijangkau. Dalam penelitian ini, Distrik Omukia Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah menjadi lokus penting karena mencerminkan pertemuan antara konflik keamanan, keterbatasan infrastruktur, dan kebutuhan mendesak atas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat yang mengungsi tidak hanya kehilangan tempat tinggal atau mata pencaharian, tetapi juga berisiko kehilangan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lain. Situasi ini sejalan dengan pandangan Manby (2016) bahwa ketiadaan identitas legal pada konteks perpindahan paksa dapat menghambat akses terhadap perlindungan, bantuan kemanusiaan, pendidikan, kesehatan, mobilitas, dan hak politik. Dengan demikian, persoalan migrasi paksa di Omukia tidak berhenti pada isu keamanan, melainkan melebar menjadi problem tata kelola kependudukan dan pelayanan publik.

Administrasi kependudukan dalam penelitian ini diposisikan sebagai instrumen kehadiran negara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menempatkan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya. Dalam kondisi normal, pelayanan ini dapat dilakukan melalui kantor Disdukcapil, kantor distrik, atau kanal daring. Namun, dalam kondisi migrasi paksa, warga sering berada di lokasi pengungsian, berpindah secara cepat, tidak memiliki dokumen pembanding, dan menghadapi keterbatasan akses transportasi. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan memerlukan inovasi yang mampu menjangkau warga di luar ruang pelayanan konvensional.

Inovasi pelayanan publik menjadi relevan karena pelayanan rutin tidak memadai untuk menjawab kondisi wilayah konflik dan pengungsian. De Vries et al. (2016) menjelaskan bahwa inovasi sektor publik berkaitan dengan pengenalan unsur baru dalam layanan, proses, atau tata kelola untuk menghasilkan nilai publik. Hartley et al. (2013) menambahkan bahwa inovasi dalam pemerintahan sering kali lahir dari kebutuhan kolaboratif, terutama ketika masalah publik tidak dapat diselesaikan oleh satu lembaga. Dalam konteks Distrik Omukia, inovasi pelayanan administrasi kependudukan muncul dalam bentuk pelayanan jemput bola, pendataan darurat,

penerbitan ulang dokumen, penggunaan perangkat perekaman portabel, dan koordinasi antara Disdukcapil, pemerintah distrik, aparat keamanan, serta pihak terkait lain. Bentuk inovasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kondisi nyata warga, bukan semata-mata pada prosedur kantor.

Penelitian skripsi ini penting karena mengkaji penanganan migrasi paksa melalui sudut pandang pelayanan administrasi kependudukan. Fokus tersebut berbeda dari kajian migrasi yang hanya menekankan faktor penyebab migrasi, adaptasi sosial, atau mobilitas penduduk. Penelitian ini menempatkan inovasi pelayanan sebagai mekanisme perlindungan hak identitas hukum warga terdampak konflik. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Distrik Omukia tidak hanya diukur dari jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah menjangkau penduduk rentan, memulihkan ketercatatan mereka dalam basis data kependudukan, dan membuka kembali akses mereka terhadap layanan publik dasar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil *(Research Gap)*

Kesenjangan utama penelitian ini terletak pada terbatasnya kajian yang secara khusus menghubungkan migrasi paksa, inovasi pelayanan publik, dan administrasi kependudukan di daerah konflik terpencil. Penelitian terdahulu banyak membahas migrasi sebagai fenomena sosial, ekonomi, atau kemanusiaan, sedangkan kajian administrasi kependudukan lebih sering membahas layanan rutin seperti KTP-el, akta kelahiran, identitas kependudukan digital, atau layanan daring di daerah perkotaan. Padahal, dalam situasi migrasi paksa, masyarakat tidak hanya membutuhkan perlindungan keamanan, tetapi juga pemulihan status administratif agar tetap diakui sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan publik. Celah inilah yang menjadi titik masuk penelitian ini.

Data dalam skripsi menunjukkan bahwa Kabupaten Puncak memiliki kondisi pelayanan yang berat. Distrik Omukia memiliki jumlah penduduk berdasarkan data DKB sebanyak 9.563 jiwa, terdiri atas 5.105 laki-laki dan 4.458 perempuan. Di sisi lain, data peristiwa kependudukan menunjukkan migrasi masuk tahun 2024-2025 berjumlah 45 orang, sedangkan migrasi keluar mencapai 159 orang. Perbedaan antara realitas pengungsian akibat konflik dan angka migrasi administratif yang relatif terbatas menunjukkan adanya masalah pencatatan. Dengan demikian, research gap tidak hanya bersifat teoretis, tetapi juga empiris: sistem administrasi formal belum sepenuhnya mampu menangkap dinamika perpindahan paksa yang terjadi di lapangan.

Kajian internasional mengenai identitas hukum menegaskan bahwa penduduk yang tidak tercatat akan berada dalam posisi rentan. Setel et al. (2007) menyebut ketidakterlihatan administrasi sebagai persoalan serius karena warga yang tidak masuk dalam pencatatan negara sering tidak masuk dalam prioritas kebijakan. Dalam konteks Omukia, ketidaktercatatan ini dapat menyebabkan warga terdampak migrasi paksa kesulitan mengakses bantuan sosial, layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan administratif. Oleh sebab itu, penelitian ini mengisi

kekosongan dengan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan dijalankan sebagai respons terhadap migrasi paksa di wilayah yang memiliki hambatan geografis dan keamanan tinggi.

