

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERANGIN PROVINSI JAMBI

Rizky Gunawan Sihaloho

NPP. 32.0202

Asdaf Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0202@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dedi Kusmana, S.Sos., M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Population administration services are a fundamental public service that must be provided by the state. However, in practice, these services still face various obstacles, particularly in areas with geographical and infrastructural limitations such as Merangin Regency, Jambi Province. The main issue lies in the difficulty of community access to population administration services due to long distances, poor road infrastructure, and limited internet and electricity networks. To address this problem, the Department of Population and Civil Registration of Merangin Regency launched an outreach service innovation known as Jebol Adminduk. **Purpose:** This study aims to examine and analyze the implementation of the Jebol Adminduk innovation in improving the quality of population administration services. **Method:** The research uses a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. **Results:** The results show that this innovation meets the five dimensions of innovation proposed by West and Farr, namely the introduction of new ideas, implementation of new ideas, new processes, new procedures, and conscious execution. The Jebol Adminduk innovation has proven effective in increasing service effectiveness, reaching remote communities, and accelerating the process of obtaining population documents. Although it still faces challenges such as limited internet access and power outages. **Conclusion:** Despite showing positive results in bringing services closer to the public, the technical and logistical challenges still encountered must be addressed through improved supporting infrastructure, equitable service coverage expansion across all districts, and strengthened coordination between the civil registry office, village governments, and the community to ensure the sustainability of the innovation.

Keywords: Service Innovation, Population Administration, Jebol Adminduk

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang wajib diselenggarakan negara, namun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala, terutama di daerah dengan keterbatasan geografis dan infrastruktur seperti Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi. Permasalahan utama terletak pada sulitnya akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan karena jauhnya jarak, buruknya kondisi infrastruktur jalan, serta keterbatasan jaringan internet dan listrik. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin meluncurkan inovasi pelayanan jemput bola yang disebut Jebol Adminduk. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan inovasi Jebol Adminduk dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif

dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini memenuhi lima dimensi inovasi menurut West dan Farr, yaitu pengenalan ide baru, penerapan ide baru, proses baru, prosedur baru, dan pelaksanaan secara sadar. Inovasi Jebol Adminduk terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, menjangkau masyarakat di wilayah terpencil, serta mempercepat proses kepemilikan dokumen kependudukan. Meskipun masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan jaringan internet dan pemadaman listrik, **Kesimpulan:** Meskipun inovasi ini telah menunjukkan hasil positif dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat, tantangan teknis dan logistik yang masih dihadapi perlu direspons dengan peningkatan infrastruktur pendukung, perluasan jangkauan layanan secara merata ke seluruh kecamatan, serta penguatan koordinasi antara Disdukcapil, pemerintah desa, dan masyarakat agar keberlanjutan inovasi dapat terjaga secara optimal.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Jebol Adminduk

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022). Pemerintah memiliki peran sentral dalam menjamin pelayanan publik yang efektif, efisien, dan merata bagi seluruh masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh negara guna memberikan pengakuan dan perlindungan hukum terhadap status identitas warga negara. Pelayanan ini mencakup penerbitan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah diamanatkan untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut secara profesional, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala, khususnya di daerah yang memiliki tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur seperti di Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi. Kabupaten Merangin memiliki luas wilayah 7.668,61 km² dengan penduduk mencapai 368.389 jiwa yang tersebar di 24 kecamatan dan 205 desa. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara langsung, terutama karena jauhnya jarak ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), buruknya infrastruktur jalan, keterbatasan waktu, serta tingginya mobilitas penduduk yang sebagian besar bekerja sebagai petani dan buruh. Dalam hasil studi yang dilakukan oleh Giotopoulos (2025) mengungkapkan bahwa Meningkatnya kompleksitas operasi sektor publik dan kebutuhan akan alokasi tugas yang adil menyoroti keterbatasan metode evaluasi konvensional, yang sering gagal memperhitungkan variasi dalam kinerja karyawan dan tuntutan beban kerja.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Merangin meluncurkan inovasi pelayanan publik berupa Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Adminduk) sejak tahun 2023. Inovasi ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara petugas Disdukcapil mendatangi langsung kecamatan

dan desa untuk melakukan perekaman biometrik serta penerbitan dokumen kependudukan. Program ini sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan jangkauan pelayanan, khususnya bagi masyarakat di wilayah terpencil.

Meski telah memberikan dampak positif, realisasi program Jebol Adminduk masih menghadapi berbagai hambatan. Sebagian besar wilayah belum sepenuhnya terjangkau layanan ini secara berkelanjutan, hanya 9 dari 24 kecamatan yang telah dilayani secara rutin. Selain itu, keterbatasan alat, personil, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak merata (blankspot), pemadaman listrik, dan akses jalan yang rusak turut memperlambat proses pelayanan. Hal ini menyebabkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan tertentu, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), masih rendah dibandingkan dengan dokumen lain seperti KTP dan Akta Lahir.

