

Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Ke Desa (La Jebola Ke Desa) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara

Rusni¹, Muhammad Hidayat Djabbari², Yudi Agusman³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Indonesia

e-mail: btrusni@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ke Desa (La Jebola Ke Desa) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara serta untuk mengetahui Level Inovasi Dari Layanan La Jebola Ke Desa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Informan penelitian terdiri dari kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pegawai, kepala desa, dan masyarakat yang terlibat dalam inovasi La Jebola ke Desa. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi “La Jebola ke Desa” mampu memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan dari tingkat kecamatan hingga ke desa melalui analisis kebutuhan, penjadwalan, dan pelayanan langsung. Secara organisasi, program ini bersifat fleksibel tanpa mengubah struktur formal, meskipun masih terkendala jaringan internet yang menghambat pencetakan dokumen secara langsung di lokasi. Dari sisi komunikasi, informasi disebarluaskan melalui media sosial dan pengumuman desa, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan karena tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap media sosial. Berdasarkan hasil analisis, inovasi ini tergolong level inovasi inkremental karena merupakan perbaikan bertahap yang meningkatkan akses dan efisiensi layanan tanpa melakukan perubahan besar dalam struktur organisasi maupun metode pelayanan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Inovasi, Jemput Bola, La Jebola ke Desa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam masyarakat dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Sehingga hal ini mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi dalam sistem pelayanan publik agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 yaitu “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, instansi ini pada dasarnya bertugas menyediakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga surat kematian. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak didengar oleh aparaturnya karena pada kenyataannya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini yang sering kita temukan kepengurusan yang dipersulit,

berbelit-belit, lambat, mahal dan juga melelahkan (Faturrahman, 2023).

Dengan adanya kondisi pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai aktor yang bertugas memberi layanan, dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan peran dan tugas yang mereka patuhi. Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 7 ayat (4) huruf c, 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.

Percepatan reformasi birokrasi didukung dengan berlakunya otonomi daerah, dimana pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. karena dengan adanya otonomi daerah kebijakan pemerintah yang memberikan kewenangan dan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik daerah masing-masing. Pemberian wewenang yang lebih luas dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang pemerintahan merupakan salah satu perubahan dalam perencanaan pembangunan daerah melalui desentralisasi. Dengan luasnya kewenangan yang diberikan oleh pemerintah daerah tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah diharapkan mampu lebih responsive, efisien, dan inovatif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat di suatu daerah (Selfira, 2022).

Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparat pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. pada dasarnya pelayanan yang diberikan pemerintah masih cenderung berbelit-belit, mahal, serta kurang efektif dan efisien. Keadaan tersebut terjadi karena masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani sehingga hal ini dapat terjadi (Oktaviani & Setyahrambang, 2021).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara sejak tahun 2020 meluncurkan inovasi pembuatan dokumen kependudukan yaitu Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi kependudukan ke Desa (La Jebola ke Desa) dimana inovasi ini merupakan Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan sampai ke titik pemerintah paling bawah (desa/kelurahan). Selama ini, layanan jemput bola sudah ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara dengan nama "pelayanan keliling", tapi titik layanannya terbatas pada ibukota Kecamatan. April 2020 dirubah nama menjadi La Jebola ke Desa, yang titik layanannya sampai ke titik pemerintahan paling bawah (desa/kelurahan). Dasar keputusan dari inovasi ini yaitu: Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara Nomor : 400.12/60.B/2023 Tentang Penetapan Inovasi Si LAKU O2T Dan Keputusan Bupati Kolaka Utara Nomor 400.12./185/Tahun 2024 Tentang Penetapan Inovasi Daerah SI LAKU O2T. Permasalahan inovasi lajebola ke Desa yakni adanya permasalahan dalam produk Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ke Desa (La Jebola Ke Desa) seperti adanya keterlambatan pencetakan dokumen kependudukan. dan belum meratanya bentuk sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh DUKCAPIL Kabupaten Kolaka Utara yang bekerjasama dengan pemerintah setempat untuk memberikan edukasi atau pemahaman kepada masyarakat tentang Program Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Ke Desa (La Jebola Ke Desa) sehingga masih banyak masyarakat kabupaten kolaka utara yang belum mengetahui layanan ini.

