

Inovasi Pelayanan Jemput Bola dan Jalan Mantan dalam Pemenuhan Penerbitan *KTP-el* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

Cristanto Godfrid Raga^{1*}, Viktor Eko Transilvalnus², Maria Silvana Mariabel Garcia³

¹⁻³ Progm Studi Manajemen Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Korespondensi penulis : candraraga733@gmail.com

Abstract : *This research aims to find out how innovative pick-up and drop-off services are in fulfilling the issuance of e-KTPs at the Population and Civil Registration Service of Sikka Regency. To identify problems in this research, qualitative research methods were used. Data collection techniques in this research used interview methods, field observations and document studies. It can be concluded that in implementing the issuance of e-KTPs in Sikka Regency, DISDUKCAPIL still faces various obstacles, such as limited accessibility in rural areas, long distances, inadequate infrastructure, and minimal public knowledge about the importance of population documents. Efforts to increase the number of e-KTP issuances in Sikka Regency include the presence of the Pick Up Ball Program and Jalan Mantan (roads serving vulnerable communities) which are effective in increasing access to administrative services in remote areas and vulnerable groups through direct services at their locations. These two programs succeeded in increasing the issuance of e-KTPs thanks to a culture-based approach, intensive outreach and the role of community leaders.*

Keywords: *Service, innovation, e-KTP.*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan jemput bola dan jalan mantan dalam pemenuhan penerbitan ktp-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumen. Dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan penerbitan ktp-el di kabupaten sikka, DISDUKCAPIL masih menghadapi berbagai kendala, seperti aksesibilitas terbatas di wilayah pedesaan, jarak tempuh yang jauh, infrastruktur yang kurang memadai, dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan. Adapun upaya-upaya untuk menaikkan angka penerbitan ktp-el di Kabupaten Sikka, yaitu dengan hadirnya Program Jemput Bola dan Jalan Mantan (*jalan layanani masyarakat rentan*) yang efektif meningkatkan akses layanan administrasi di daerah terpencil dan kelompok rentan melalui layanan langsung di lokasi mereka. Kedua program ini berhasil meningkatkan penerbitan KTP-el berkat pendekatan berbasis budaya, sosialisasi intensif, dan peran tokoh masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, KTP-el.

1. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka. Sebagai salah satu instansi yang berada di bawah lingkup Pemerintah Kabupaten Sikka, memiliki peran penting dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan, khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. DISDUKCAPIL Kabupaten Sikka bertugas untuk merumuskan dan menyusun kebijakan teknis serta strategi dalam hal pelayanan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Selain itu, dinas ini juga bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan, mengawasi, serta mengevaluasi pelaksanaan program-program kependudukan di wilayah Kabupaten Sikka. DISDUKCAPIL Kabupaten Sikka juga berperan aktif dalam menyediakan data serta informasi yang akurat dan terstruktur guna

mendukung penyusunan kebijakan yang lebih baik terkait dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat daerah.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga negara, atau pihak lain yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk layanan administratif, jasa, maupun barang. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini bertujuan memberikan kepastian hukum dan kejelasan batasan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam hubungan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c, tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Inovasi diartikan proses dan/atau hasil pengembangan pengetahuan, pengalaman, keterampilan menciptakan atau memperbaiki produk baik jasa maupun barang, proses, metode yang memberikan value secara signifikan (Satia Muharam & Fitri, 2019). Dengan pengertian lain Inovasi adalah mekanisme suatu lembaga yang bertujuan untuk beradaptasi di dalam lingkungan yang sangat dinamis dan berkelanjutan, melalui upaya untuk menciptakan suatu pemikiran yang baru, gagasan baru dan memberikan solusi yang dapat menyelesaikan persoalan secara lebih efektif dan efisien. (Sartika, 2015: 148).

Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan, baik merupakan suatu gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik adalah strategi dan tatanan baru untuk mendapatkan kepercayaan publik, salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan prinsip one agency one innovation. Menurut Damanpour dalam Suwarno, (2008: 9) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sikka bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen-dokumen penting seperti KTP-el. Berbagai inovasi seperti *Jemput Bola Jalan Mantan* menjadi solusi dalam menghadapi kendala

geografis dan sosial di Kabupaten Sikka, di mana akses masyarakat terhadap layanan publik seringkali terbatas. Inovasi-inovasi ini juga membantu mempercepat proses administrasi kependudukan di daerah terpencil. Inovasi program Jemput Bola merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan atau Desa, sekolah, rumah sakit dan memberikan pelayanan ditempat dengan jadwal yang telah ditentukan untuk pelayanan dokumen kependudukan seperti pendaftaran penduduk (perekaman KTP-el, penerbitan KTP-el, dan KIA) dan melakukan pelayanan dokumen pencatatan sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian), serta Pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain inovasi jemput bola terdapat juga inovasi dalam peningkatan pelayanan publik yaitu Jalan Mantan (Jalan Layani Masyarakat Rentan), inovasi jalan mantan ini memberikan layanan perekaman KTP-el langsung di tempat kepada masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan seperti masyarakat dengan penyandang disabilitas, masyarakat lansia, ODGJ, hingga masyarakat yang rentan terhadap kondisi sosial, juga masyarakat yang terdampak bencana dan lainnya agar dapat memiliki dokumen identitas tersebut.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kartu tanda penduduk elektronik adalah singkatan dari KTP-EL, merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. fungsi KTP-EL adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. dalam pelaksanaan, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah KTP-EL saja dan KTP-EL ini berlaku untuk seumur hidup. Pelayanan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), memiliki peran krusial dalam sistem administrasi kependudukan suatu negara. KTP-el merupakan identitas resmi setiap warga negara yang mencakup informasi pribadi, alamat, dan status kependudukan lainnya. Harapan utama dari implementasi KTP-el adalah meningkatkan kecepatan dan keakuratan dalam memberikan identitas penduduk, mengurangi potensi tindak kecurangan, dan memberikan akses lebih baik terhadap layanan publik. Dengan KTPel, diharapkan proses administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan data kependudukan dan penyelenggaraan administrasi kependudukan memiliki peran dalam memastikan ketersediaan KTP-el bagi seluruh warga masyarakat. Namun, dalam praktiknya, seringkali masih ditemui berbagai kendala dalam proses pelayanan penerbitan KTP-el, seperti kondisi geografis Kabupaten Sikka

yang sebagian besar merupakan daerah pedesaan dengan aksesibilitas yang terbatas juga menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Jarak tempuh yang jauh, kondisi infrastruktur yang belum memadai, serta minimnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan menjadi faktor penghambat bagi masyarakat dalam mengurus KTP-el.

Tabel 1. Data Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Sikka Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Wajib KTP-EL	Sudah Merekam KTP-EL	Belum Merekam KTP-EL
2021	227.149	219.136	8.014
2022	236.871	226.210	10.661
2023	244.410	242.040	2.370

Sumber Data : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk yang belum merekam ktp-el dari tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 jumlah penduduk wajib ktp-el 227.149 jiwa dengan total yang sudah merekam ktp-el 219.136 jiwa, tahun 2022 jumlah wajib ktp-el sebanyak 236.871 jiwa dengan jumlah penduduk yang sudah merekam ktp-el sebanyak 226.210 jiwa. Pada tahun 2023 jumlah penduduk yang belum merekam ktp-el mengalami penurunan dengan total sebanyak 2.370 jiwa dan jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman ktp-el 242.040 jiwa. Berdasarkan data yang dipaparkan, terlihat Jumlah penduduk wajib ktp-el secara konsisten meningkat, menunjukkan pertumbuhan populasi. Meskipun demikian, persentase penduduk yang telah merekam KTP-el masih belum mencapai 100% secara konsisten. ketidakstabilan jumlah penduduk yang belum merekam KTP-el dari tahun ke tahun mengindikasikan adanya tantangan dalam mencapai target kepemilikan KTP-el.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian *studi kasus*. Objek penelitian ini adalah inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatek Sikka. Objek penelitian dibagi dua yakni inovasi jemput bola dan juga inovasi jalan mantan (*jalan layani masyarakat rentan*). Kedua inovasi ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi kepemilikan surat administrasi kependudukan yang salah satunya yaitu pemenuhan penerbitan ktp-el di Kabupaten Sikka.

Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil wawancara peneliti kepada narasumber dari DISDUKCAPIL Kab.Sikka serta masyarakat yang merasakan jalannya inovasi. Data sekunder berupa dokumen-dokumen terkait inovasi pelayanan jemput bola dan jalan mantan, data statistik kepemilikan ktp-el di Kab.Sikka, peraturan daerah serta, kebijakan terkait inovasi pelayanan public.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara semistruktur, yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi lebih mendalam dari narasumber secara lebih fleksibel. Pendekatan ini memberikan ruang bagi narasumber untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara lebih terbuka, sehingga peneliti dapat memahami isu yang diteliti secara lebih rinci dan terperinci.

Pengumpulan data sekunder, penelitian ini mengandalkan studi pustaka dan permintaan data resmi terkait administrasi kependudukan. Studi pustaka bertujuan mengumpulkan informasi dari literatur terkait pelayanan publik dan administrasi kependudukan, seperti buku, artikel ilmiah, serta sumber daring yang membahas inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, termasuk kebijakan, laporan tahunan, pedoman teknis, serta peraturan yang mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik seperti program "Jemput Bola" dan "Jalan Mantan".

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pemenuhan penerbitan KTP-el, menjadi salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas administrasi kependudukan di Kabupaten Sikka. Keberhasilan dalam implementasi inovasi ini sangat bergantung pada kerjasama dan sinergi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, instansi terkait, serta masyarakat. Inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam penerbitan KTP-el sebagai identitas resmi.

DISDUKCAPIL dalam mendukung pemenuhan penerbitan KTP-el di Kabupaten Sikka, telah melakukan beberapa program inovatif seperti *jemput bola* dan *jalan mantan/jalan layani masyarakat rentan*. Program ini bertujuan untuk memperluas cakupan pelayanan

administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil dan kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat kurang mampu.

Terkait dengan penelitian inovasi pelayanan jemput bola dan jalan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sikka, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Roger (Suharsaputra, 2016:246-248) yang terdiri dari empat atribut inovasi meliputi *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan. Berikut merupakan uraian variable-variabel tersebut :

Keuntungan Relatif

Inovasi jemput bola menawarkan keunggulan berupa akses yang lebih mudah, penghematan waktu, dan pengurangan biaya perjalanan bagi masyarakat di daerah terpencil. Inovasi jalan mantan memberikan keuntungan kepada kelompok rentan dengan layanan yang lebih inklusif dan personal. Karena kedua inovasi ini memberikan manfaat nyata, masyarakat lebih cenderung untuk memanfaatkan layanan tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan jumlah penerbitan KTP-el.

Selain manfaat dalam hal kenyamanan tersebut Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk juga menambahkan dalam kutipan wawancara terkait dampak inovasi ini dalam meningkatkan penerbitan ktp-el di Kabupaten Sikka.

Kesesuaian

Inovasi yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sikka telah disesuaikan dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat. Masyarakat Kabupaten Sikka, yang umumnya terbuka terhadap program pelayanan publik, sangat mendukung inovasi ini karena dirancang untuk mempermudah kehidupan mereka. Misalnya, pendekatan jemput bola yang diterapkan sangat sesuai dengan budaya gotong-royong dan kebiasaan masyarakat desa yang mengutamakan kepraktisan. Program ini juga menunjukkan kepedulian pemerintah terhadap masyarakat, yang memberikan dampak positif dan mendapatkan apresiasi dari berbagai kalangan.