Mengingat pentingnya pelayanan administrasi kependudukan dalam mendukung tertib administrasi negara dan kesejahteraan masyarakat, maka inovasi seperti Jebol Adminduk perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui efektivitas, tantangan, dan solusi yang tepat dalam pelaksanaannya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Pemerintah Kabupaten Merangin melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan inovasi berupa Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Adminduk) sebagai upaya mendekatkan layanan kepada masyarakat, namun pelaksanaannya masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Program yang dirancang untuk menjawab persoalan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan ini masih menghadapi berbagai hambatan struktural dan teknis yang cukup kompleks. Di satu sisi, program ini telah menunjukkan niat baik pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif, tetapi di sisi lain, keterbatasan cakupan layanan yang hanya berfokus pada beberapa kecamatan menimbulkan kesenjangan dalam pemerataan pelayanan di seluruh wilayah Kabupaten Merangin. Hanya sembilan kecamatan yang secara rutin menerima pelayanan Jebol Adminduk, sementara sisanya hanya menerima pelayanan pada waktu-waktu tertentu tanpa kesinambungan, sehingga sebagian besar masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kabupaten masih kesulitan memperoleh dokumen kependudukan secara efisien.

Selain itu, masih rendahnya kepemilikan dokumen tertentu, seperti Kartu Identitas Anak (KIA), yang hanya mencapai 47,48%, mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan yang telah diluncurkan belum mampu menjangkau seluruh kelompok sasaran secara merata. Persentase ini sangat kontras dibandingkan dengan dokumen lain seperti KTP dan Akta Lahir yang telah mencapai angka hampir sempurna, sehingga mencerminkan adanya kesenjangan dalam pencapaian output pelayanan. Faktor-faktor seperti terbatasnya jumlah personil dan peralatan, kendala jaringan internet di sejumlah wilayah yang mengalami blankspot, serta seringnya pemadaman listrik dan buruknya infrastruktur jalan turut menjadi penghambat keberhasilan program ini secara menyeluruh. Permasalahan ini diperparah oleh kondisi geografis Kabupaten Merangin yang luas dengan banyak wilayah terpencil dan medan yang sulit dijangkau.

Kesenjangan yang muncul antara idealisme program inovasi dengan realitas pelaksanaan di lapangan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara rancangan kebijakan dengan kemampuan implementasi yang tersedia. Meskipun secara normatif pemerintah telah menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan merata, namun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan-hambatan yang membuat tujuan pelayanan publik belum

sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana efektivitas program Jebol Adminduk ini dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta bagaimana strategi yang dapat ditempuh untuk menutup celah antara kebijakan dan pelaksanaannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di daerah-daerah yang memiliki karakteristik serupa, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis inovasi di wilayah dengan akses terbatas.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Irawati dan Fatimah pada tahun 2023 dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan selama masa pandemi COVID-19 dengan pendekatan inovatif yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Siak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan berbasis digital cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan meminimalkan kontak langsung. Inovasi seperti layanan melalui WhatsApp, Google Form, dan aplikasi e-Siak memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, namun masih ditemukan kendala pada literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet.

Penelitian kedua dilakukan oleh Hartatik, Saputra, dan Hady pada tahun 2020 dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak implementasi sistem E-Siap terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini berdampak positif dalam mengurangi antrean pelayanan, mempercepat waktu proses dokumen, serta meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, tantangan yang dihadapi meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan kemampuan SDM dalam pengelolaan sistem digital.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Putra dan Rusadi pada tahun 2022 dengan judul “Inovasi Pelayanan ANDONG (Anterin Dong) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan jemput bola dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dikenal dengan nama ANDONG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini sangat membantu warga yang tidak memiliki akses transportasi atau kesulitan mobilitas, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Program ANDONG dinilai berhasil meningkatkan inklusivitas dan memperluas jangkauan layanan publik. Tantangan yang dihadapi termasuk keterbatasan armada, dana operasional, dan kebutuhan koordinasi antarinstansi yang lebih intensif.

Penelitian keempat dilakukan oleh Rupiarsieh pada tahun 2021 dengan judul “Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kabupaten Bojonegoro”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas inovasi pelayanan akta kelahiran secara daring dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu memangkas proses birokrasi dan mengurangi praktik pungli. Meskipun demikian, tingkat keberhasilan sistem sangat bergantung pada pemahaman masyarakat terhadap prosedur daring serta dukungan infrastruktur digital di wilayah

pedesaan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Artiko Aji, Supriyono, dan Shobaruddin pada tahun 2023 dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (Studi pada Dinas Dukcapil Kabupaten Magetan)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi layanan mandiri melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ADM mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan memberikan pengalaman pelayanan yang modern bagi masyarakat. Namun, keberhasilan pelaksanaannya memerlukan pelatihan intensif bagi pengguna dan keberadaan petugas pendamping di lokasi mesin ADM untuk menghindari kesalahan input data oleh masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji implementasi inovasi pelayanan jemput bola (Jebol Adminduk) dalam konteks geografis terpencil dan akses terbatas di Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi. Pendekatan yang digunakan memadukan lima dimensi inovasi menurut West & Farr (dalam Nurdin, 2019), yaitu: pengenalan ide baru, penerapan ide baru, proses baru, prosedur baru, dan pelaksanaan yang dilakukan secara sadar.

Berbeda dari Irawati dan Fatimah (2023) yang meneliti sistem pelayanan daring di Kabupaten Siak selama pandemi COVID-19 melalui media digital (WhatsApp, Google Form, e-Siak), penelitian ini menekankan pendekatan jemput bola fisik secara langsung ke desa-desa dengan medan sulit dan blankspot, bukan berbasis sistem daring. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada respons terhadap keterbatasan infrastruktur digital dengan pendekatan mobilisasi pelayanan.