Dinamika dan permasalahan terkait inovasi pelayanan publik juga terjadi dibeberapa wilayah seperti peneliti yang dilakukan oleh Habibah (2022) yang juga mengkaji terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menggunakan teori inovasi Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sobatdukcapil sudah berjalan dengan baik namun masi banyak masyarakat yang kurang memahami inovasi sobatdukcapil dan masi kurangnya sumberdaya manusia dalam pengoperasian inovasi yang berbasis aplikasi dan website dan masalah lainnya yaitu tidak stabilnya kualitas internet. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023) meneliti tentang inovasi pelayanan

jemput bola administrasi kependudukan melalui Balai RW. Menggunakan enam indikator dari keputusan menteri PAN, hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan telah berjalan dengan baik. Program ini mempermudah masyarakat dalam mengurus data kependudukan dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan dimana masyarakat juga puas dengan layanan yang diberikan.

Dari studi-studi terdahulu tergambar bahwa permasalahan utama dalam inovasi pelayanan yaitu kurangnya sumberdaya manusia dalam pengoperasian inovasi, masi banyak masyarakat yang kurang memahami inovasi, dan adanya kendala terkait jaringan maupun kendala akses pelayanan. Disisi lain dampak jangka panjang dari program jemput bola terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat belum dievaluasi secara menyeluruh oleh peneliti terdahulu. Penggunaan teori analisis yang berbeda menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam melihat inovasi pelayanan.

Novelty atau kebaruan dari penelitian ini yaitu dari segi fokus penelitian dimana peneliti berfokus pada inovasi La Jebola Ke Desa dimana teori yang digunakan yaitu teori Bloch (2011) sebagai pisau analisis dari inovasi pelayanan publik yang terdiri dari empat indikator yaitu: produk, proses, organisasi, dan komunikasi. Selain itu, penelitian ini menerapkan kerangka kerja Mulgan & Albury (2003) Untuk melihat inovasi La Jebola ke Desa masuk ke level inovasi apa. Dimana level inovasi dibagi atas tiga seperti inovasi inkremental, radikal, dan transformatif. Kedua pendekatan yang digunakan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis bagaimana inovasi La Jebola ke Desa membawa perubahan struktural, jangka panjang dan dapat memberi perspektif baru yang lebih mendalam terhadap keberhasilan inovasi dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memberikan gambaran seluruh mengenai Inovasi Layanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Ke Desa (La Jebola Ke Desa) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan pengalaman para pelaku dan penerima layanan. Metode penelitian kualitatif menurut Harahap et al., (2024) merupakan metodologi yang digunakan untuk memahami fenomena manusia dari perspektif yang mendalam, kompleks, dan kontekstual.

Dimana penelitian kualitatif menekankan pada interpretasi makna, proses, dan konteks sosial dari fenomena yang diteliti.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena layanan publik dengan fokus pada inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan ke Desa (La Jebola ke Desa). Studi kasus merupakan strategi penelitian yang cocok digunakan ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terkait fenomena kontemporer yang sulit dipisahkan dari konteksnya (Yin, 2018).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada analisis inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan ke desa (La Jebola Ke Desa) menggunakan empat indikator inovasi layanan publik menurut Bloch (2011) yaitu: Produk, Proses, Organisasi, dan Komunikasi dan mengukur tingkat perubahan yang dihasilkan dalam pelayanan publik menggunakan level inovasi menurut Mulgan & Albury (2003) Inkremental, Radikal, dan Transformatif/Sistemik.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah kepala dinas, pegawai, kepala desa dan masyarakat yang terlibat dalam inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan ke Desa. Informan dipilih dengan menggunakan purposive sampling menurut Sugiyono (2014) yaitu teknik penentuan informan secara tidak acak, tetapi dengan pertimbangan tertentu. dengan kata lain unit subjek yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan dalam tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