Sosialisasi yang intensif dan komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam pelaksanaan inovasi ini. Sebelum implementasi, Dispendukcapil melaksanakan sosialisasi menyeluruh melalui berbagai saluran, seperti pertemuan langsung di desa-desa, penyebaran informasi melalui perangkat desa, serta komunikasi dengan tokoh adat dan tokoh agama. Langkah ini tidak hanya untuk menjelaskan manfaat inovasi, tetapi juga untuk menghilangkan potensi

resistensi yang mungkin timbul akibat ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang program tersebut. Dukungan aktif dari tokoh masyarakat dan pemimpin lokal juga berperan penting dalam memastikan keberhasilan inovasi ini. Para pemimpin lokal, seperti kepala desa, tokoh adat, dan tokoh agama, memiliki pengaruh besar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap program ini. Dengan dukungan mereka, pelaksanaan layanan di lapangan menjadi lebih lancar dan mendapat sambutan positif dari masyarakat.

Secara umum, masyarakat Kabupaten Sikka tidak mengalami hambatan sosial atau budaya yang berarti dalam penerimaan inovasi ini. Tingginya tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, terutama dalam hal layanan kependudukan, menjadi faktor pendukung utama. Tidak ada adat atau tradisi lokal yang bertentangan dengan pelaksanaan program ini. Bahkan, pendekatan layanan yang lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dianggap sejalan dengan nilai-nilai lokal, seperti kepedulian dan kebersamaan. Hasil yang cepat dirasakan oleh masyarakat turut memperkuat efektivitas inovasi ini. Dengan adanya layanan jemput bola dan pemanfaatan jalur alternatif, masyarakat langsung merasakan manfaat dari kemudahan dalam perekaman dan penerbitan KTP-el. Keberhasilan ini semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sehingga tidak ada ruang bagi resistensi sosial terhadap program tersebut.

Kerumitan

Pelaksanaan inovasi pelayanan di Kabupaten Sikka menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan, salah satunya adalah hambatan geografis. Kabupaten ini memiliki wilayah yang sangat beragam, dengan banyak desa terletak di daerah terpencil dan memiliki akses yang sulit. Beberapa desa bahkan berada di pegunungan atau pesisir yang hanya bisa dijangkau melalui jalan yang sering kali rusak, terutama pada musim hujan. Jarak yang jauh dan medan yang sulit ini memperlambat proses pelayanan, sementara waktu perjalanan yang panjang mengurangi efisiensi tim pelayanan. Untuk mencapai warga di lokasi-lokasi tersebut, dibutuhkan kendaraan khusus serta peralatan yang dapat mendukung perekaman KTP-el di daerah yang sulit dijangkau. Hal ini tentu mempengaruhi kecepatan dan cakupan layanan, yang menuntut perencanaan dan koordinasi yang lebih intensif agar inovasi ini dapat berjalan dengan efektif.

Selain tantangan geografis, kondisi warga yang dilayani juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi ini. Inovasi "jalan mantan" yang ditujukan untuk kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), menghadapi

berbagai kesulitan. Sebagian besar warga yang dilayani memiliki keterbatasan fisik atau kondisi kesehatan tertentu yang memengaruhi kemampuan mereka untuk mengikuti prosedur perekaman KTP-el. Misalnya, lansia dengan mobilitas terbatas atau ODGJ yang memerlukan pendekatan khusus dalam pelayanan. Selain itu, pendampingan yang dibutuhkan, baik oleh keluarga atau petugas tambahan, sering kali sulit diatur, yang semakin menambah kompleksitas layanan. Keterbatasan dalam komunikasi juga menjadi masalah utama, terutama untuk ODGJ atau warga dengan disabilitas tertentu, yang memerlukan penyesuaian dalam penyampaian informasi atau pelaksanaan prosedur administrasi.