Sementara itu, Hartatik, Saputra, dan Hady (2020) mengevaluasi sistem E-Siap Online di Kabupaten Blitar, yang berfokus pada efisiensi pelayanan berbasis aplikasi daring di daerah dengan akses internet memadai. Penelitian ini memperluas kontribusi mereka dengan menawarkan solusi alternatif berupa pelayanan berbasis mobilisasi langsung sebagai bentuk inklusi pelayanan di daerah blankspot.

Penelitian oleh Putra dan Rusadi (2022) mengenai program ANDONG di Kota Pekanbaru memang memiliki pendekatan jemput bola, namun hanya ditujukan untuk kelompok rentan (lansia dan disabilitas) dan cakupan geografisnya masih dalam kota. Sebaliknya, Jebol Adminduk dalam penelitian ini diterapkan ke seluruh wilayah kecamatan dan desa di kabupaten yang luas dan berbukit, mencerminkan kompleksitas medan yang berbeda dan menantang, sehingga lebih relevan untuk direplikasi di daerah-daerah terpencil lainnya.

Adapun Rupiarsieh (2021) mengangkat inovasi pelayanan akta kelahiran online di Kabupaten Bojonegoro. Inovasi yang dimaksud berbasis web dan mensyaratkan literasi digital masyarakat. Penelitian ini menyajikan pendekatan berbeda, yakni tidak mengandalkan literasi digital, tetapi pendekatan langsung ke masyarakat secara fisik—menunjukkan diferensiasi konteks dan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis realitas lokal.

Terakhir, Artiko Aji, Supriyono, dan Shobaruddin (2023) mengevaluasi penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Magetan. Meski menekankan efektivitas pelayanan modern dan efisien, inovasi ini hanya efektif di daerah yang sudah memiliki infrastruktur listrik dan jaringan yang baik. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam bentuk adaptasi inovasi yang tidak bergantung pada infrastruktur digital dan listrik permanen, dengan solusi praktis berupa penggunaan genset dan relokasi tempat pelayanan..

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi program Jebol Adminduk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik. Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan.

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis inovasi program Jebol Adminduk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi. Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi program Jebol Adminduk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, Analisis dilakukan dengan Teori Inovasi Program Menurut West dan Farr dalam Nurdin (2019:29), yang memiliki 5 dimensi yaitu:

1. Pengenalan Ide Baru

2. Penerapan Ide Baru
3. Proses Baru
4. Prosedur Baru
5. Dilakukan Secara Sadar

3.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin

1. Pengenalan Ide Baru

Dalam melakukan pembaharuan inovasi baru yang diciptakan untuk lebih mempermudah sehingga pasti memiliki kelebihan tetapi juga memiliki kekurangan yang lebih unggul dari yang sebelumnya. Inovasi yang baru harus mempunyai pembaharuan yang ada dan berbeda dengan inovasi sebelumnya.

- a. Munculnya gagasan atau konsep yang belum pernah ada sebelumnya dalam sebuah organisasi

Adalah pemikiran yang muncul sebagai solusi baru terhadap tantangan yang dihadapi atau peluang yang belum dimanfaatkan. Ini bukan sekadar perbaikan inkremental dari ide yang sudah ada, melainkan pendekatan yang benar-benar baru dan belum pernah diimplementasikan dalam konteks organisasi tersebut.

Gagasan baru tidak hanya sekadar ide, tetapi juga menjadi katalisator transformasi organisasi menuju efisiensi, relevansi, dan kemampuan menghadapi dinamika masyarakat. Dengan demikian, munculnya konsep baru bukan hanya sekadar gagasan, melainkan hasil dari proses yang dirancang untuk mendorong inovasi secara berkelanjutan untuk kepentingan umum dalam mengatasi masalah yang terjadi.

- b. Adanya ide-ide kreatif yang berasal dari praktik baru dan diterapkan untuk meningkatkan yang sudah ada

Merupakan bentuk inovasi adaptif yang sangat berpengaruh dalam pengembangan organisasi. Proses ini menggabungkan elemen-elemen baru dengan fondasi yang telah terbukti, menciptakan perbaikan yang bermakna tanpa harus merombak seluruh sistem.

Ide-ide ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki atau menyempurnakan sistem, proses, atau prosedur yang telah ada, tetapi juga menjadi pendorong kemajuan dan inovasi bagi organisasi secara keseluruhan dalam tujuan meningkatkan pelayanan.

Inovasi Jebol adminduk ini sangat menjangkau masyarakat yang ada di setiap desa dengan memberikan pelayanan langsung ke tiap desa yang ada di kabupaten merangin dengan lebih praktis dan efisien, masyarakat tanpa perlu datang lagi ke kantor Disdukcapil yang bagi masyarakat diluar kota kabupaten memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dan dari ide ini dapat mempersingkat waktu yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan karena masyarakat tinggal datang ke tempat yang telah disediakan oleh perangkat desa.

Kesimpulan dari dimensi pengenalan ide baru yaitu Inovasi Jebol Adminduk memberikan gagasan atau konsep yang dinilai kreatif karena dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang dimana ada kendala jarak dan waktu sehingga Disdukcapil memiliki ide dengan konsep mendatangi langsung pegawai Disdukcapil ke desa-desa agar memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat proses dan waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2. Penerapan ide baru

Inovasi yang dikenalkan diharapkan dapat di implementasi dan realisasi pada pelayanan

yang dalam pelaksanaannya sudah ada lebih dulu. Sehingga masalah atau tugas yang ada dapat diselesaikan dari penerapan inovasi ini sebagaimana mestinya.