1. Wawancara, dengan informan kunci, untuk menggali pengalaman dan persepsi terkait

layanan jemput bola administrasi kependudukan ke desa (La Jebola ke Desa). Seperti disampaikan Abdussamad (2021), wawancara adalah bentuk komunikasi verbal yaitu bentuk percakapan yang dilakukan dimana bertujuan untuk memperoleh informasi.

2. Observasi, Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung yang berkaitan dengan inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan ke Desa (La Jebola Ke Desa). Teknik ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara keterangan informan dengan kenyataan yang ada dilapangan. Menurut Abdussamad (2021), obsevasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki.
3. Studiy Dokumentasi, berupa catatan, transkrip, buku-buku teks, skripsi, jurnal, dan dokumen seperti data dari lokasi penelitian untuk melengkapi data primer.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis dengan model analisis interaktif Miles & Huberman dalam Sugiyono (2014) yang terdiri dari Pengumpulan data, *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan /verifikasi).

Peran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Posisi peneliti dalam penelitian kualitatif tidak bisa netral sepenuhnya, karena interpretasi dipengaruhi oleh interaksi antara peneliti dan informan. Oleh karena itu, reflektivitas peneliti dijaga dengan membuat catatan lapangan secara sistematis (Moleong, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studiy dokumen, ditemukan bahwa inovasi layanan jemput bola administrasi kependudukan ke desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada daerah Kabupaten Kolaka Utara. Memuat adanya perubahan data rekapitulasi, SOP lama dan SOP baru yang membuat jangkauan layanannya berubah. Dari sisi organisasi tidak terjadi perubahan pada struktur organisasinya Serta berbagai saluran komunikasi yang dapat di akses oleh masyarakat.

Tabel 1. Data Rekapitulasi Disdukcapil Pelayanan La Jebola ke Desa Tahun 2020-2024

Pelayana n Dokume n	Jenis Dokumen	Jumlah Lokasi dan Layanan			Keteranga n
		Tahun	Jml Loka si	Dokume n Admindu k	
La Jebola Ke Desa	1. perekaman KTP EL 2. Cetak KTP EL, 3. KIA, 4. KK, 5. Biodata WNI, 6. Biodata WNA, 7. SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia), 8. Akta Kelahiran, 9. BAKAK (Berita Acara Kependudukan 10. Akta Kelahiran), 11. Akta Kematian, 12. Akta Perceraian,	2020	15	1.201	12 Jenis Dokumen
		2021	80	8.325	12 Jenis Dokumen
		2022	85	9.452	12 Jenis Dokumen
		2023	45	5.355	13 Jenis Dokumen

	13. Aktivitas IKD (Identitas Kependudukan Digital) KTP Digital	2024	53	5.231	13 Jenis Dokumen
--	--	------	----	-------	------------------

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara)

Data rekapitulasi menunjukkan inovasi La Jebola ke Desa sudah ada sejak tahun 2020 dimana terdapat 13 jenis dokumen yang dilayani langsung di Desa sehingga memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 2. SOP lama jemput bola (JEBOL) Kecamatan

No.	Komponen	Uraian
1	Nama Layanan	Pelayanan Jemput Bola (Jebol)
2	Pelaksana	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kolaka Utara
3	Tujuan	Memberikan layanan administrasi kependudukan ke kecamatan
4	Waktu Pelaksanaan	1 kali dalam 1 tahun per kecamatan
5	Lokasi Pelayanan	Kantor Kecamatan (ibukota kecamatan)
6	Jenis Layanan	Dokumen Administrasi Kependudukan
7	Alur Prosedur	<p>A. Pra-Pelayanan : Sosialisasi oleh kecamatan/desa, Pengumpulan dokumen persyaratan oleh warga</p> <p>B. Hari H Pelayanan: Verifikasi dokumen & input data, Perekaman biometrik jika perlu, Dokumen belum dicetak Langsung</p> <p>C. Pascapelayanan: Dokumen dicetak di kantor Disdukcapil Kabupaten Kolaka Utara, Masyarakat mengambil sendiri dokumen di kantor Disdukcapil.</p>

