

**INOVASI LAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN TERPADU KECAMATAN DAN  
KAMPUNG PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BERAU**

**Sitti Sadaria, Thalita Rifda Khaerani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 1, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau.

Pengarang : Sitti Sadaria

NIM : 1802015012

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 27 Februari 2025

**Pembimbing,**



**Thalita Rifda Khaerani, S.AP, M.Si**

**NIP. 19890922 202203 2 012**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

**Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik**

**Volume : 13**

**Nomor : 1**

**Tahun : 2025**

**Halaman : 230-241**

# INOVASI LAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPADU KECAMATAN DAN KAMPUNG PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BERAU

Sitti Sadaria <sup>1</sup>, Thalita Rifda Khaerani <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau melalui tahap-tahap inovasi. Adapun penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung sudah dilaksanakan sesuai tahap-tahap inovasi, meliputi tahap mengenali masalah atau kebutuhan, tahap riset dasar dan aplikatif, tahap pengembangan, tahap komersialisasi, tahap difusi dan adopsi, dan tahap konsekuensi. Serta dengan adanya inovasi tersebut, cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Berau mengalami peningkatan setiap tahunnya. Faktor pendukung dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia yang memadai, peralatan yang lengkap, dan hubungan kerja sama aparat yang baik. Faktor penghambat dalam penelitian ini adalah jaringan belum merata di beberapa daerah dan kurangnya kesadaran masyarakat.*

**Kata Kunci :** *Inovasi, Layanan Jemput Bola, Administrasi Kependudukan*

## **Pendahuluan**

Tuntutan yang ingin diterima masyarakat dari pejabat publik akan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan adalah yang diharapkan masyarakat. Layanan publik yang efektif dan efisien merupakan fondasi bagi kesejahteraan masyarakat (Khaerani et al., 2025). Pelayanan publik bermaksud

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [sittisadaria1999@gmail.com](mailto:sittisadaria1999@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

untuk menciptakan kepastian hukum dari segi hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan yang tertulis dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuannya untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, tugas, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi kewajiban aparatur pemerintahan dan untuk memberikan rasa puas terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri (Satiyah dan Thalita Rifda Khaerani, 2023). Sehingga pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang sah bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang tersedia dari penyelenggara publik (pemerintah). Agar terpenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat, maka pelayanan publik haruslah menyeluruh. Pelayanan ini berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan. Dokumen kependudukan adalah dokumen administrasi yang harus dimiliki setiap masyarakat agar tercatat sebagai warga negara Indonesia (Tsamara Dilla, Zica, 2022). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pengurusan dokumen kependudukan banyak permasalahan yang muncul di masyarakat. Permasalahan tersebut diantaranya letak pusat pelayanan yang jauh dari jangkauan masyarakat di beberapa kecamatan di Kabupaten Berau. Permasalahan lainnya ialah masih kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan dan masih adanya masyarakat yang kurang mahir teknologi. Sehingga dari permasalahan yang ada, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau melakukan terobosan melalui inovasi pelayanan. Inovasi dalam pelayanan diperlukan karena beragam permasalahan muncul dalam sebuah pelayanan publik (Wardani, 2019). Inovasi diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam akses semua kebutuhan dalam pelayanan publik. Kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan adalah hal yang ingin dicapai dari adanya suatu inovasi. Inovasi pelayanan publik juga dituntut untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat, serta dijadikan prioritas dalam pelayanan (Dahlila & Frinaldi, 2020). Inovasi pelayanan tersebut diberi nama Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung. Inovasi ini merupakan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung, yang dipusatkan di kantor kecamatan dan kantor kepala kampung yang telah diketahui kepemilikan dokumen kependudukannya masih rendah. Inovasi ini dilakukan dengan petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendatangi langsung ke kecamatan dan juga ke kampung-

kampung untuk melakukan perekaman biodata kependudukan, juga pengurusan dokumen kependudukan lainnya seperti pengurusan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung, serta mengidentifikasi apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Inovasi Pelayanan Publik***