Jebol Adminduk ini adalah inovasi yang diterapkan oleh Disdukcapil guna memberikan dampak positif dalam sistem kerja organisasi dalam menyelesaikan masalah pelayanan yang ada di masyarakat yaitu dengan memberikan kemudahan dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan masyarakat dengan kendala jarak dan waktu.

a. Implementasi ide inovasi ke dalam sistem kerja organisasi

Merupakan proses krusial yang mentransformasikan ide, kebijakan, atau strategi menjadi tindakan nyata dan perubahan yang terukur. Proses ini menjembatani kesenjangan antara perencanaan dan hasil aktual, menentukan keberhasilan berbagai inisiatif organisasi. Ide kreatif dari inovasi Jebol Adminduk ini dilakukan dengan cara pendekatannya yang lebih terbuka dan peka terhadap kebutuhan masyarakat. Biasanya, pelayanan administrasi itu kan masyarakat yang harus datang ke kantor, antri, dan mengikuti jam kerja yang terkadang tidak sesuai dengan waktu masyarakat. melalui program Jebol Adminduk ini, Dinas tidak lagi hanya menunggu masyarakat datang, tapi justru aktif mendatangi masyarakat langsung ke tempat-tempat yang sering mereka kunjungi. Kesimpulan dari indikator ini adalah proses ini tidak hanya sekedar menerapkan ide baru, tetapi juga memastikan bahwa ide tersebut dapat diintegrasikan secara efektif ke dalam struktur, budaya, dan operasional organisasi

b. Penggunaan metode baru dalam penyelesaian masalah atau tugas

merupakan pendekatan yang mendorong inovasi dan efisiensi dalam organisasi. Metode baru ini seringkali muncul sebagai respons terhadap keterbatasan pendekatan konvensional, perubahan lingkungan, atau kebutuhan untuk meningkatkan hasil. Sebelumnya masalah yang terjadi di Disdukcapil adalah jumlah penduduk yang wajib rekam e-KTP dan telah melaksanakan berbeda cukup banyak karna masyarakat tadinya terkendala jarak dan waktu kerja apalagi di kecamatan luar bangko sehingga inovasi ini bisa dan mampu untuk menjadi alternatif dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kesimpulan indikator ini adalah penerapan metode baru tidak hanya membantu menciptakan solusi yang lebih efektif dan efisien, tetapi juga mendorong inovasi dan perbaikan proses kerja secara keseluruhan. Metode baru ini dapat mengurangi ketergantungan pada cara-cara lama yang mungkin sudah tidak relevan atau kurang optimal, serta membuka peluang untuk mengeksplorasi pendekatan yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Jebol Adminduk ini mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga ketika masyarakat butuh pelayanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti mengurus dokumen kependudukan. Hal ini juga yang tadinya menjadi masalah Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan dirasa bisa menjadi solusi yang efektif dan efisien.

Kesimpulan dari dimensi penerapan ide baru yaitu Jebol Adminduk diciptakan untuk membantu pegawai menyelesaikan tugas ataupun yang menjadi masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Merangin sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan meningkat kedepannya.

3. Proses Baru

Inovasi ini diharapkan dapat berproses untuk fokus pada perbaikan ataupun pembaharuan cara untuk layanan yang diberikan. Inovasi yang dilakukan ini dapat memberikan prosedur baru yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.

a. Perubahan dalam alur kerja atau tahapan pelaksanaan tugas merupakan transformasi dalam urutan, struktur, atau mekanisme penyelesaian pekerjaan dalam sebuah organisasi. Proses ini melibatkan evaluasi, redesain, dan implementasi cara baru dalam mengatur dan menjalankan aktivitas untuk mencapai efisiensi, efektivitas, atau adaptasi terhadap kondisi baru. Jebol Adminduk ini memang memudahkan masyarakat dalam melakukan ataupun mendapat pelayanan tetapi ini juga mengubah alur kerja karena inovasi ini membuat kami pegawai harus turun langsung ke desa ataupun sekolah yang telah ditentukan untuk datang langsung memberikan pelayanan disana sehingga dibentuk tim agar alur pelayanan yang ada di Disdukcapil juga tidak terganggu. Dengan teknis disduk capil menyurati atau disurati terkait pelaksanaan inovasi sebelum dilakukan.

Kesimpulan dari indikator ini adalah Perubahan dalam alur kerja atau tahapan pelaksanaan tugas merupakan transformasi sistematis terhadap cara sebuah organisasi menjalankan aktivitasnya. Proses ini melibatkan peninjauan, penyusunan ulang, dan penerapan metode baru dalam mengelola pekerjaan.

b. Pengembangan cara-cara baru dalam mengerjakan sesuatu

Merupakan proses evolusi metodologi yang mendorong organisasi menuju efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Proses ini melibatkan penemuan, pengujian, dan penerapan pendekatan alternatif yang dapat menghasilkan hasil lebih baik atau menciptakan nilai tambah yang signifikan. Inovasi ini bisa dikatakan pembaharuan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada tetapi juga tetap sesuai ketentuan dan hukum yang berlaku pastinya karena dulu banyak oknum yang menawarkan bantuan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus ke Disdukcapil sekarang tidak perlu lagi karena kita langsung datang ke desa yang sudah ditentukan. Yang sebelumnya diberitahukan melalui penyuratan yang dilakukan perangkat desa atau sebaliknya dari disdukcapil sendiri. terobosan dari Disdukcapil sebagai bentuk komitmen kami dalam meningkatkan pelayanan pastinya.