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara)

Standar operasional prosedur (SOP) lama menunjukkan layanan yang hanya berfokus pada daerah kecamatan yang menjadi penyebab sistem pelayanan terbatas.

Tabel 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) baru La Jebola ke Desa

No	Uraian Kegiatan	Kepala dinas	Pelaksana kepala bidang PIAK	Petugas Pelayanan	Mutu Buku			Ket
					Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Rapat koordinasi internal merencanakan lokasi tujuan jemput bola	→	←		daftar Agregad Kependudukan	60 menit	Lokasi jemput bola Administrasi Kependudukan	H-1
2	Melakukan konfirmasi lokasi yang dijadikan jemput bola		↓		Komputer, ATK	30 Menit	Surat Pemberitahuan Jemput Bola	H-1
3	Membuat surat pemberitahuan ke kepala /pimpinan instansi yang dijadikan tujuan		↓		Komputer, ATK	30 menit	Persetujuan jemput bola	H-1
4	Acc Bertingkat Surat Pemberitahuan Jemput Bola	←	↓		ATK	60 menit	Surat pemberitahuan jemput bola sudah Acc	H-1
5	Membuat Surat Tugas Jemput Bola dan Daftar Hadir Peserta Jemput Bola	←	↓		Komputer, ATK	30 menit	a. surat tugas jemput bola b. daftar hadir peserta	H-1
6	Berangkat ke lokasi jemput bola			↓	Komputer, Alat Rekam Mobile, ATK	60 menit		H-2
7	Menata sarana dan prasarana			↓	Komputer, Alat Rekam Mobile, ATK	60 menit		H-2
8	Melakukan pelayanan Adminduk dan cetak Dokumen kependudukan			↓	Komputer, Alat Rekam Mobile, ATK	120 menit	Dokumen kependudukan	H-2
9	Menyerahkan Dokumen Kependudukan Ke Peserta Jemput Bola			↓	Dokumen Kependudukan	30 menit		H-2
10	Rekapitulasi Hasil Pelayanan			↓	Berkas ATK	15 menit		H-2
11	Melaporkan Kepada Kepala Dinas	Selesai ←	←	↓	Berkas ATK	15 menit	Laporan hasil pelaksanaan jemput bola	H-2

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara)

Perbaharuan standar operasional prosedur (SOP) pada tabel 3. Menunjukkan layanan yang menyeluruh, tidak hanya berfokus pada Kecamatan tetapi juga hingga ke desa yang meningkatkan jumlah data rekapitulasi terdapat pada tabel 1. Perubahan SOP ini membantu memudahkan masyarakat mengakses layanan ini.

Dari segi organisasi tidak terjadi perubahan tetapi dalam pelaksanaan inovasi La Jebola ke Desa dilakukan melalui pembentukan tim lintas bidang.

Tabel 4. Saluran Komunikasi penyebaran informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kolaka Utara

No.	Saluran Komunikasi	Gambar
1	Website https://dukcapil.kolutkab.go.id/	
2	Facebook dukcapil kabupaten kolaka utara	
3	Instagram Dukcapil_Kolut	

Selain itu penyebaran informasi dilakukan melalui WhatsApp dan pengumuman langsung, maupun surat resmi.. Berbagai saluran ini digunakan dalam penyebaran informasi terkait Inovasi La Jebola ke Desa agar masyarakat mengetahui inovasi dan jadwal layanan ini.