1.3. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan pemerintah daerah untuk memiliki dasar empiris dalam merumuskan strategi pelayanan administrasi kependudukan bagi warga terdampak konflik. Jika penelitian ini tidak dilakukan, pemerintah berisiko menggunakan pendekatan pelayanan rutin yang tidak sesuai dengan kondisi pengungsian. Akibatnya, warga yang kehilangan dokumen atau berpindah tempat tinggal dapat tetap tidak tercatat, sementara data kependudukan daerah menjadi tidak akurat untuk perencanaan bantuan, pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

Urgensi lainnya adalah penguatan tata kelola pelayanan publik di wilayah rentan. Pelayanan administrasi kependudukan di daerah konflik tidak dapat hanya mengandalkan kantor pelayanan dan prosedur normal. Gil-Garcia et al. (2018) menekankan bahwa transformasi digital pemerintahan harus bertemu dengan riset manajemen publik, karena keberhasilan teknologi publik bukan semata urusan aplikasi, tetapi juga kapasitas organisasi, tata kelola, dan respons terhadap kebutuhan warga. Dalam konteks Omukia, teknologi seperti SIAK offline atau perangkat perekaman portabel hanya efektif apabila didukung SDM, logistik, keamanan, dan koordinasi lintas lembaga.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam ringkasan ini dibatasi pada tiga karya utama yang paling relevan dengan tema migrasi, administrasi kependudukan, dan inovasi pelayanan. Pembatasan ini dilakukan agar bagian tinjauan pustaka tetap ringkas sesuai karakter ringkasan skripsi, sementara penguatan sumber ilmiah lain ditempatkan pada bagian metode, hasil, pembahasan, dan daftar pustaka.

Tabel 1.
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Penulis/Tahun	Fokus dan Metode	Relevansi dengan Penelitian Ini
1	Daulay (2019)	Mengkaji migrasi terpaksa korban Lumpur Lapindo dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian berada pada adaptasi sosial-ekonomi masyarakat setelah relokasi.	Relevan karena sama-sama membahas migrasi terpaksa, tetapi belum menekankan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai instrumen pemulihan hak identitas.
2	Mas’adi (2025)	Membahas digitalisasi administrasi migrasi dalam pengelolaan imigrasi	Relevan karena membahas teknologi dan administrasi

		dan kependudukan melalui pendekatan kualitatif studi kasus.	migrasi, tetapi konteksnya belum spesifik pada migrasi paksa di daerah konflik terpencil.
3	Khairi (2020)	Mengkaji pelayanan Disdukcapil dalam menertibkan administrasi migrasi pindah-datang penduduk di Kota Pekanbaru.	Relevan karena membahas pelayanan administrasi migrasi, tetapi lokusnya wilayah perkotaan dan bukan penanganan penduduk terdampak migrasi paksa akibat konflik.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menggabungkan tiga isu sekaligus, yaitu migrasi paksa, inovasi pelayanan publik, dan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu tentang migrasi paksa umumnya lebih menekankan aspek sosial-ekonomi, perlindungan kemanusiaan, atau mobilitas penduduk, sedangkan penelitian tentang administrasi kependudukan lebih banyak dilakukan pada pelayanan rutin di wilayah yang relatif stabil. Penelitian ini berbeda karena menempatkan administrasi kependudukan sebagai instrumen penanganan migrasi paksa di wilayah konflik dan terpencil.

Kebaruan kedua terdapat pada konteks lokus. Distrik Omukia Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah memiliki karakteristik geografis, sosial, dan keamanan yang berbeda dari mayoritas kajian pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menuntut adanya pelayanan yang tidak hanya digital, tetapi juga bergerak, darurat, dan kolaboratif. Kebaruan ketiga terdapat pada penggunaan teori Everett S. Lee tentang migrasi dan teori Rogers tentang difusi inovasi untuk membaca hubungan antara faktor pendorong migrasi, hambatan pelayanan, dan penerimaan inovasi administrasi kependudukan. Dengan kombinasi tersebut, penelitian ini tidak berhenti pada deskripsi program, tetapi menjelaskan mengapa inovasi tersebut dibutuhkan, bagaimana ia bekerja, dan faktor apa yang membatasi efektivitasnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan migrasi paksa melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Distrik Omukia Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena fenomena yang diteliti tidak hanya berkaitan dengan angka pelayanan, tetapi juga dengan proses, pengalaman, hambatan, strategi aktor pemerintahan, dan kondisi masyarakat terdampak migrasi paksa. Creswell dan Poth (2018) menempatkan penelitian kualitatif sebagai pendekatan yang tepat

untuk memahami makna suatu masalah sosial dari perspektif partisipan. Dalam penelitian ini, makna tersebut terlihat dari pengalaman aparatur Disdukcapil, pemerintah distrik, petugas lapangan, dan masyarakat terdampak ketika pelayanan administrasi kependudukan harus dijalankan dalam situasi darurat.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan kepada informan yang memiliki pengetahuan langsung mengenai penanganan migrasi paksa dan pelayanan administrasi kependudukan. Data sekunder diperoleh dari dokumen pemerintah daerah, data DKB, data migrasi masuk-keluar, dokumen Disdukcapil, regulasi administrasi kependudukan, serta literatur akademik terkait migrasi paksa, identitas hukum, inovasi pelayanan, dan digitalisasi pelayanan publik. Pemilihan data ini sejalan dengan pendekatan studi lapangan yang menuntut penggabungan bukti dokumen, keterangan informan, dan observasi situasi pelayanan.

Informan penelitian berjumlah delapan orang. Mereka terdiri atas pengambil kebijakan, pelaksana pelayanan, dan masyarakat terdampak migrasi paksa. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling untuk aktor yang mengetahui kebijakan dan pelaksanaan layanan, serta incidental sampling untuk masyarakat terdampak yang ditemui dalam konteks layanan. Struktur informan ini penting karena pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi migrasi paksa melibatkan relasi antara pembuat kebijakan, pelaksana di lapangan, dan penerima manfaat. Patton (2015) menjelaskan bahwa pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus didasarkan pada kedalaman informasi yang dapat diberikan, bukan semata jumlah responden.