Kesimpulan indikator ini adalah Pengembangan cara-cara baru dalam mengerjakan sesuatu merupakan proses evolusi metodologi yang bertujuan meningkatkan kinerja organisasi. Proses ini mencakup identifikasi, eksperimentasi, dan adopsi pendekatan alternatif untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Inovasi Jebol Adminduk menjadi prosedur baru yang diterapkan. Dimana dapat membantu pelayanan agak lebih menjangkau masyarakat yang terkendala karena sebelum adanya Jebol Adminduk ini masyarakat harus ke Disdukcapil untuk mendapatkan pelayanan.

Kesimpulan dari dimensi proses baru yaitu Inovasi Jebol Adminduk menjadi proses baru yang dilakukan disdukcapil dan memberikan pelayanan dengan lebih baik seperti memudahkan masyarakat dan meningkatkan progres pelayanan yang dilakukan.

4. Prosedur baru

Inovasi ini dilakukan berdasarkan prosedur yang mengacu pada pengembangan atau perubahan dalam langkah langkah yang digunakan. Prosedur baru ini bertujuan untuk mengatasi hambatan yang ada, meningkatkan kualitas pelayanan ataupun mempercepat proses pelayanan.

a. Pembaruan dalam aturan atau ketentuan pelaksanaan pekerjaan

Merupakan proses dalam memperbaharui sistem organisasi yang merespons perubahan situasi, kebutuhan, ataupun kepentingan yang melibatkan banyak orang. Proses ini melibatkan evaluasi, revisi, dan implementasi kebaruan yang mengatur bagaimana pekerjaan dilaksanakan dalam organisasi. Inovasi ini bisa dikatakan pembaharuan yang dilakukan untuk meningkatkan

pelayanan yang ada tetapi juga tetap sesuai ketentuan dan hukum yang berlaku pastinya karena dulu banyak okmun yang menawarkan bantuan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus ke Disdukcapil sekarang tidak perlu lagi karena langsung datang ke desa yang sudah ditentukan. Yang sebelumnya diberitahukan melalui penyuratan yang dilakukan perangkat desa atau sebaliknya dari disdukcapil sendiri.

Kesimpulan dari indikator ini adalah proses penyesuaian regulasi internal organisasi merupakan respons terhadap perubahan kondisi dan kebutuhan. Proses ini melibatkan serangkaian tahapan yang dimulai dari evaluasi aturan yang ada, dilanjutkan dengan revisi sistematis, hingga implementasi ketentuan baru.

b. Standar operasional baru yang lebih efektif dan efisien

merupakan seperangkat panduan, protokol, dan prosedur yang dirancang untuk mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan produktivitas, dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya dalam organisasi. Pembaruan standar ini mencerminkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan dan adaptasi terhadap tuntutan lingkungan yang terus berubah. Dari pelaksanaan inovasi ini bisa dikatakan sudah baik karena dari antusias masyarakat yang datang menunjukkan inovasi ini berhasil walaupun dalam pelaksanaannya masih ada kendala pindah tempat ataupun terhenti sebentar karena listrik tetapi tetap dilakukan upaya agar tujuan dari Disdukcapil yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bisa tercapai. Selain itu dari pemerintah desa juga antusias yang dibuktikan dengan pemerintah desa membuat surat permohonan layanan yang dilakukan untuk mendapatkan pelayanan inovasi Jebol Adminduk dan memfasilitasi kebutuhan disdukcapil seperti tempat dan genset

Kesimpulan dari indikator ini adalah instrumen merupakan hal penting dalam modernisasi proses kerja organisasi. Standar ini terdiri dari serangkaian panduan, protokol, dan prosedur yang dirancang secara sistematis untuk mengoptimalkan kinerja dan hasil.

Inovasi Jebol adalah operasional baru yang dilakukan Disdukcapil dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang sesuai ketentuan yaitu pelaksanaannya yang dilakukan dengan penyuratan yang dilakukan disdukcapil kepada desa terkait ataupun permintaan yang dilakukan dari desa melalui surat.

Kesimpulan dari dari dimensi prosedur baru adalah prosedur ini telah dilakukan dengan baik karena pembaharuan operasional baru ini sudah dilakukan sesuai dengan aturan dan ketentuan dalam pelaksanaannya sehingga memberikan persiapan yang matang baik dari disdukcapil maupun perangkat desa sehingga pelayanan yang dihasilkan yang efektif dan efisien dan menjadi prosedur baru yang lebih baik dari prosedur yang sudah ada.

5. Dilakukan secara sadar

Inovasi yang dilakukan dengan tujuan yang jelas dan sudah terencana, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai efisiensi yang lebih tinggi.