PEMBAHASAN

Inovasi produk dalam produk sendiri meliputi inovasi yang ditawarkan dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan akses layanan. Fokusnya adalah melihat apakah jasa layanan yang diberikan dari La Jebola ke Desa sudah mudah diakses, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. inovasi La Jebola ke Desa telah menghadirkan perubahan signifikan pada aspek produk pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini berhasil memperluas jangkauan layanan dari yang sebelumnya hanya terpusat di ibu kota kecamatan, menjadi langsung menjangkau desa-desa terpencil. Layanan ini mampu menghasilkan 13 jenis dokumen administrasi kependudukan secara langsung di lokasi pelayan seperti perekaman KTP EL, Cetak KTP EL, KIA, KK, Biodata WNI, Biodata WNA, SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia), Akta Kelahiran, BAKAK (Berita Acara Kependudukan Akta Kelahiran), Akta Kematian, Akta Perceraian, dan Aktivitas IKD (Identitas Kependudukan Digital) KTP Digital.

Selain meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, masyarakat juga merasa terbantu karena tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil. Seluruh proses layanan diberikan secara gratis, yang semakin memperkuat nilai tambah dari produk inovatif ini. Dengan demikian, inovasi *La Jebola ke Desa* pada indikator produk menunjukkan keberhasilan dalam menghasilkan layanan baru yang konkret, mudah diakses, bermanfaat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Inovasi proses menjelaskan bagaimana proses jalannya dari inovasi *La Jebola ke Desa*, apakah inovasi ini sudah menjawab masalah maupun tantangan yang ada di masyarakat. Pelaksanaan layanan *La Jebola ke Desa* oleh Disdukcapil menunjukkan adanya perbedaan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pelaksanaan di lapangan. Secara prosedural, layanan ini diawali dengan analisis kebutuhan desa, penyusunan jadwal, serta koordinasi awal dengan pemerintah desa melalui surat pemberitahuan. Pelaksanaan pelayanan melibatkan tim berjumlah 5 hingga 6 orang yang dilengkapi alat rekam dan sarana pendukung lainnya untuk memproses dokumen langsung di desa. Namun, dalam praktiknya, terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang buruk sehingga dokumen tidak dapat dicetak di tempat sesuai SOP yang menyatakan dokumen selesai di hari yang sama. Akibatnya, dokumen seperti KTP baru dapat diterima masyarakat setelah 3 hingga 5 hari. Meski demikian, masyarakat tetap merasa terbantu dengan hadirnya layanan ini karena tidak perlu lagi pergi ke kecamatan atau kota, sehingga mengurangi beban biaya dan waktu dalam pengurusan administrasi kependudukan Organisasi, dalam menjalankan inovasi *La Jebola ke Desa* membutuhkan struktur organisasi yang jelas, bagaimana terbentuknya struktur organisasi agar inovasi ini berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan. secara struktural tidak terjadi perubahan organisasi secara formal dalam menjalankan inovasi *La Jebola ke Desa*. Inovasi *La Jebola ke Desa* menunjukkan adanya fleksibilitas dan efisiensi organisasi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan jemput bola. Meskipun tidak terjadi perubahan struktur organisasi namun mekanisme pembentukan tim lintas bidang yaitu bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Pendaftaran Penduduk (Dafduk), PDIP (Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan), Pencatatan Sipil (Capil), serta pengurusan surat yang dilakukan oleh Sekretariat. pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang terorganisasi dengan baik telah mencerminkan adaptasi organisasi yang mendukung pelaksanaan inovasi.

Komunikasi, sebuah inovasi pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik agar penyampaian bisa diterima oleh masyarakat. Penyebaran informasi mengenai program *La Jebola ke Desa* telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, baik formal maupun informal. Dinas Dukcapil Kabupaten Kolaka Utara memanfaatkan media sosial resmi seperti website <https://dukcapil.kolutkab.go.id/>, Facebook, Instagram, serta menggunakan aplikasi WhatsApp dan surat resmi untuk menjangkau masyarakat secara luas. Selain itu, perangkat desa turut berperan aktif dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada warga melalui pengumuman di masjid dan komunikasi lisan. Meskipun upaya komunikasi ini telah berjalan, masih terdapat kendala berupa rendahnya kepedulian sebagian masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan keterbatasan akses informasi bagi warga yang tidak aktif di media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam penyebaran inovasi *La Jebola ke Desa* sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan efektivitasnya agar seluruh lapisan masyarakat dapat menerima informasi secara merata dan menyeluruh.