Tabel 2.
Informan Penelitian

No	Narasumber	Kategori	Jumlah	Kode
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak	Pengambil kebijakan	1	I1
2	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Pengambil kebijakan	1	I2
3	Kepala Seksi Pindah Datang	Pengambil kebijakan	1	I3
4	Petugas UPTD/UPTK yang melaksanakan pelayanan adminduk	Pelaksana kebijakan	2	I4-I5
5	Masyarakat terdampak migrasi paksa	Penerima manfaat	3	I6-I8
Total	-	-	8	-

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2026.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman aparatur dan masyarakat terkait penanganan migrasi paksa, inovasi layanan, hambatan, dan bentuk koordinasi. Observasi digunakan untuk melihat konteks pelayanan, kondisi akses, dan dinamika masyarakat terdampak. Dokumentasi digunakan untuk menguatkan data berupa laporan, tabel kependudukan, data migrasi, regulasi, dan dokumentasi kegiatan pelayanan. Penggunaan beberapa teknik ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data melalui triangulasi. Miles et al., (2014) menekankan bahwa analisis kualitatif membutuhkan hubungan yang jelas antara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang berkaitan langsung dengan migrasi paksa, inovasi pelayanan, hambatan pelayanan, dan koordinasi lintas lembaga. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik dan tabel ringkasan agar temuan mudah dibandingkan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori migrasi Everett S. Lee dan teori difusi inovasi Rogers. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan keterangan informan, dokumen, dan observasi lapangan.

Lokasi penelitian adalah Distrik Omukia Kabupaten Puncak Provinsi Papua Tengah, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan bagi warga terdampak migrasi paksa. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik Omukia sebagai wilayah yang mengalami mobilitas penduduk akibat konflik serta memiliki hambatan pelayanan berupa jarak, medan, konektivitas, keamanan, dan keterbatasan sarana. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya memotret administrasi kependudukan sebagai prosedur birokrasi, tetapi juga sebagai mekanisme perlindungan hak warga negara dalam situasi krisis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan difokuskan pada variabel utama dalam judul, yaitu penanganan migrasi paksa melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pembahasan tidak dipisahkan menjadi faktor penghambat atau pendukung sebagai bab tersendiri, tetapi dimasukkan sebagai bagian dari analisis efektivitas inovasi pelayanan karena hambatan tersebut melekat pada pelaksanaan pelayanan di lapangan.

3.1. Kondisi Migrasi Paksa dan Permasalahan Administrasi Kependudukan

Migrasi paksa di Distrik Omukia dipicu oleh konflik sosial dan keamanan yang menyebabkan masyarakat berpindah ke lokasi yang dianggap lebih aman. Dalam teori migrasi Lee (1966), perpindahan penduduk dipengaruhi oleh faktor pendorong, faktor penarik, hambatan antara, dan faktor personal. Pada kasus Omukia, faktor pendorong lebih dominan dibandingkan faktor penarik karena masyarakat berpindah bukan karena mencari peluang ekonomi, melainkan

karena kebutuhan keselamatan. Keputusan berpindah dalam kondisi seperti ini bersifat terpaksa, cepat, dan sering tidak diikuti proses administrasi yang tertib.

Dampak paling nyata dari migrasi paksa terhadap administrasi kependudukan adalah hilangnya dokumen, tidak akuratnya data lokasi penduduk, meningkatnya kebutuhan penerbitan dokumen ulang, dan sulitnya memastikan status kependudukan warga yang berpindah. Temuan ini sejalan dengan Black et al. (2011) yang menjelaskan bahwa migrasi akibat tekanan lingkungan, keamanan, atau krisis sering dipengaruhi oleh kombinasi faktor kerentanan dan kapasitas adaptasi. Pada konteks Omukia, kapasitas adaptasi masyarakat sangat tergantung pada kemampuan pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang menjangkau pengungsi. Jika pelayanan tidak hadir, maka perpindahan paksa berpotensi berubah menjadi ketidaktercatatan administratif.

Data penduduk Distrik Omukia menunjukkan bahwa wilayah ini bukan wilayah kecil secara demografis. Berdasarkan data DKB yang digunakan dalam skripsi, jumlah penduduk Omukia mencapai 9.563 jiwa. Jumlah tersebut tersebar di beberapa kampung dengan kondisi akses yang tidak seragam. Hal ini membuat pelayanan kependudukan harus mempertimbangkan sebaran spasial penduduk, bukan hanya jumlah total penduduk. Dalam sistem administrasi kependudukan, data yang tidak diperbarui dapat menimbulkan konsekuensi langsung terhadap kebijakan bantuan, distribusi layanan, dan validitas data pembangunan. Mikkelsen et al. (2015) menegaskan bahwa kualitas sistem pencatatan sipil ditentukan oleh kelengkapan, akurasi, dan kemampuan data untuk digunakan dalam kebijakan publik.

Tabel 3.
Jumlah Penduduk Distrik Omukia Berdasarkan Data DKB

Kode Wilayah	Distrik/Kampung	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
94.05.20	OMUKIA	5.105	4.458	9.563
94.05.20.2001	EROMAGA	464	417	881
94.05.20.2002	PINGGIL/ERONGGOBAK	524	474	998
94.05.20.2003	GILINI	468	429	897
94.05.20.2004	PINAPA	445	390	835
94.05.20.2005	KUNGA	562	465	1.027
94.05.20.2006	ONDUGURA	417	336	753
94.05.20.2007	MANGGUME	414	376	790
94.05.20.2008	KULEME	214	192	406
94.05.20.2009	NINGGIBOME	234	184	418
94.05.20.2010	AWILKINOP	283	216	499
94.05.20.2011	DOMAOA	166	127	293
94.05.20.2012	PUNGTRAMA	328	284	612
94.05.20.2013	BALAMAGALAMA	267	242	509
94.05.20.2014	AMINGGARU	319	326	645

Sumber: Data DKB diolah penulis, 2026.