Kendala teknis juga menjadi hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan inovasi ini. Perangkat perekaman KTP-el, meskipun canggih, terkadang mengalami gangguan teknis ketika digunakan di lapangan, terutama di lokasi yang tidak memiliki akses listrik yang stabil. Selain itu, ketersediaan sinyal internet yang buruk atau bahkan tidak ada di beberapa lokasi terpencil juga menjadi masalah. Hal ini menghambat proses sinkronisasi data yang sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran pelayanan. Kendala-kendala teknis ini menuntut adanya solusi inovatif untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun kondisi di lapangan tidak selalu ideal.

Kemungkinan Dicoba

Layanan jemput bola dan jalan mantan dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses perekaman dan penerbitan KTP-el, terutama bagi mereka yang belum pernah mengakses layanan ini sebelumnya. Prosesnya dirancang sederhana dan langsung, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaatnya dengan mudah. Masyarakat hanya perlu datang ke lokasi yang telah ditentukan oleh tim Disdukcapil, seperti kantor desa, tanpa harus pergi jauh ke kantor Dinas di kota. Prosedur yang harus diikuti pun sangat mudah: mereka hanya perlu membawa fotokopi kartu keluarga dan langsung mengikuti proses perekaman data. Dengan cara ini, layanan menjadi lebih terjangkau dan tidak menyulitkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota.

Kemudahan implementasi layanan ini juga sangat dirasakan oleh masyarakat yang mungkin belum familiar dengan proses perekaman KTP-el. Petugas di lapangan memberikan panduan langsung kepada warga, terutama yang baru pertama kali mencoba layanan ini, tentang penggunaan alat biometrik seperti pemindai sidik jari dan kamera foto. Pendampingan langsung ini membuat mereka merasa lebih nyaman dan tidak ragu untuk berpartisipasi,

meskipun ini adalah pengalaman pertama mereka dengan layanan administrasi kependudukan modern.

Selain itu, masyarakat tidak dibebani biaya tambahan untuk menggunakan layanan ini, yang menjadi keuntungan besar bagi mereka yang mungkin memiliki keterbatasan ekonomi. Tanpa adanya biaya yang harus dikeluarkan, kendala finansial tidak lagi menjadi halangan bagi mereka untuk mendapatkan KTP-el. Dukungan dari pemerintah desa dan tokoh masyarakat juga berperan penting dalam memastikan kelancaran layanan ini. Sebelum pelaksanaan, pemerintah desa dan tokoh masyarakat menyebarkan informasi kepada warga mengenai jadwal dan lokasi layanan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat mengetahui dengan jelas bagaimana dan kapan mereka dapat mengakses layanan, sehingga mereka bisa memanfaatkan layanan jemput bola dan jalan mantan dengan lebih mudah dan tepat waktu.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Dalam pemenuhan penerbitan ktp-el di Kabupaten Sikka, masih banyak juga terdapat masyarakat pada usia 17 tahun keatas yang belum mempunyai ktp-el. Sebagai bentuk upaya pemenuhan penerbitan KTP-el di Kabupaten Sikka, DISDUKCAPIL telah melakukan beberapa inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya KTP-el. Dua inovasi utama yang diterapkan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Sikka adalah *jemput bola* dan *jalan mantan*.

1. Jemput Bola : Inovasi "jemput bola" merupakan pendekatan di mana petugas dari DISDUKCAPIL secara aktif mendatangi masyarakat yang kesulitan atau tidak mampu datang ke kantor untuk mengurus KTP-el. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mengunjungi desa-desa atau lokasi terpencil untuk melakukan perekaman data KTP-el langsung di tempat. Dengan demikian, masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan dapat memperoleh KTP-el tanpa harus menempuh perjalanan jauh, sehingga meminimalkan hambatan geografis dan meningkatkan jumlah masyarakat yang terlayani.
2. Jalan Mantan : adalah pendekatan yang lebih spesifik untuk melayani masyarakat yang rentan atau kelompok yang kesulitan mengakses layanan administrasi, seperti lansia, penyandang disabilitas, hingga ODGJ. Melalui pendekatan ini, DISDUKCAPIL memastikan bahwa kelompok rentan mendapatkan perhatian khusus dan dapat dilayani