Jebol Adminduk telah dilakukan dengan perencanaan matang dengan memperhatikan aspek-aspek seperti pihak yang terlibat dan telah dilakukan pemetaan langkah-langkah dalam pelaksanaannya sehingga dapat memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan selain itu Jebol Adminduk ini dilakukan dengan sengaja dan sadar untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan.

a. Adanya perencanaan yang matang dalam melakukan perubahan

Adalah melakukan perubahan melibatkan pemahaman kebutuhan, penetapan tujuan, melibatkan pemangku kepentingan, membuat rencana aksi detail, implementasi terencana,

komunikasi efektif, penyesuaian, dan evaluasi keberhasilan secara menyeluruh. Dengan pendekatan yang terstruktur, melibatkan semua pihak, dan fleksibel terhadap tantangan, perubahan dapat membawa dampak positif yang signifikan. Sebelum inovasi ini dilakukan Disdukcapil melakukan perencanaan tentunya yang kemudian setelah konsep pelaksanaannya jadi dilakukan uji coba baik di desa ataupun di sekolah dan hasilnya positif sehingga diterapkan dan ini memberikan perubahan dalam alur pelayanan administrasi kependudukan disini yang awalnya ketika butuh pelayanan administrasi kependudukan harus datang langsung sekarang dipermudah dengan datang ke desa masing-masing atau terdekat.

Kesimpulan dari indikator ini adalah perencanaan yang matang merupakan proses komprehensif yang memastikan transformasi organisasi berjalan efektif dan terarah. Pendekatan ini meliputi serangkaian tahapan sistematis mulai dari pemahaman kebutuhan hingga evaluasi hasil akhir.

b. Kesengajaan dan kesadaran penuh dalam menerapkan inovasi melibatkan komitmen, pemahaman, fokus pada detail, refleksi berkala, harmonisasi tujuan dan tindakan, serta adaptasi tanpa kehilangan arah. Pendekatan ini memastikan bahwa inovasi dilakukan dengan efektif, efisien, dan berdampak positif bagi organisasi ataupun masyarakat. Perubahan alur pelayanan yang dilakukan Disdukcapil bukan sebuah kebetulan atau tanpa perencanaan yang matang tetapi telah dilakukan intensi yang jelas dan mempertimbangkan dengan matang terkait inovasi yang dilakukan karena telah dilakukan uji coba sebelumnya dan hasilnya baik selain itu tujuannya juga jelas untuk memberi pelayanan yang maksimal untuk masyarakat Kabupaten Merangin.

Kesimpulan dari indikator ini adalah Kesengajaan dan kesadaran penuh merupakan pendekatan strategis yang menekankan pada implementasi yang sudah terencana dan terfokus. Sehingga dapat memadukan aspek dari komitmen organisasional dengan pemahaman mendalam terhadap proses dan tujuan dari inovasi.

inovasi Jebol Adminduk telah dilakukan dengan komitmen yang jelas dan tujuan yang jelas yaitu untuk memaksimalkan pelayanan yang dapat diberikan oleh Disdukcapil kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan jarak dan waktu yang dibutuhkan.

Kesimpulan dari dimensi dilakukan dengan sadar adalah inovasi ini telah dilakukan dengan intensi yang jelas ini dapat dibuktikan dengan perencanaan matang yang telah dilakukan dan percobaan yang dilakukan sehingga inovasi ini telah dapat terealisasi untuk masyarakat dan memberikan dampak baik dan memaksimalkan pelayanan yang bisa didapatkan oleh masyarakat.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin

1. Faktor-faktor Pendukung

a. Tim Kerja

Pelaksanaan inovasi Jebol Adminduk didukung dengan adanya tim kerja yang bertugas dalam pelaksanaan kegiatan Jebol Adminduk. Dalam pelaksanaan inovasi ini terdapat tim kerja yang harus mempunyai tujuan dan komitmen yang sama agar pelaksanaan Jebol Adminduk ini dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin terdapat beberapa tim kerja yang turun langsung ke setiap desa dan sekolah. dalam pembagiannya, Bagian Piak dan Pemanfaatan data bertugas di Jebol Sekolah kemudian bagian pelayanan pencatatan sipil dan bagian pelayanan pendaftaran penduduk secara bergantian di Jebol Desa. Tim kerja ini bekerja secara kompak dan saling mendukung dalam melayani masyarakat.

Terdapat tim kerja yang mempunyai tugas masing-masing dalam melaksanakan pelayanan Jebolan Desa. Tim kerja ini turun secara langsung ke setiap desa dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal

- b. Dukungan dari berbagai pihak baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin maupun Masyarakat serta pemerintah desa

Pelaksanaan Jebol Adminduk mendapatkan dukungan penuh dari berbagai pihak untuk keberlangsungan dalam berhasilnya inovasi Jebol Adminduk dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam hal ini pemerintah desa menyambut dengan baik inovasi Jebol Adminduk dikarenakan inovasi yang diciptakan ini dirasa mampu memudahkan masyarakat desa untuk memperoleh pelayanan tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan.

Pemerintah desa memberikan dukungan dengan memfasilitasi suatu tempat yang akan digunakan sebagai tempat untuk memberikan pelayanan Jebol Adminduk. Sebelumnya, pemerintah desa sudah memberitahukan kepada masyarakat bahwa akan ada pelaksanaan Jebolan Desa sehingga masyarakat sudah mempersiapkan berkas yang harus dibawa. Jadi, dalam pelaksanaannya Jebol Adminduk ini sangat didukung oleh berbagai pihak mulai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin, Masyarakat dan Pemerintah Desa.