Data migrasi yang tercatat menunjukkan bahwa sepanjang 2024-2025 terdapat 45 peristiwa migrasi datang/masuk dan 159 peristiwa migrasi keluar. Angka ini penting dibaca secara kritis. Di satu sisi, data tersebut menunjukkan adanya arus keluar yang lebih besar dibanding arus masuk. Di sisi lain, angka administratif tersebut belum tentu sepenuhnya mencerminkan jumlah riil penduduk yang berpindah karena dalam kondisi konflik banyak warga berpindah tanpa prosedur pindah-datang formal. Inilah masalah inti administrasi kependudukan dalam situasi migrasi paksa: data resmi dapat lebih rendah dibandingkan realitas lapangan karena penduduk terdampak tidak selalu mampu, sempat, atau berani mengurus dokumen perpindahan.

Kesenjangan antara mobilitas faktual dan mobilitas tercatat memperlihatkan pentingnya inovasi pelayanan. Jika Disdukcapil hanya menunggu masyarakat datang ke kantor, maka penduduk rentan tidak akan terlayani. Putri (2023) dalam kajian Jurnal *Registratie* mengenai inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG menegaskan bahwa inovasi layanan administrasi kependudukan dapat memudahkan masyarakat mengurus berkas, tetapi tetap memerlukan sosialisasi dan peningkatan partisipasi. Pada konteks Omukia, tantangannya lebih berat karena masalah bukan hanya partisipasi, tetapi juga keamanan, jarak, dan keterputusan akses.

Tabel 4.
Jumlah Migrasi Masuk dan Keluar Distrik Omukia

No.	Peristiwa Kependudukan	2024	2025	Jumlah
1	Migrasi datang/masuk	25	20	45
2	Migrasi keluar	84	75	159

Sumber: Data peristiwa kependudukan diolah penulis, 2026.

3.2. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai Respons Penanganan

Penanganan migrasi paksa di Distrik Omukia dilakukan melalui beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk utama inovasi tersebut adalah pelayanan jemput bola ke lokasi pengungsian, pendataan darurat, penerbitan kembali dokumen kependudukan yang hilang, penggunaan perangkat perekaman portabel, dan pemanfaatan SIAK offline ketika konektivitas internet tidak stabil. Inovasi ini menunjukkan pergeseran dari model pelayanan pasif menuju pelayanan proaktif. De Vries et al. (2016) menyatakan bahwa inovasi sektor publik dapat berupa perubahan layanan, proses, administrasi, tata kelola, atau konsep yang menghasilkan nilai publik. Dalam penelitian ini, nilai publik tersebut adalah pulihnya akses warga terdampak migrasi paksa terhadap identitas hukum dan layanan dasar.

Pelayanan jemput bola menjadi inovasi paling relevan karena mengatasi hambatan fisik masyarakat terdampak. Warga yang mengungsi tidak selalu mampu datang ke kantor pelayanan karena jarak jauh, biaya transportasi, kondisi keamanan, atau kehilangan dokumen pendukung. Melalui jemput bola, petugas mendatangi titik pengungsian untuk melakukan verifikasi, perekaman, dan pendataan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *co-production* dalam pelayanan publik. Voorberg et al. (2015) menjelaskan bahwa *co-creation* dan *co-production* menempatkan

warga bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang ikut menyediakan informasi dan mendukung proses pelayanan. Di Omukia, warga terdampak memberikan keterangan identitas, kepala kampung membantu verifikasi, sedangkan petugas Disdukcapil memproses dokumen.

Pendataan ini dilakukan untuk mengidentifikasi warga yang berpindah, dokumen yang hilang, komposisi keluarga, dan kebutuhan dokumen mendesak. Pendataan darurat penting karena dalam situasi konflik, data kependudukan dapat terfragmentasi. Manby (2016) menjelaskan bahwa identifikasi pada konteks *forced displacement* harus mampu menjembatani kebutuhan perlindungan dan kebutuhan pelayanan. Jika warga tidak memiliki dokumen, pemerintah perlu memiliki mekanisme verifikasi alternatif yang tetap akuntabel tetapi tidak menghambat pemenuhan hak dasar. Dalam skripsi, mekanisme tersebut terlihat melalui verifikasi lapangan dan penggunaan surat keterangan atau prosedur darurat.

Penerbitan ulang dokumen menjadi penting karena kehilangan KTP, KK, atau akta kelahiran dapat memutus akses warga terhadap layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan administrasi lain. AbouZahr et al. (2015) menegaskan bahwa pencatatan sipil bukan sekadar kegiatan statistik, tetapi bagian dari hak dan akuntabilitas pembangunan. Dengan demikian, penerbitan ulang dokumen bagi pengungsi di Omukia adalah tindakan pelayanan sekaligus tindakan perlindungan hak warga negara.

Tabel 5.
Bentuk Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Distrik Omukia