Dari keempat indikator (produk, proses, organisasi, dan komunikasi), dapat dilihat bahwa inovasi *La Jebola ke Desa* yang dilakukan secara keseluruhan berada pada level inkremental dimana Inovasi inkremental merupakan inovasi yang terjadi membawa sebuah perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Dalam hal ini Inovasi *La Jebola ke Desa* membawa perbaikan bertahap terhadap layanan publik yang ada, tanpa mengubah struktur organisasi, metode kerja, atau sistem secara mendasar. Inovasi inkremental seperti ini cenderung lebih mudah diimplementasikan, berdampak langsung, dan tidak memerlukan dukungan politik atau sumber daya besar seperti halnya inovasi radikal atau transformatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi La Jebola ke Desa mampu memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat desa, yang sebelumnya hanya tersedia di kecamatan. Inovasi ini dijalankan dengan analisis kebutuhan, penyusunan jadwal pelayanan, dan pelayanan langsung kepada masyarakat. Secara organisasi, program ini fleksibel tanpa mengubah struktur formal, namun masih terdapat kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet yang menghambat pencetakan dokumen secara langsung di lokasi. Dari aspek komunikasi, penyebaran informasi layanan La Jebola ke Desa telah dilakukan melalui berbagai media seperti WhatsApp, website, Facebook, Instagram, surat resmi, dan pengumuman di masjid. Namun, efektivitas penyebarannya masih perlu ditingkatkan karena tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap media sosial. Berdasarkan hasil analisis, inovasi ini tergolong sebagai inovasi inkremental karena merupakan perbaikan bertahap yang meningkatkan akses dan efisiensi layanan tanpa melakukan perubahan besar dalam struktur organisasi maupun metode pelayanan.

Saran dari peneliti terkait Standar operasional prosedur (SOP) yang tidak sesuai dengan apa yang diterapkan dilapangan karena pengaruh jaringan yang bermasalah. Disarankan agar menerapkan SOP Mekanisme Alternatif yang mewajibkan penerbitan tanda terima berkas berisi tanggal pasti penyerahan dokumen menggantikan janji layanan yang langsung jadi ditempat. Selain itu penyebaran informasi yang terbatas hanya berfokus ke media digital mengakibatkan akses informasi bagi warga terbatas. Disarankan agar Dinas dapat menggunakan media visual seperti baliho, spanduk, dan papan informasi yang dipasang di lokasi strategis desa seperti balai desa, masjid, pasar, dan sekolah. Media ini akan membantu menjangkau masyarakat yang tidak aktif di media sosial. Selain itu, perlu dilakukan edukasi langsung kepada masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan dan jadwal layanan.

REFERENSI

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M.S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Bloch, C. (2011). Measuring public innovation in the Nordic countries (MEPIN). *Journal Nordic Innovation Centre (NICe) - The Danish Centre for Studies in Research and Research Policy (CFA)*, February, 163. <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:707193/FULLTEXT01.pdf>
- Faturrahman. (2023). *Inovasi Sistem Layanan Adminduk Kolaka Utara Offline, Online dan Terintegrasi (Si LAKU O2T) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kolaka Utara*.
- Habibah, D. U. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Harahap, K., Nurhayati, Arafat, & Hatchi, I. (2024). *Metode Penelitian*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), 40.
- Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69–90.
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Selfira, T. (2022). *Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)*.
- Sugiyono, D. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (ed.); 5th ed.). ALFABETA, CV.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.