Inovasi adalah pengenalan dan penerapan yang disengaja dari ide, proses, produk, dan prosedur baru kepada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberi manfaat bagi individu, kelompok, atau organisasi, dan masyarakat pada umumnya menurut Ancok (Rahman, 2020). Sedangkan dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi dalam pelayanan publik, inovasi merupakan proses kreatif yang menciptakan pengetahuan melalui penciptaan banyak penemuan baru dan modifikasi penemuan yang sudah ada. Jadi, Inovasi menunjukkan perubahan yang dialami sebagai sesuatu yang baru oleh mereka yang mengalaminya. Wujud inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur, dan administrasi baru atau rencana baru bagi semua anggota organisasi menurut Damanpour (Rahman, 2020:19). Inovasi menurut Christiansen dan Bunt (Nurharyoko et al., 2020:7), digunakan untuk membantu meningkatkan kapasitas sektor publik untuk menangani masalah publik secara produktif dan berkelanjutan. Jadi, Inovasi adalah proses dimana aktivitas atau pemikiran manusia menemukan hal-hal baru, yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia.

Penelitian ini fokus membahas tahap atau proses Inovasi Menurut Rogers (dalam Rahman, 2020: 25-27), sebagai berikut:

1. Tahap mengenali masalah atau kebutuhan (*recognizing a problem or need*), yaitu tahap yang berusaha untuk mengenali masalah, tantangan, serta tujuan yang akan dicapai.
2. Tahap riset dasar dan aplikatif (*basic and applied research*), yaitu tahap yang berupaya mencari tahu secara mendalam-dalamnya untuk mengetahui rumusan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan, serta mampu menjawab permasalahan yang ada.
3. Tahap pengembangan (*development*), yaitu tahap yang berupaya meningkatkan kualitas suatu inovasi atas gagasan yang dirumuskan sebelumnya. Pengembangan dalam hal ini mengarah pada proses penguatan inovasi agar bisa dikatakan layak.

4. Tahap komersialisasi (*commercialization*). Inovasi yang tercipta memiliki tujuan agar dapat dipraktikkan di masyarakat. Maka dari itu diperlukan komersialisasi, yang dilakukan dengan cara sosialisasi. Tahap komersialisasi berfungsi untuk memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan memiliki nilai guna di masyarakat, sehingga menjadi kebutuhan.
5. Tahap difusi dan adopsi (*diffusion and adoption*), yaitu tahap ketika inovasi telah tercipta dan dijalankan oleh masyarakat sebagai sasaran. Aktor pembuat inovasi berperan untuk melakukan difusi atau penerapan kepada masyarakat. Inovasi yang dibuat harus mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pihak yang akan menerapkan inovasi. Pada tahap inilah keberlanjutan suatu inovasi ditentukan.
6. Tahap konsekuensi (*consequences*). Pada tahap inilah implikasi yang dihadirkan dari adanya inovasi dinilai, apakah memberikan perubahan dan menjawab permasalahan semula atau justru tidak memberikan dampak dan permasalahan tidak terselesaikan. Namun, inovasi akan sampai pada tahap konsekuensi jika pada tahap difusi dan adopsi berhasil diterima masyarakat.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan adalah Suatu aktivitas seseorang secara langsung sebagai proses pemenuhan kebutuhan menurut Moenir (dalam Pasolong, 2017:128). Pemenuhan kebutuhan menjadi kunci dalam pelayanan. Sehingga administrator harus menekankan untuk mendahulukan kepentingan banyak orang dari pada kepentingan pribadi, serta memberikan servis terbaik kepada masyarakat, menurut Thoha (dalam Hardiyansyah, 2018). Maka pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan seseorang yang menguntungkan dan suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik yang dilakukan oleh pemerintah (Mulyadi, Deddy, T. Gedeona, Hendrikus, Affandi, 2018). Pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan publik akan berhasil jika dalam lingkup organisasinya memiliki unsur seperti sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, kultur pelayanan dalam organisasi dan sumber daya yang memadai, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat (Rahayu et al., 2021). Kepuasan masyarakat disisi lain merupakan tolak ukur dari terciptanya keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu segala bentuk pelayanan publik harus senantiasa difokuskan pemenuhan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Salam et al., 2020). Standar pelayanan dimaknai sebagai suatu ketentuan baku atau pedoman yang harus dipenuhi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan pengguna layanan masyarakat (Hadiwijoyo, 2021:81). Jadi, Pelayanan publik sebagai pemberian layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan agar penerima pelayanan dapat merasa pula dilayani.