No.	Bentuk Inovasi	Fungsi Utama	Implikasi bagi Warga Terdampak
1	Pelayanan jemput bola/*mobile service*	Mendekatkan layanan ke lokasi pengungsian dan kampung sulit akses.	Mengurangi biaya, jarak, dan risiko warga untuk mengurus dokumen.
2	Pendataan darurat	Mencatat warga yang berpindah, kehilangan dokumen, dan membutuhkan layanan prioritas.	Mempercepat identifikasi kebutuhan dokumen dan bantuan dasar.
3	Penerbitan ulang dokumen	Memulihkan KTP, KK, akta, dan dokumen kependudukan yang hilang/rusak.	Membuka kembali akses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan hak administratif.
4	Perekaman portabel dan SIAK *offline*	Menjalankan perekaman data ketika jaringan internet tidak stabil.	Membuat pelayanan tetap berjalan di wilayah tanpa konektivitas memadai.
5	Koordinasi lintas lembaga	Menghubungkan Disdukcapil, pemerintah distrik, kepala kampung, aparat keamanan, dan pihak terkait.	Meningkatkan validitas data, keamanan petugas, dan jangkauan pelayanan.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian Jurnal *Registratie* IPDN. Garini, Amalia, dan Ristiani (2021) menemukan bahwa aplikasi Salaman di Kota Bandung efektif membantu penerbitan akta kelahiran, tetapi masih menghadapi kendala sarana, prasarana, dan literasi teknologi masyarakat. Sasongko (2023) juga menunjukkan bahwa identitas kependudukan digital dapat menjadi terobosan pelayanan, tetapi membutuhkan kesiapan pemerintah dan masyarakat. Rahmadanita (2024) menegaskan bahwa efektivitas identitas kependudukan digital memerlukan komitmen aparatur, pembagian tugas yang jelas, dan dukungan organisasi. Tiga temuan tersebut memperkuat analisis penelitian ini bahwa inovasi layanan tidak cukup hanya berupa alat atau aplikasi, melainkan harus didukung kapasitas kelembagaan, sosialisasi, dan adaptasi terhadap karakter masyarakat.

Namun, inovasi di Omukia memiliki karakter yang lebih darurat dibanding inovasi layanan daring di daerah perkotaan. Di wilayah perkotaan, inovasi dapat berfokus pada aplikasi, kanal daring, atau pengiriman dokumen. Di Omukia, inovasi harus menggabungkan teknologi portabel, pelayanan lapangan, komunikasi informal, validasi komunitas, dan perlindungan keamanan. Dengan demikian, inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam penelitian ini bersifat adaptif-kontekstual: bentuknya mengikuti kebutuhan krisis dan kondisi geografis, bukan sekadar meniru model digitalisasi daerah lain.

3.3. Koordinasi Lintas Lembaga dalam Pelayanan Warga Terdampak

Koordinasi lintas lembaga menjadi unsur penting dalam penanganan migrasi paksa. Disdukcapil tidak dapat bekerja sendiri karena pelayanan di titik pengungsian memerlukan informasi lokasi warga, jaminan keamanan, bantuan pemerintah distrik, verifikasi kepala kampung, dan dukungan logistik. Hartley et al. (2013) dan Lopes & Farias (2022) menjelaskan bahwa inovasi kolaboratif dalam sektor publik lebih mungkin berhasil ketika masalah yang dihadapi bersifat kompleks dan melibatkan banyak aktor. Migrasi paksa di Omukia memenuhi karakteristik tersebut karena persoalannya melibatkan konflik, mobilitas warga, layanan dokumen, keamanan petugas, dan kebutuhan bantuan sosial.

Koordinasi juga diperlukan untuk mengurangi risiko data ganda atau data tidak akurat. Ketika pengungsi tersebar di beberapa lokasi, petugas harus memastikan bahwa warga yang dilayani benar-benar merupakan penduduk terkait, belum tercatat di lokasi lain, dan memiliki kebutuhan dokumen yang sah. Proses ini membutuhkan dukungan kepala kampung, aparat distrik, dan informan lokal. Dalam konteks pelayanan digital, Gil-Garcia et al. (2018) menyatakan bahwa integrasi data pemerintah memerlukan keselarasan antara teknologi, organisasi, dan proses administrasi. Di Omukia, keselarasan tersebut diwujudkan melalui koordinasi lapangan dan penggunaan SIAK ketika memungkinkan.

Koordinasi lintas lembaga juga menjadi strategi untuk menjaga kontinuitas pelayanan. Jadwal pelayanan dapat terganggu oleh cuaca, keamanan, atau keterbatasan logistik. Oleh karena itu,

pemerintah daerah perlu memiliki pola koordinasi yang fleksibel, bukan hanya mekanisme birokratis formal. Dalam situasi darurat, informasi dari masyarakat dan aparat setempat sering lebih cepat daripada dokumen resmi. Tantangannya adalah bagaimana informasi tersebut tetap diverifikasi agar tidak merusak akurasi data kependudukan. Di titik ini, administrasi kependudukan harus mampu menyeimbangkan kecepatan respons dan akuntabilitas data.

3.4. Tantangan dan Hambatan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan

Meskipun inovasi pelayanan telah dijalankan, pelaksanaannya menghadapi hambatan yang signifikan. Hambatan pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia. Skripsi mencatat bahwa Disdukcapil hanya memiliki 23 pegawai aktif untuk melayani 25 distrik, sementara kebutuhan layanan meningkat ketika terjadi krisis. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban pelayanan tidak sebanding dengan kapasitas organisasi. Demircioglu dan Audretsch (2017) menjelaskan bahwa inovasi sektor publik dipengaruhi oleh kondisi organisasi, kepemimpinan, dan ketersediaan sumber daya. Jika SDM terbatas, inovasi yang baik dapat berjalan lambat atau tidak merata.

Hambatan kedua adalah infrastruktur dan konektivitas. Jaringan internet yang tidak stabil dan sebagian posko pengungsian yang tidak memiliki listrik membuat sinkronisasi data ke SIAK terganggu. Hambatan ini sangat penting karena administrasi kependudukan modern sangat bergantung pada validasi data digital. Masiero dan Bailur (2021) mengingatkan bahwa digital identity for development harus dibaca dari perspektif keadilan, karena digitalisasi dapat membantu warga rentan tetapi juga dapat menimbulkan eksklusi baru apabila akses teknologi tidak merata. Oleh sebab itu, penggunaan SIAK *offline* dan perangkat portabel di Omukia merupakan adaptasi yang rasional, tetapi tetap memerlukan dukungan listrik, perangkat, dan konektivitas lanjutan.