2. Faktor-faktor Penghambat

- a. Masih kurang akses internet di tempat yang belum terjangkau jaringan internet dengan baik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan melaksanakan Jebol Adminduk dengan turun langsung ke setiap desa dengan membawa langsung peralatan yang digunakan dalam proses kegiatan Jebol Adminduk. Hal ini pastinya akan membutuhkan jaringan internet yang baik agar dapat dihubungkan pada saat melakukan perekaman. Kendala yang terjadi adalah pada saat pelaksanaan Jebol Adminduk masih terdapat beberapa tempat yang belum memiliki jaringan internet yang baik sehingga menghambat proses pelayanan yaitu pada saat perekaman.

Tidak semua wilayah memiliki jaringan internet yang baik. Sehingga, hal ini yang menjadi penghambat dalam kelancaran dalam memberikan pelayanan Jebol Adminduk yang dimana harusnya inovasi ini untuk mempercepat pelayanan tetapi membuat pelaksanaannya memakan waktu lama.

- b. Masih sering terjadi pemadaman listrik

Pemadaman listrik adalah kondisi yang terjadi karena pasokan listrik ke suatu wilayah terputus secara tiba-tiba atau bisa direncanakan untuk sementara waktu. Ada beberapa hal yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik seperti gangguan dalam jaringan listrik, kegagalan peralatan, cuaca ekstrem, kegiatan pemeliharaan atau perbaikan jaringan listrik. Pada saat pelaksanaan Jebol Adminduk pemadaman listrik akan menghambat pelaksanaan Jebol Adminduk. Hal ini dikarenakan kegiatan ini membutuhkan jaringan listrik. Jika jaringan listrik padam maka terjadinya penundaan Jebol Adminduk dikarenakan alat yang digunakan membutuhkan listrik untuk dapat digunakan.

Jaringan listrik berperan penting dalam mendukung pelaksanaan inovasi Jebol Adminduk guna mensupport peralatan seperti printer, penerangan, peralatan audio dan visual, perekaman elektronik dan lainnya. Sehingga terjadinya pemadaman listrik ini akan menghambat pelaksanaan kegiatan Jebol Adminduk.

Adapun langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin

Beberapa kendala yang menjadi penghambat proses pelaksanaan kegiatan Jebol Adminduk yang kemudian dapat diatasi dengan dilakukan upaya-upaya dalam mengatasinya sebagai berikut :

1. pengalihan tempat pelaksanaan ke daerah terdekat yang terjangkau jaringan internet

Kabupaten Merangin dalam penyebaran jaringan internet masih belum merata, ada terdapat beberapa daerah yang masih sulit bahkan belum terjangkau dengan maksimal sehingga di setiap desa di Kabupaten Merangin belum merata jaringan internetnya sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pengalihan tempat pelaksanaan Jebol Adminduk ke desa atau kecamatan terdekat sebagai upaya dalam mengatasi hambatan di lapangan. Pengalihan ke desa atau kecamatan terdekat guna mengatasi masalah jaringan internet yang terjadi di lokasi awal ke lokasi yang terdapat jaringan internet dengan memadai sebagai solusi, dimana ketika lokasi pelayanan Jebol Adminduk sudah ditentukan Disdukcapil mengkoordinasikan dengan pihak pemerintah setempat apakah lokasi memiliki sinyal internet yang kuat ataupun memadai dan jika tidak maka dilakukan pengalihan lokasi terdekat dengan memilih lokasi yang memiliki sinyal internet yang lebih baik.

Untuk mengatasi masalah jaringan internet yang belum memadai di beberapa daerah dilakukan dengan mengalihkan pelayanan Jebol Adminduk ke desa atau kecamatan terdekat yang memiliki jaringan internet lebih baik agar pelayanan dapat tetap berjalan dan memberikan hasil yang lebih maksimal.

2. Menggunakan generator set (Genset)

Pemadaman listrik bisa terjadi dikarenakan jaringan listrik terputus secara tiba-tiba atau kondisi lainnya, hal ini adalah penghambat dalam jalannya inovasi pelayanan Jebol Adminduk. Menindak lanjuti hambatan ini maka upaya yang dilakukan untuk mengatasinya adalah dengan menyediakan Generator Set atau genset. Genset adalah alat pembangkit listrik portable yang digerakan oleh mesin pembakar alam dari generator listrik dengan sistem kerja menghasilkan listrik secara mandiri dan tidak terhubung dengan jaringan distrik utama. Berguna jika sewaktu waktu saat pelaksanaan kegiatan listrik utama padam secara tiba-tiba saat digunakan.

Dari masalah pemadaman listrik yang tidak bisa dipastikan waktunya dapat diantisipasi dengan disediakannya genset, ini dilakukan melalui koordinasi dengan pemerintah setempat agar pelaksanaan yang dilakukan tidak ada hambatan dan bisa dilakukan dengan maksimal.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Jebol Adminduk yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang secara nyata mampu mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di wilayah yang sulit dijangkau. Inovasi ini terbukti memberikan kemudahan akses, mengurangi beban masyarakat dari segi waktu dan biaya, serta meningkatkan capaian kepemilikan dokumen kependudukan. Meskipun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan internet dan seringnya pemadaman listrik, langkah-langkah adaptif yang dilakukan, seperti pengalihan lokasi layanan dan penggunaan genset, menjadi bentuk respons konkret terhadap hambatan tersebut.