### ***Administrasi Kependudukan***

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih atas dasar rasionalitas untuk mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditentukan menurut Siagian (Pasolong, 2017:3). Fungsi strategis pembuat kebijakan yang mengelola administrasi kependudukan adalah mendukung informasi tentang kependudukan dalam rangka pelayanan nasional dan kepentingan warga negara atas informasi administrasi kependudukan. Atas fungsi tersebut maka dalam pengelolaan administrasi kependudukan dimulai dari unit pemerintahan terkecil seperti desa atau kelurahan hingga skala nasional.

### ***Definisi Konsepsional***

Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau adalah inovasi dalam pemberian layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau yang dilakukan dengan pelayanan secara langsung kepada masyarakat di kecamatan dan kampung, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Kemudahan mengakses tempat pelayanan tentu akan memudahkan masyarakat untuk memiliki juga melengkapi dokumen kependudukan. Serta ketidakpahaman masyarakat dalam pengurusan dapat langsung teratasi saat pelayanan langsung ditempat.

### ***Metode Penelitian***

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer, yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara terhadap informan yaitu Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Berau, kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, kepala bidang pelayanan pencatatan sipil, kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, tim lapangan layanan jemput bola administrasi kependudukan terpadu kecamatan dan kampung, dan masyarakat

yang mengikuti layanan jemput bola administrasi kependudukan terpadu kecamatan dan kampung. Dengan pemilihan informan ditentukan secara *purposive sampling*. Kemudian data sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari jurnal, buku-buku, dan penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman, meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau***

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan. Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung dilaksanakan dari tahun 2020. Layanan ini dilakukan dengan dengan cara mengadakan pelayanan administrasi kependudukan langsung di kecamatan dan kampung-kampung di Kabupaten Berau. Hal yang melatar belakangi diciptakannya Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung adalah banyaknya masalah yang timbul dikarenakan kondisi geografis dan demografis Kabupaten Berau. Kabupaten Berau memiliki luas wilayah 36.962,38 km<sup>2</sup> terdiri dari 13 Kecamatan, 10 Kelurahan, 100 Kampung. Penduduk Kabupaten Berau pada akhir tahun 2023 berjumlah 280.998 jiwa yang terdiri dari 149.271 laki-laki dan 131.727 perempuan. Luasnya Wilayah Kabupaten Berau, juga besarnya Penduduk yang tersebar di Kabupaten Berau serta kesenjangan pendapatan penduduk sehingga berimplikasi pada kemampuan masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Maka tujuan yang ingin dicapai dalam Inovasi ini ialah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu memenuhi hak sipil warga negara akan pelayanan Administrasi Kependudukan, meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan, memberi pelayanan yang mudah, cepat, murah dan tidak berbelit-belit, dan menjadikan data kependudukan semakin akurat dan valid.

Inovasi merupakan cara-cara baru yang bertujuan untuk memperbaiki atau menjadikan sesuatu menjadi lebih baik. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Berau dapat mengubah paradigma bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilakukan dengan cara konvensional di kantor melainkan bisa dengan berbagai cara yang lebih mudah. Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau tidak menggantikan cara konvensional di kantor melainkan memberikan

alternatif lain sehingga tidak akan menyulitkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sebagai sebuah organisasi yang melakukan Inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau tentu juga melalui tahap atau proses inovasi, seperti yang dikemukakan oleh Rogers. Tahap-tahap inilah yang dijadikan fokus oleh peneliti dan pembahasannya sebagai berikut:

### ***1. Tahap Mengenal Masalah atau Kebutuhan***

Tahap yang berusaha untuk mengenali masalah, tantangan, serta tujuan yang akan dicapai. Berawal dari sulitnya kelengkapan dokumen kependudukan pada Kabupaten Berau, dikarenakan berbagai hal sehingga terciptalah inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung hadir karena masih banyak masyarakat Kabupaten Berau yang belum memiliki dokumen Kependudukan misalnya E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil baik Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, dan Kematian. Berdasarkan hasil penelitian di Kabupaten Berau, permasalahan pun diketahui dari tahap pertama ini, yaitu terkait jarak yang jauh dengan tepat pelayanan, biaya transportasi, pengurusan berkas yang lama dikarenakan penumpukan pemohon di kantor, serta masih rendahnya kesadaran masyarakat. Inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan terpadu kecamatan dan kampung dilaksanakan untuk meningkatkan, mempermudah, dan mempercepat proses administrasi pengurusan kependudukan mulai dari pendataan penduduk sampai dengan penerbitan dokumen kependudukan.

### ***2. Tahap Riset Dasar dan Aplikatif***

Pada tahapan ini permasalahan yang ada dipahami secara benar-benar melalui riset. Sehingga masalah yang dimaksud dapat teridentifikasi secara pasti, serta solusi inovasi yang diciptakan pun mampu tepat menysasar masalah. Dari hasil penelitian dapat dikatakan sasaran dari Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Berau yang belum memiliki dokumen kependudukan khususnya yang bertempat tinggal jauh dari pusat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Serta masyarakat kurang mampu atau sulit untuk mengakses pelayanan. Sasaran tersebut dipilih dengan mempertimbangkan situasi yang ada dan masalah yang menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

### ***3. Tahap Pengembangan***

Tahap yang berupaya meningkatkan kualitas suatu inovasi atas gagasan yang dirumuskan sebelumnya. Pengembangan dalam hal ini mengarah pada proses penguatan inovasi. Inovasi layanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi ke kecamatan dan kampung-kampung dengan sasaran utamanya adalah masyarakat yang belum lengkap dokumen kependudukannya. Pengembangan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung ini dengan disediakannya tempat konsultasi bagi masyarakat yang masih bingung dalam pengurusan dokumen kependudukan, dimana hal ini dari

sebelumnya tidak ada, lalu dikembangkan dengan diadakan tempat khusus bagi masyarakat yang ingin menanyakan hal-hal yang belum dimengerti.

#### **4. Tahap Komersialisasi**

Tahap komersialisasi berfungsi untuk memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan memiliki nilai guna di masyarakat, sehingga menjadi kebutuhan. Tahap ini juga sebagai kunci bahwa masyarakat mengetahui adanya inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Dalam hal ini komersialisasi juga bisa disebut tahap sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga inovasi layanan jemput bola ini di kenalkan kepada masyarakat dengan diadakannya sosialisasi. Memahami masyarakat bahwa penting untuk mengurus dokumen kependudukan apapun alasannya. Sehingga ketika ada masyarakat yang mengalami kesulitan dapat dibantu secara langsung oleh pihak pemberi layanan dengan mendatangi langsung ke tempat. Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau telah memberikan surat pemberitahuan kepada kecamatan atau kantor kepala kampung, agar diinformasikan kepada masyarakatnya. Surat yang diberikan bisa seminggu atau tiga hari sebelumnya, menyesuaikan dengan kondisi tempat yang dituju. Diadakan juga dokumentasi dalam pelaksanaan kegiatan dan dokumentasi tersebut disimpan ke website dari disdukcapil dan instagram dari disdukcapil.

#### **5. Tahap Difusi dan Adopsi**

Inovasi yang dibuat harus dapat dipahami oleh masyarakat. Pada tahap inilah keberlanjutan suatu inovasi ditentukan. Setelah adanya sosialisasi, masyarakat mengetahui adanya suatu inovasi dan sebagai sarannya, maka dilihat apakah masyarakat bisa menerapkannya. Dari hasil penelitian diketahui Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan merupakan cara yang dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah tanpa membuang banyak waktu dan biaya dengan datang jauh-jauh datang ke pusat pelayanan. Hal ini juga berdampak pada peningkatan kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan.