Hambatan ketiga adalah medan berat dan keamanan. Petugas harus melakukan perjalanan berjam-jam ke titik pengungsian terpencil, sementara situasi keamanan dapat berubah sewaktu-waktu. Kondisi ini membedakan pelayanan Omukia dari pelayanan administrasi kependudukan biasa. Hambatan keempat adalah logistik, seperti ketersediaan blangko KTP, tinta printer, dan kertas. Dalam skripsi disebutkan bahwa terdapat kondisi data 200 orang sudah terekam tetapi KTP tidak dapat dicetak selama dua minggu karena kendala logistik. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak berhenti pada perekaman data, tetapi harus terhubung dengan rantai pasok dokumen fisik.

Hambatan kelima adalah resistensi dan rendahnya kesadaran masyarakat. Sebagian warga menolak didata karena ketidakpercayaan, sementara warga lansia dan tidak melek huruf tidak selalu memahami urgensi dokumen kependudukan. Hambatan ini juga ditemukan pada penelitian IPDN. Putri (2023) menunjukkan bahwa inovasi layanan daring di Kabupaten Madiun belum optimal karena kurangnya sosialisasi dan rendahnya partisipasi masyarakat. Tukan dan Rahmadanita (2023) menemukan bahwa capaian identitas kependudukan digital di Kabupaten Lembata masih jauh dari target karena tantangan implementasi dan penerimaan masyarakat.

Dengan demikian, masalah literasi dan penerimaan layanan merupakan hambatan umum inovasi adminduk, tetapi di Omukia hambatan tersebut diperparah oleh situasi konflik dan pengungsian.

Tabel 6.
Tantangan dan Hambatan Penanganan Migrasi Paksa melalui Inovasi Pelayanan Adminduk

Dimensi Hambatan	Deskripsi Hambatan	Sumber Informan
SDM terbatas	Hanya 23 pegawai aktif untuk melayani 25 distrik; lonjakan kebutuhan saat krisis tidak sebanding dengan kapasitas yang ada.	I1
Infrastruktur dan konektivitas	Internet tidak stabil; sebagian posko tidak memiliki listrik; sinkronisasi data ke SIAK terganggu dan berpotensi duplikasi.	I1, I2, I3, I4
Medan berat dan keamanan	Perjalanan berjam-jam ke titik pengungsian terpencil; jadwal layanan dapat batal mendadak karena situasi keamanan.	I1, I3
Keterbatasan logistik	Blangko KTP, tinta printer, dan kertas terbatas; data 200 orang terekam tetapi KTP tidak dapat dicetak selama dua minggu.	I3
Resistensi dan kesadaran masyarakat	Sebagian warga menolak didata karena ketidakpercayaan; warga lansia dan tidak melek huruf belum memahami urgensi adminduk.	I2, I4, I5, I6
Fragmentasi data	Pengungsi tersebar di berbagai lokasi dan tidak selalu dapat dilacak secara real-time; potensi duplikasi antar lokasi pengungsian.	I2

Sumber: Hasil wawancara diolah penulis. 2026.

3.5. Analisis Efektivitas Inovasi Berdasarkan Karakteristik Rogers

Efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Distrik Omukia dapat dianalisis melalui lima karakteristik difusi inovasi Rogers, yaitu *relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability*. *Relative advantage* atau keunggulan relatif terlihat dari peningkatan volume pelayanan. Dalam skripsi disebutkan bahwa volume dokumen meningkat dari 150 menjadi 420 dokumen per bulan atau naik sekitar 180%, serta 612 dokumen diterbitkan dalam satu bulan. Data ini menunjukkan bahwa inovasi jemput bola, perekaman portabel, dan pendataan darurat memberikan keunggulan dibanding pelayanan konvensional. Rogers (2003) menjelaskan

bahwa inovasi lebih mudah diterima apabila pengguna melihat manfaat yang lebih besar daripada praktik lama.

Compatibility atau kesesuaian juga tergolong tinggi. Pelayanan jemput bola sesuai dengan keterbatasan mobilitas pengungsi, SIAK offline sesuai dengan keterbatasan internet, dan penyederhanaan persyaratan sesuai dengan kondisi warga yang kehilangan dokumen. Hal ini penting karena inovasi yang tidak sesuai konteks akan sulit diterima. Sasongko (2023) menyatakan bahwa implementasi identitas kependudukan digital membutuhkan kesiapan pemerintah dan masyarakat. Artinya, inovasi harus menyesuaikan kemampuan pengguna dan kapasitas institusi. Di Omukia, kesesuaian inovasi justru muncul karena pemerintah tidak memaksakan model pelayanan kantor atau daring penuh, tetapi menyesuaikan dengan realitas pengungsian.

Complexity atau tingkat kerumitan dinilai rendah secara positif karena prosedur darurat dibuat lebih sederhana. Warga dapat memperoleh penjelasan lisan, kepala kampung dapat membantu verifikasi, dan dokumen tertentu dapat diproses bertahap. Namun, kerumitan tetap muncul pada sisi back office, terutama ketika data harus disinkronkan ke SIAK, dokumen harus dicetak, dan identitas harus diverifikasi. Dengan demikian, kerumitan tidak sepenuhnya hilang, tetapi dipindahkan dari warga ke aparatur pelayanan. Perpindahan beban ini tepat dari sisi perlindungan warga rentan, tetapi membutuhkan kapasitas aparatur yang kuat.

