

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK: MEWUJUDKAN INOVASI DAN EFISIENSI DI KANTOR DUKCAPIL KABUPATEN MERAUKE

Rolland Wileams Simatauw^{1*}, Franky Malau

^{1,2} Universitas Musamus, Merauke, Indonesia

*Korespondensi : rolland.simatauw1996@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke serta merumuskan strategi berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan inklusivitas layanan di daerah terpencil. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi sistem layanan dan program jemput bola telah meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam operasional sistem daring. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan yang didukung oleh strategi triangulasi untuk menjamin keabsahan temuan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi aparatur, serta kolaborasi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan sektor swasta untuk mendukung keberlanjutan inovasi layanan kependudukan. Dengan demikian, transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif dan berkelanjutan dapat terwujud, menjamin kemudahan akses bagi seluruh masyarakat, termasuk di wilayah terpencil.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan; Digitalisasi; Administrasi Kependudukan; Dukcapil, Partisipasi Masyarakat

ABSTRACT

This study evaluates the effectiveness of population administration service innovation at Dukcapil Merauke Regency and formulates technology-based strategies and community participation to improve accessibility, efficiency, and inclusiveness of services in remote areas. Using a qualitative approach with a case study method, this study analyzes the quality of public services through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The results of the study indicate that the digitalization of the service system and the outreach program have increased the efficiency of the administration process, reduced queues, and increased public satisfaction. However, several challenges are still faced, such as limited digital infrastructure, human resource readiness, and technical constraints in the operation of the online system. Data analysis was carried out through reduction, presentation, and drawing conclusions supported by a triangulation strategy to ensure the validity of the findings. This study recommends strengthening digital infrastructure, increasing the competence of the apparatus, and collaboration between local governments, the community, and the private sector to support the sustainability of population service innovation. Thus, a more inclusive and sustainable transformation of

population administration services can be realized, ensuring easy access for the entire community, including in remote areas.

Keywords : *Service Innovation; Digitalization; Population Administration; Dukcapil, Community Participation*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas birokrasi (Nor et al. 2022) (Tambaip, Tjilen, and Ohoiwutun 2023b) (Tambaip and Tjilen 2023). Sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. Layanan ini sangat penting bagi masyarakat karena berkaitan langsung dengan hak sipil, akses terhadap layanan sosial, serta keperluan administratif lainnya. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya manusia, serta adopsi teknologi yang belum optimal. Hal ini sering kali menghambat efektivitas layanan, menyebabkan antrean panjang, keterlambatan pengurusan dokumen, serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Kabupaten Merauke memiliki karakteristik geografis yang unik, dengan wilayah yang luas dan aksesibilitas yang terbatas, sehingga menuntut sistem pelayanan yang lebih adaptif dan efisien. Tantangan geografis ini menjadikan efektivitas pelayanan Dukcapil sangat krusial dalam memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang berada di

daerah terpencil, dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi hal yang mendesak, baik dalam bentuk digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, maupun peningkatan kompetensi petugas pelayanan (Tambaip, Tjilen, Riyanto, et al. 2023) (Tambaip, Tjilen, and Ohoiwutun 2023a) (Demir 2022). Dengan inovasi dan efisiensi yang tepat, layanan administrasi kependudukan dapat menjadi lebih aksesibel, akurat, dan transparan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Meskipun pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dukcapil Kabupaten Merauke terus mengalami perbaikan, masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi di lapangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Jarak yang jauh dan kondisi geografis yang sulit sering kali menghambat warga dalam mengurus dokumen kependudukan secara langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, sistem pelayanan yang masih bergantung pada proses manual di beberapa bagian menyebabkan antrean panjang, keterlambatan dalam pencetakan dokumen, serta kurangnya transparansi dalam proses administrasi.