#### **6. Tahap Konsekuensi**

Pada tahap terakhir ini, sukses atau tidaknya suatu inovasi akan terlihat dari implikasinya di masyarakat yang mempraktikkan. Apakah dampak yang ditimbulkan dari adanya suatu inovasi tersebut. Perkembangan dan perubahan ini tentu saja ke arah yang lebih baik dan tetap disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Perbaikan pelayanan dalam Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan antara lain, dengan menggunakan *sistem One Day service*, dimana setiap pengurusan dokumen kependudukan dapat terlayani dan jadi dalam waktu satu hari. Dengan Sistem ini masyarakat semakin dimudahkan lagi sebab tidak perlu lagi menunggu beberapa hari sampai dokumen kependudukan tersebut jadi. Ditambah adanya mobil keliling untuk pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan dari tahun 2021, juga sebagai usaha

untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan tetap berkelanjutan dan berkesinambungan nantinya.

***Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau***

Dalam Pelaksanaan Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pasti terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Faktor Pendukung Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung adalah adanya tim inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan terpadu kecamatan dan kampung yang mampu untuk melayani para masyarakat. Adanya kesadaran aparatur dalam menjalankan tugasnya. Dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan, Pengembangan tim kerja dan kemitraan ditunjukkan dengan komitmen pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Pada pelaksanaan Inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ada tim khusus untuk menjalankan kegiatan. Untuk Inovasi Pelayanan melalui Jemput bola, tim yang terjun pelayanan ke kampung-kampung ada satu tim dengan anggota yang digilir untuk penugasannya. Semua petugas yang ada, mendapat giliran masing-masing untuk melakukan pelayanan jemput bola. Dalam pelayanan jemput bola tim yang terjun kelapangan bekerjasama dengan kompak melayani masyarakat.

Faktor pendukung kedua adalah sarana dan prasarana yang memadai untuk kegiatan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung. Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung dilaksanakan dengan adanya peralatan yang sangat memadai berupa ketersediaan komputer, printer, dan perangkat pemindai untuk memproses dokumen secara cepat dan efisien, serta disediakan tempat pelayanan. Adanya ketersediaan kendaraan memungkinkan petugas untuk menjangkau daerah yang jauh atau sulit diakses, sehingga layanan dapat menjangkau lebih banyak orang. Petugas yang dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Sarana pelatihan juga penting untuk memastikan petugas selalu *up-to-date* dengan prosedur dan teknologi baru. Faktor pendukung ketiga adalah adanya kerja sama yang baik antara pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pihak aparat kecamatan dan kampung, serta masyarakat. Pemerintah Kabupaten, Kecamatan, dan Kampung sebagai pendukung kegiatan serta menjaring aspirasi dari masyarakat. Sedangkan RT/RW, Aparat desa, tokoh agama, Karang Taruna, Unit Pelaksana Teknis Daerah setempat, sebagai penggerak kesadaran masyarakat dengan membantu sosialisasi dan mengedukasi kepada masyarakat terkait dengan administrasi Kependudukan. Dengan keterlibatan berbagai pihak yang berperan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

dapat berjalan dengan baik dan dapat mengakomodir seluruh kepentingan dan kebutuhan seluruh pihak, sehingga dampaknya bisa dirasakan tidak hanya oleh organisasi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau melainkan meluas ke seluruh pihak yang terkait.