Trialability atau kemungkinan diuji coba terlihat dari adanya posko pelayanan dan penerbitan dokumen sementara atau surat keterangan sebagai langkah awal. Warga dapat mencoba layanan tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil. *Observability* atau kemungkinan diamati terlihat dari penyebaran informasi antarpengungsi. Ketika warga melihat tetangganya berhasil memperoleh dokumen, kepercayaan terhadap layanan meningkat. Mekanisme ini penting karena dalam situasi konflik, kepercayaan sosial sering lebih efektif daripada sosialisasi formal. Temuan ini memperkuat argumen Voorberg et al. (2015) bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik sering ditentukan oleh keterlibatan warga dan pengalaman nyata pengguna layanan.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berperan sebagai instrumen penanganan migrasi paksa. Penanganan tidak hanya dilakukan dengan mencatat warga, tetapi juga dengan memulihkan hak identitas hukum mereka melalui dokumen kependudukan. Temuan ini memperkuat AbouZahr et al. (2015), Mikkelsen et al. (2015), dan Setel et al. (2007) yang menempatkan pencatatan sipil sebagai fondasi akuntabilitas, perlindungan hak, dan perencanaan pembangunan. Dalam kasus Omukia, pencatatan penduduk terdampak migrasi paksa menjadi prasyarat agar bantuan, pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial dapat diberikan secara lebih tepat sasaran.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Putri (2023), Garini et al. (2021), Sasongko (2023), Tukan dan Rahmadanita (2023), serta Rahmadanita (2024) yang sama-sama menunjukkan pentingnya inovasi administrasi kependudukan untuk mempercepat, memudahkan, dan memperluas akses layanan. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan penting. Pada penelitian IPDN tersebut, inovasi umumnya dilakukan dalam kondisi administratif normal atau semi-normal, seperti pandemi, layanan daring, atau implementasi identitas digital. Pada penelitian Omukia, inovasi dilakukan dalam kondisi krisis keamanan dan migrasi paksa, sehingga keberhasilan layanan sangat bergantung pada mobilitas petugas, keamanan lapangan, dan kemampuan bekerja dengan data yang tidak sempurna.

Temuan penelitian ini memperkuat teori Rogers bahwa inovasi lebih mudah diterima apabila memberikan keuntungan relatif, sesuai dengan kebutuhan pengguna, tidak terlalu rumit, dapat dicoba, dan hasilnya dapat diamati. Di Omukia, warga menerima layanan jemput bola karena manfaatnya langsung terlihat. Mereka tidak perlu datang ke kantor, tidak harus menanggung biaya tinggi, dan dapat memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Namun, teori Rogers perlu dibaca secara kontekstual. Dalam situasi migrasi paksa, adopsi inovasi tidak semata dipengaruhi persepsi individu, tetapi juga rasa aman, kepercayaan kepada aparat, kondisi logistik, dan pengakuan komunitas lokal.

Dari perspektif inovasi sektor publik, penelitian ini mendukung De Vries et al. (2016) bahwa inovasi dalam sektor publik dipengaruhi oleh faktor lingkungan, organisasi, karakteristik inovasi, dan individu. Lingkungan Omukia yang sulit justru memaksa pemerintah daerah mengubah pola pelayanan. Organisasi Disdukcapil harus mengatur ulang cara kerja, sedangkan petugas lapangan harus bekerja lebih fleksibel. Namun, keterbatasan SDM dan logistik menunjukkan bahwa inovasi tanpa dukungan sumber daya dapat menghasilkan beban tambahan bagi aparatur. Oleh karena itu, inovasi tidak boleh dipahami sebagai solusi murah, melainkan sebagai strategi pelayanan yang membutuhkan investasi kapasitas.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik pertama adalah pentingnya kepercayaan masyarakat. Sebagian warga terdampak migrasi paksa tidak langsung menerima pendataan karena khawatir data digunakan untuk kepentingan lain atau karena trauma akibat konflik. Dalam situasi seperti ini, inovasi pelayanan tidak cukup dilakukan melalui perangkat teknis. Pemerintah harus membangun komunikasi sosial melalui tokoh lokal, kepala kampung, petugas yang dikenal masyarakat, dan mekanisme verifikasi yang tidak menimbulkan rasa takut. Kepercayaan menjadi prasyarat agar warga bersedia memberikan data identitas.

Di satu sisi, pelayanan menghasilkan dokumen kependudukan. Di sisi lain, pelayanan menjadi pintu masuk bagi pemutakhiran data pengungsi, pemetaan kebutuhan bantuan, dan pemulihan akses terhadap layanan dasar. Dengan demikian, inovasi pelayanan adminduk dapat

menjadi bagian dari manajemen krisis daerah. Jika data kependudukan diperbarui dengan baik, pemerintah daerah dapat memiliki dasar yang lebih akurat untuk menyalurkan bantuan sosial, layanan kesehatan, dan dukungan pendidikan bagi warga terdampak.