dengan cara yang lebih memudahkan, misalnya dengan menyediakan layanan pengurusan KTP-el di tempat tinggal mereka atau dengan bantuan pendampingan dari petugas. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, memperoleh hak mereka untuk memiliki KTP-el.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan sebelumnya, peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Sikka, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun Pemerintah Daerah diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas melalui penyediaan transportasi khusus, perbaikan infrastruktur jalan, dan kerja sama dengan pemerintah desa. Selain itu, petugas perlu dilatih untuk menangani kelompok rentan dengan pendekatan humanis, didukung oleh pendampingan keluarga atau pihak lokal, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Dari sisi teknis, diperlukan investasi pada perangkat yang lebih handal, pengadaan generator portabel, pengembangan sistem perekaman offline, serta monitoring dan pemeliharaan rutin perangkat untuk memastikan layanan tetap berjalan lancar meskipun di daerah terpencil. Saran-saran ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
2. Masyarakat Kabupaten Sikka perlu lebih aktif dalam memperbarui data kependudukan mereka. Melalui sosialisasi yang lebih intensif, masyarakat akan lebih memahami pentingnya memiliki identitas yang sah, seperti KTP-el, serta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memperoleh dokumen tersebut. Dukungan dari tokoh masyarakat dan lembaga lokal juga akan sangat berperan dalam mendukung program inovasi pelayanan publik ini.
3. Universitas, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Nipa, disarankan untuk memperkuat kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam menyelenggarakan program magang mahasiswa. Kerjasama ini akan memberikan manfaat baik bagi mahasiswa maupun instansi pemerintah. Mahasiswa diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah, khususnya dalam manajemen pelayanan publik dan inovasi, untuk mendukung peningkatan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, melalui program magang ini, mahasiswa juga dapat berperan aktif dalam menawarkan ide-ide inovatif yang dapat diterapkan dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Mahasiswa yang menjalani program magang disarankan untuk memanfaatkan kesempatan ini untuk meningkatkan keterampilan praktis, terutama dalam bidang manajemen pelayanan publik dan teknologi informasi. Dengan mendalami ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan dan beradaptasi dengan sistem yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mahasiswa dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mengoptimalkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik, serta mempersiapkan diri untuk tantangan karier di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfreda, A. A., & Goo, E. E. K. (2024). Analisis biaya operasional dan simpanan dalam memaksimalkan sisa hasil usaha pada KSP Kopdit Tuke Jung Nele. *Akuntansi*, 45(5), 30-43.
- Apsari, A. P. (2022). Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan inovasi Gajah Mada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
- Aquinaldo, T. N., Ghetta, A. P. K., & Juru, P. (2024). Analisis konsistensi perencanaan dan penganggaran serta implikasinya terhadap kinerja pemerintah Kabupaten Sikka. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 3810-3814.
- Arsy Elkesaki, R., Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1).
- Astuti, P. B. S., & I. M. (2021). Inovasi pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 980-993.
- Bunga, F. M., Obon, W., & Meylano, N. H. (2024). The effect of emotional branding and experiential marketing on Chosik (Chocolate Sikka) purchasing decisions in Sikka Regency. *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS)*, 5(8), 61-75.
- Bure, M. R., Wisang, I. V., & Juru, P. (2024). Kinerja pegawai ditinjau dari pengembangan karir dan motivasi kerja, studi kasus pada Kantor Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 6600-6606.
- Buu, A. L., Dekrita, Y. A., & Rangga, Y. D. P. (2024). Implementasi pemberian kredit usaha rakyat (KUR) pada KSP Kopdit Obor Mas Cabang Pasar Tingkat. *Jurnal Simki Economic*, 7(1), 156-167.
- Chuesta, R. N. B., Sanga, K. P., & Ghetta, A. P. (2024). Peran agency theory terkait manajemen risiko kredit dalam upaya meminimalisir kredit bermasalah pada KSP Kopdit Obor Mas