Jika dibandingkan dengan penelitian Irawati dan Fatimah (2023) di Kabupaten Siak, pendekatan inovasi yang digunakan berbeda secara mendasar. Irawati dan Fatimah menekankan penggunaan platform digital dalam pelayanan administrasi kependudukan selama pandemi COVID-19, seperti WhatsApp dan Google Form. Sementara itu, Jebol Adminduk lebih mengedepankan pendekatan fisik langsung ke desa-desa. Ini menunjukkan bahwa inovasi tidak harus berbasis

teknologi tinggi, tetapi bisa juga dalam bentuk inovasi pelayanan lapangan yang menyesuaikan kondisi geografis dan infrastruktur lokal.

Selanjutnya, Hartatik, Saputra, dan Hady (2020) dalam penelitian di Kabupaten Blitar menyimpulkan bahwa sistem E-Siap Online mampu meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrean. Namun, studi ini masih berorientasi pada wilayah yang telah memiliki akses internet dan SDM yang cukup memadai. Temuan tersebut kontras dengan konteks Kabupaten Merangin, yang justru memerlukan solusi non-digital karena keterbatasan sinyal dan tenaga operator. Dengan demikian, penelitian ini menambahkan wawasan baru tentang model pelayanan inklusif berbasis jemput bola di wilayah blankspot.

Sementara itu, Putra dan Rusadi (2022) meneliti inovasi ANDONG (Anterin Dong) di Kota Pekanbaru, yang juga berbentuk pelayanan jemput bola. Namun cakupannya terbatas pada kelompok rentan seperti lansia dan disabilitas. Berbeda dengan itu, Jebol Adminduk menysasar seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil dengan hambatan geografis. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan jemput bola dalam penelitian ini lebih luas dan sistematis dari segi cakupan dan kontinuitas pelaksanaan.

Dalam konteks digitalisasi layanan administrasi kependudukan, Rupiarsieh (2021) menyampaikan bahwa pelayanan akta kelahiran online di Kabupaten Bojonegoro berhasil meningkatkan efisiensi, namun masih terkendala literasi digital masyarakat. Penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa di daerah tertentu, literasi digital bukan satu-satunya masalah tetapi juga kondisi fisik dan jaringan yang tidak tersedia. Dengan demikian, strategi digital tidak selalu relevan di seluruh wilayah, dan solusi berbasis kehadiran langsung tetap dibutuhkan.

Terakhir, Artiko Aji, Supriyono, dan Shobaruddin (2023) mengevaluasi penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Magetan. Inovasi ini memodernisasi layanan, tetapi terbatas hanya pada masyarakat yang berada dekat dengan lokasi ADM. Inovasi Jebol Adminduk, sebaliknya, menghadirkan layanan langsung ke titik-titik yang jauh dari pusat kabupaten. Maka, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih adaptif dan menjangkau kelompok masyarakat marginal secara geografis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis inovasi. Berbeda dari studi-studi sebelumnya yang lebih menekankan transformasi digital atau fasilitas modern, penelitian ini menunjukkan bahwa fleksibilitas, keberpihakan kepada masyarakat, dan adaptasi terhadap kondisi lapangan merupakan elemen penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang inklusif dan merata..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin yaitu Inovasi Jebol Adminduk sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jalannya kegiatan Jebol Adminduk yang dilakukan Disdukcapil. Peneliti menggunakan dimensi inovasi menurut west and farr dari indikator yang dijelaskan dengan pelaksanaan Inovasi Jebol Adminduk di lapangan memberikan hasil yang baik. Dalam pelaksanaannya Inovasi Jebol Adminduk dapat berjalan dengan baik, sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan memudahkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kota kabupaten yaitu dengan datang ke tempat terdekat yang telah

disediakan Disdukcapil dan tidak perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi Jebol Adminduk adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Memiliki tim kerja dalam mendukung jalannya inovasi Jebol adminduk dengan turun langsung ke setiap desa selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah desa maupun masyarakat mendukung dengan adanya inovasi Jebol Adminduk. Selain faktor-faktor pendukung, ada juga faktor penghambat yaitu masih kurangnya jaringan internet yang memadai di tempat yang akses internet belum terjangkau dengan baik dan masih sering terjadi pemadaman listrik yang tidak menentu. Langkah-langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Merangin untuk mengatasi hambatan adalah dengan mengalihkan tempat ke desa atau kecamatan terdekat yang terjangkau jaringan internet dan menyediakan Generator Set (Genset).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada instansi pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Artiko Aji, N. W., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (Studi pada Dinas Dukcapil Kabupaten Magetan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(2), 21–38. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap/2023.009.02.3>
- Fatimah, Y. (2022). Kuantitas dan kualitas kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(1), 59–70. <https://journal.sinov.id/index.php/jurimbik/article/view/196>
- Giotopoulos, K. C., et al. (2025). Dynamic workload management system in the public sector: A comparative analysis. *Department of Management Science and Technology, University of Patras*. <https://www.scopus.com/pages/publications/105001254724>
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2). <https://doi.org/10.15294/integralistik.v33i2.33543>
- Irawati, & Fatimah, S. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 3(1), 72–90. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.72>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with

- intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sains Indonesia.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Putra, S. M., & Rusadi, S. (2022). Inovasi Pelayanan ANDONG (Anterin Dong) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*. <https://doi.org/10.25299/jmp..19214>
- Rupiarsieh. (2021). Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara (JIAN)*, 3(2), 1–15. <https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JIAN/article/view/353>
- Ruskarini, D. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Deepublish.
- Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian kualitatif untuk ilmu pemerintahan*. CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>