Faktor Penghambat Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung adalah jaringan yang sulit di beberapa daerah. Di daerah dengan kualitas jaringan yang buruk, seperti sinyal yang lemah atau sering terputus, proses administrasi menjadi terhambat. Petugas pun akan kesulitan untuk mengunggah data atau mengakses sistem yang diperlukan. Ketidakpastian dalam akses jaringan dapat mengakibatkan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan administrasi dan mempengaruhi kualitas layanan. Kurangnya data yang akurat akibat masalah jaringan dapat menghambat perencanaan dan pengembangan layanan yang lebih baik, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak optimal. Mengingat pentingnya administrasi kependudukan, perbaikan infrastruktur jaringan di daerah-daerah yang sulit dijangkau menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan jemput bola. Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat di beberapa daerah. Mengurus dokumen kependudukan saat merasa perlu saja, sehingga yang harusnya dapat dilakukan segera, namun menundanya karena belum perlu. Saat akan digunakan baru mengurusnya dan mengharapkan pelayanan dapat segera diselesaikan. Sehingga perlu ada upaya penyuluhan dan pendidikan yang lebih intensif agar masyarakat memahami pentingnya administrasi kependudukan dan bagaimana layanan jemput bola dapat memudahkan mereka dalam mengurus dokumen-dokumen penting.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau sudah dilaksanakan sesuai dengan tahapan inovasi. Prosedur pelayanan yang mudah di pahami masyarakat dan meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan. Tahap-tahap Inovasi pada Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung, diantaranya tahap mengenali masalah atau kebutuhan, tahap riset dasar dan aplikatif, tahap pengembangan, tahap komersialisasi, tahap difusi dan adopsi, dan tahap Konsekuensi, sudah dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau. Mulai dari proses identifikasi masalah, penetapan sasaran, lokasi dimana inovasi ini akan diaplikasikan. Dipertimbangkan kelayakannya dan telah mengalami perubahan sesuai kebutuhan dari penerima layanan, hingga diinformasikan dan disosialisasikan kepada masyarakat agar dapat menggunakan

inovasi yang disediakan, serta akan terus berkelanjutan dengan adanya *One Day Service* dan pengadaan mobil keliling.

Faktor Pendukung Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung adalah adanya tim inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan terpadu kecamatan dan kampung yang mampu untuk melayani para masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai untuk kegiatan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung. Serta adanya kerja sama yang baik antara pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pihak aparat kecamatan dan kampung, serta masyarakat. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung adalah jaringan yang sulit di beberapa daerah dan kurangnya kesadaran masyarakat di beberapa daerah.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penulis mengajukan beberapa rekomendasi yang dapat menjadi masukan dan saran bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau mempertahankan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung dengan melakukan pelayanan yang lebih baik kedepannya, dengan penempatan lokasi pelayanan yang memiliki jaringan internet yang kuat agar layanan dapat maksimal.
2. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau menentukan jadwal rutin pelaksanaan dari Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung, bisa dilakukan tiga bulan sekali, agar data cepat diperbaharui dan dokumen kependudukan masyarakat lebih cepat terdata, dengan tetap berlandaskan pada aturan Pemerintah Kabupaten.
3. Sebaiknya pihak sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat video menarik untuk menginformasikan terkait pengurusan dokumen kependudukan dengan Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Terpadu Kecamatan dan Kampung. Serta masyarakat harus lebih meningkatkan keinginan untuk mengurus dokumen kependudukannya, karena akan banyak keuntungan yang akan dirasakan oleh masyarakat jika memiliki dokumen kependudukan.
4. Sebaiknya ada bentuk apresiasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Berau kepada kecamatan atau kampung yang warganya telah memiliki kelengkapan dokumen kependudukan. Serta sosialisasi digencarkan di setiap kampung di Kabupaten Berau, agar kesadaran masyarakat dapat meningkat.

### **Daftar Pustaka**

Dahlila, & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam

- Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 242. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
- Hadiwijoyo, suryo sakti. (2021). *Pelayanan Publik Regional Complex Analysis*. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf)
- Khaerani, T. R., Anggreani, D. A., & Khairunnisa, F. (2025). Optimalisasi Pengenalan dan Penggunaan Aplikasi Samarinda Santer dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Samarinda. *ANDIL Mulawarman Journal of Community Engagement*, 2(1), 31–40.
- Mulyadi, Deddy, T. Gedeona, Hendrikus, Affandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nurharyoko, G. O., Pramudita, A., & Nugraha, R. B. B. (2020). *Inovasi Birokrasi Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*. PT Gramedia.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Rahman, F. (2020). *Inovasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Intrans Publishing.
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Satiyah dan Thalita Rifda Khaerani. (2023). Analisis Transformasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Masa Pandemi Covid-19. *Administrasi Publik*, 11, 864.
- Tsamara Dilla, Zica, E. H. F. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor DISPENDUKCAPIL Kabupaten Tulungagung*. 10, 490.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik Di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>