- Kanca Pasar Alok. *Budgeting: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 1354-1359.
- Citra Pertiwi, L., & Asim Asy, M. (2024). Magang Kemenkeu dalam rangka meningkatkan kemampuan mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Indonesia JPI*, 2(1). <https://journal.institercom-edu.org/index.php/JPI>
- Da Rato, E. Y., Dekrita, Y. A., & Aek, K. R. (2024). Analisis perencanaan laba dengan penerapan titik impas pada Perumda Air Wair Pu'an Kabupaten Sikka. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 25(2).
- Da Silva, Y. O., Temu, T. J., & Lamawitak, P. L. (2024). Knowledge management-based efforts to improve MSME performance (Credit Union intervention for MSME actors in Sikka Regency). *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 5(4), 429-434.
- Daud, A., Dj, A. A., Adianita, H., & Mado, Y. J. (2024). The influence of participative leadership style on job satisfaction with organizational citizenship behavior as a moderating variable. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(4), 2192-2200.
- Dekrita, Y. A., & Goo, E. E. K. (2024). Manajemen keuangan perusahaan teori & praktik. Eureka Media Aksara.
- Dekrita, Y. A., Afrianti, M., Della, M. F. C., Devance, M. R., Seka, G. F., Nunuhitu, P. C., ... & Bunga, M. A. V. (2024). Pentingnya pengetahuan dan kesadaran pajak bagi UMKM dalam rangka menciptakan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan di Desa Bangkoor, Kecamatan TaliburA. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(5), 9942-9947.
- Effrisanti, Y. (2015). Pembelajaran berbasis proyek melalui program magang sebagai upaya peningkatan soft skills mahasiswa. <http://ejournal.stiedewantara.ac.id>
- Elni, Y., Wellem, I., & Wulandari, C. A. (2024). Analisis proses pemberian pinjaman dalam mitigasi risiko kredit sebagai solusi kredit macet pada KSP Kopdit Pintu Air. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 3579-3585.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas pelayanan publik kata kunci. *Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Febronia, V., & Goo, E. E. K. (2024). Prosedur pengajuan dan realisasi kredit pada KSP Kopdit Hiro Heling Cabang Utama. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 67-76.
- Florantino, A., Wellem, I., & Transilvanus, V. E. (2024). Efektivitas perencanaan penanganan dalam upaya percepatan pengentasan permukiman kumuh. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 563-568.

- Florida, M. I., Rengga, A., & Luju, E. (2024). Analisis anggaran kas dalam meningkatkan likuiditas pada KSP Kopdit Pintu Air Rotat Indonesia. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 4358-4368.
- Goo, E. E. K. (2024). Pengaruh total assets turn over terhadap return on assets pada KSP Kopdit Pintu Air. *Akuntansi*, 45(5), 86-91.
- Haqqi, I. (2024). Penerapan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan pemagangan di dalam negeri terhadap pekerja magang ditinjau menurut hukum Islam (Studi kasus di Kecamatan Lueng Bata).
- Hardy, V. J., Awairaro, T., Kepulauan, A. K., Provinsi, Y., Program, A., Kependudukan, S., Sipil, C., Skripsi, P., & Ferdinand, A. (n.d.). Efektivitas program jemput bola dalam penerbitan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua.
- Hastuti, Y., Sanga, K. P., & Kurniawan, A. P. (2024). Implementasi sistem Daperma (PT. Pandai) pembayaran klaim asuransi dalam pelunasan hutang anggota meninggal dunia pada KSP Kopdit Obor Mas Cabang Pasar Tingkat. *Budgeting: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 1280-1290.