Digitalisasi penuh belum realistis karena keterbatasan internet dan listrik, sedangkan pelayanan manual penuh tidak cukup cepat untuk menangani kebutuhan pengungsi. Model yang paling sesuai adalah hybrid: perekaman portabel dan formulir lapangan digunakan di posko, data disimpan sementara secara offline, lalu disinkronkan ke SIAK ketika koneksi tersedia. Model ini lebih realistis untuk wilayah konflik dan terpencil dibanding aplikasi daring murni.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan migrasi paksa melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Distrik Omukia telah dilakukan melalui pelayanan jemput bola, pendataan darurat, penerbitan ulang dokumen kependudukan, perekaman portabel, pemanfaatan SIAK offline, dan koordinasi lintas lembaga. Inovasi tersebut membantu masyarakat terdampak migrasi paksa memperoleh kembali identitas hukum dan membuka akses terhadap layanan dasar. Namun, efektivitas pelayanan masih dibatasi oleh keterbatasan SDM, infrastruktur, konektivitas, keamanan, logistik, fragmentasi data, dan rendahnya literasi administrasi kependudukan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam situasi migrasi paksa harus dibaca sebagai inovasi adaptif yang lahir dari kebutuhan perlindungan warga negara. Secara praktis, penelitian ini menegaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten Puncak membutuhkan penguatan kapasitas kelembagaan, dukungan perangkat portabel, logistik dokumen, protokol pelayanan darurat, dan koordinasi lintas sektor agar pelayanan adminduk bagi warga terdampak konflik dapat berjalan lebih cepat, aman, dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya berfokus pada Distrik Omukia. Kondisi ini membuat temuan penelitian sangat kontekstual dan tidak dapat langsung digeneralisasi untuk seluruh wilayah Papua Tengah. Selain itu, situasi keamanan dan keterbatasan akses lapangan dapat membatasi kedalaman observasi serta jumlah masyarakat terdampak yang dapat diwawancarai. Data migrasi yang tersedia juga perlu dibaca secara hati-hati karena angka administratif belum tentu sepenuhnya mencerminkan realitas mobilitas penduduk di tengah konflik. Keterbatasan lain terletak pada fokus penelitian yang menempatkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sebagai objek utama. Penelitian ini belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat, waktu rata-rata pelayanan, biaya pelayanan, atau dampak dokumen terhadap akses bantuan sosial secara longitudinal. Oleh karena itu, temuan penelitian ini lebih kuat sebagai analisis proses dan strategi pelayanan, bukan sebagai evaluasi statistik menyeluruh atas kinerja pelayanan.

Arah Masa Depan Penelitian *(Future Work)*. Penelitian lanjutan disarankan untuk membandingkan penanganan migrasi paksa di beberapa distrik lain di Kabupaten Puncak atau Papua Tengah agar diperoleh model pelayanan administrasi kependudukan yang lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan campuran dengan mengukur kepuasan warga, waktu penyelesaian dokumen, tingkat pemulihan dokumen, dan pengaruh kepemilikan dokumen terhadap akses bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan. Kajian longitudinal juga diperlukan untuk melihat apakah inovasi pelayanan yang diterapkan dalam situasi darurat dapat menjadi sistem pelayanan permanen di daerah konflik dan terpencil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak, Pemerintah Distrik Omukia, para informan penelitian, masyarakat terdampak migrasi paksa, serta seluruh pihak yang membantu proses pengumpulan data dan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbouZahr, C., de Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Nichols, E., Notzon, F., & Lopez, A. D. (2015). Civil registration and vital statistics: Progress in the data revolution for counting and accountability. The Lancet, 386(10001), 1373-1385. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60173-8

Black, R., Adger, W. N., Arnell, N. W., Dercon, S., Geddes, A., & Thomas, D. (2011). The effect of environmental change on human migration. Global Environmental Change, 21(S1), S3-S11. https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2011.10.001

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Daulay, P. (2019). Migrasi terpaksa masyarakat korban bencana: Menelusuri potret kelangsungan hidup korban Lumpur Lapindo di Desa Kedungsolo Kecamatan Porong Sidoarjo. Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts, 2(1), 1-12. https://doi.org/10.32734/lwsa.v2i1.618

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. Public Administration, 94(1), 146-166. https://doi.org/10.1111/padm.12209

Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2017). Conditions for innovation in public sector organizations. Research Policy, 46(9), 1681-1691. https://doi.org/10.1016/j.respol.2017.08.004

Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Jurnal Registratie, 3(1), 25-39. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2360

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. Public Management Review, 20(5), 633-646. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181

Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative innovation: A viable alternative to market competition and organizational entrepreneurship. Public Administration Review, 73(6), 821-830. https://doi.org/10.1111/puar.12136

Khairi, O. (2020). Pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menertibkan administrasi migrasi (pindah datang) penduduk di Kota Pekanbaru Provinsi Riau [Skripsi, Universitas Islam Riau]. https://repository.uir.ac.id/16845/1/187122097.pdf

Lee, E. S. (1966). A theory of migration. Demography, 3(1), 47-57. https://doi.org/10.2307/2060063

Lopes, A. V., & Farias, J. S. (2022). How can governance support collaborative innovation in the public sector? A systematic review of the literature. International Review of Administrative Sciences, 88(1), 114-130. https://doi.org/10.1177/0020852319893444

Manby, B. (2016). Identification in the context of forced displacement. World Bank Group. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/375811469772770030

Mas'adi, D. R. A. (2025). Digitalisasi administrasi migrasi: Implementasi teknologi dalam pengelolaan imigrasi dan kependudukan. Journal of Administrative and Social Science, 6(1), 24-33. https://doi.org/10.55606/jass.v6i1.1832

Masiero, S., & Bailur, S. (2021). Digital identity for development: The quest for justice and a research agenda. Information Technology for Development, 27(1), 1-12. https://doi.org/10.1080/02681102.2021.1859669

Mikkelsen, L., Phillips, D. E., AbouZahr, C., Setel, P. W., de Savigny, D., Lozano, R., & Lopez, A. D. (2015). A global assessment of civil registration and vital statistics systems: Monitoring data quality and progress. The Lancet, 386(10001), 1395-1406. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60171-4

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2015). Qualitative research and evaluation methods (4th ed.). SAGE Publications.

Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Jurnal Registratie, 5(1), 53-68. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229

Rahmadanita, A. (2024). *The effectiveness of digital population identity implementation in Bandung* City. Jurnal *Registratie*, 6(2), 123-139. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/4992

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. Jurnal Registratie, 5(1), 69-86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148

Setel, P. W., Macfarlane, S. B., Szreter, S., Mikkelsen, L., Jha, P., Stout, S., & AbouZahr, C. (2007). A scandal of invisibility: Making everyone count by counting everyone. The Lancet, 370(9598), 1569-1577. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61307-5

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jurnal Registratie, 5(2), 162-180. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

UNHCR. (2025). Global trends: Forced displacement in 2024. https://www.unhcr.org/global-trends-report-2024

Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. Public Management Review, 17(9), 1333-1357. https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505