Di sisi lain, kurangnya sumber daya

manusia (SDM) yang memadai juga menjadi kendala signifikan. Keterbatasan jumlah pegawai dan minimnya pelatihan dalam penggunaan teknologi modern membuat pelayanan kurang optimal, terutama dalam penerapan sistem digitalisasi. Hal ini diperparah dengan kendala teknis, seperti seringnya gangguan pada sistem online yang menghambat proses pendaftaran dan verifikasi data. Selain itu, pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan masih bervariasi, di mana sebagian warga mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkait persyaratan dan mekanisme pelayanan, sehingga meningkatkan potensi kesalahan dalam pengajuan dokumen. Dengan berbagai permasalahan ini, diperlukan strategi yang lebih inovatif dan terstruktur untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Merauke.

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan banyak menyoroti efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi layanan. Beberapa studi menunjukkan bahwa implementasi e-government dan pelayanan berbasis teknologi dapat mempercepat proses administrasi serta meningkatkan transparansi dan kepuasan masyarakat. Misalnya, penelitian oleh (Qonita 2024) mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan Dukcapil di kota-kota besar mampu mengurangi waktu tunggu serta meminimalkan praktik korupsi dalam birokrasi. Sementara itu, penelitian (Arion et al. 2024) menyoroti tantangan dalam penerapan sistem digital di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah terpencil, di mana keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital

masyarakat menjadi kendala utama. Studi lain oleh (Ojiako et al. 2024) juga menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, kesiapan teknologi, serta regulasi yang mendukung inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian-penelitian sebelumnya masih terbatas dalam mengeksplorasi bagaimana strategi inovasi dapat diadaptasi untuk daerah dengan tantangan geografis yang kompleks, seperti di Kabupaten Merauke. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menelaah efektivitas inovasi pelayanan publik di daerah terpencil serta merumuskan model peningkatan layanan berbasis teknologi yang lebih inklusif.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya transformasi pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Merauke guna meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Mengingat bahwa administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam kehidupan masyarakat, hambatan dalam pelayanan seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya adopsi teknologi dapat menghambat hak-hak sipil masyarakat. Kabupaten Merauke, dengan tantangan geografisnya yang luas dan akses terbatas, membutuhkan pendekatan inovatif dalam pelayanan Dukcapil agar lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis efektivitas inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta merumuskan strategi yang lebih adaptif dan berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Novelty atau kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan

holistik yang menggabungkan evaluasi kebijakan, analisis efektivitas inovasi pelayanan, serta perancangan strategi berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat dalam konteks daerah dengan tantangan geografis khusus. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada digitalisasi layanan di wilayah perkotaan, studi ini memberikan perspektif baru dengan menyoroti implementasi inovasi di daerah terpencil dan merancang model peningkatan layanan berbasis realitas lokal. Selain itu, penelitian ini menawarkan rekomendasi berbasis kebijakan yang tidak hanya mempertimbangkan aspek teknologi, tetapi juga kesiapan SDM, tingkat literasi digital masyarakat, serta faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Dukcapil di Merauke. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan model pelayanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke serta merumuskan strategi berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat guna meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan inklusivitas layanan di daerah terpencil.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam berbagai aspek layanan, termasuk efisiensi, inovasi,

serta kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu Oktober 2024 hingga Januari 2025, mencakup tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan akhir.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Dukcapil Kabupaten Merauke, sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan. Subjek penelitian terdiri dari pegawai Dukcapil, masyarakat pengguna layanan, serta pemangku kepentingan terkait, seperti pejabat daerah yang memiliki peran dalam pengawasan kebijakan pelayanan publik. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif terkait efektivitas layanan, kepuasan masyarakat, serta upaya peningkatan yang telah atau perlu dilakukan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam dengan pejabat struktural dan staf pelayanan di Kantor Dukcapil guna memahami prosedur layanan, kendala operasional, serta inovasi yang diterapkan. Wawancara juga dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Kedua, observasi partisipatif, di mana peneliti mengamati langsung proses pelayanan, mencakup waktu tunggu, responsivitas petugas, serta kondisi fasilitas pelayanan. Observasi ini dilakukan secara sistematis untuk menilai kesesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan praktik yang terjadi di lapangan. Ketiga, studi dokumentasi, yang melibatkan analisis terhadap regulasi, kebijakan internal, serta laporan kinerja pelayanan yang relevan,

guna memahami kebijakan yang mendasari implementasi pelayanan di Dukcapil Kabupaten Merauke.

Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan utama. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang paling relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi tematik guna memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan publik di Dukcapil. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan berdasarkan teori pelayanan publik dan regulasi yang berlaku, serta memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas layanan.

Keabsahan data dijamin melalui beberapa strategi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data. Member checking diterapkan dengan meminta konfirmasi dari informan terkait atas hasil wawancara guna memastikan akurasi interpretasi data. Selain itu,

peer review dilakukan dengan mendiskusikan hasil penelitian dengan akademisi atau praktisi kebijakan publik guna menguji validitas dan ketepatan analisis yang dilakukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke menjadi urgensi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil. Inovasi dalam digitalisasi layanan, optimalisasi sumber daya manusia, serta partisipasi aktif masyarakat menjadi kunci dalam mengatasi berbagai tantangan birokrasi yang masih dihadapi. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas inovasi yang telah diterapkan serta merumuskan strategi berbasis teknologi dan partisipasi masyarakat guna menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Berikut adalah hasil penelitian yang menggambarkan sejauh mana inovasi pelayanan telah memberikan dampak serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke.

Tabel 1. Evaluasi Efektivitas Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke

Indikator	Digitalisasi Layanan	Sistem Online	Antrean	Pelayanan Bola Jemput
Implementasi	Sistem berbasis web untuk pendaftaran dan pencetakan dokumen	Antrean aplikasi website	berbasis atau	Petugas mendatangi daerah terpencil untuk layanan

Kecepatan Layanan	Mempercepat verifikasi dan pemrosesan dokumen	Mengurangi waktu tunggu masyarakat di kantor	Mengurangi waktu dan biaya transportasi warga
Tingkat Penggunaan	65% pemohon dokumen menggunakan layanan ini	45% warga menggunakan antrean online	30% layanan diberikan kepada masyarakat terpencil
Dampak terhadap Antrean	Mengurangi kepadatan di kantor hingga 40%	Mempercepat pelayanan hingga 35%	Tidak berdampak langsung pada kantor, tetapi memperluas jangkauan layanan
Kepuasan Masyarakat	78% pengguna merasa puas dengan kemudahan layanan	70% pengguna merasa antrean lebih tertata	85% masyarakat merasa sangat terbantu
Hambatan Teknis	Sering terjadi gangguan sistem dan keterbatasan jaringan	Tidak semua masyarakat memiliki akses internet stabil	Keterbatasan transportasi dan tenaga lapangan
Kendala SDM	Kurangnya tenaga teknis dalam pemeliharaan sistem	Petugas kurang terampil dalam penggunaan aplikasi	Keterbatasan jumlah petugas lapangan
Tingkat Literasi Digital Masyarakat	55% warga memahami penggunaan layanan digital	48% warga dapat menggunakan aplikasi antrean	Mayoritas warga belum terbiasa dengan sistem online
Efektivitas Keseluruhan	Cukup Efektif, tetapi perlu peningkatan infrastruktur	Efektif, namun belum semua masyarakat dapat mengakses	Sangat Efektif, terutama bagi daerah terpencil

Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap inovasi memiliki efektivitas yang berbeda-beda. Digitalisasi layanan cukup efektif dalam mempercepat proses administrasi, tetapi masih terkendala infrastruktur jaringan dan literasi digital masyarakat. Sistem antrean online membantu mengurangi kepadatan di kantor, namun belum optimal karena tidak semua masyarakat memiliki akses internet.

Sementara itu, pelayanan jemput bola terbukti paling efektif dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil, meskipun masih menghadapi keterbatasan tenaga dan transportasi. Hasil ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke.

Tabel 2. Strategi Berbasis Teknologi untuk Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi

Indikator	Temuan Penelitian	Implikasi
Pengembangan Model Digitalisasi Layanan Dukcapil	Implementasi aplikasi mobile untuk pendaftaran dan pelacakan status dokumen mulai diterapkan dengan cakupan yang semakin luas. Sistem berbasis kecerdasan buatan untuk verifikasi data kependudukan dalam tahap pengembangan untuk meningkatkan efisiensi layanan.	Pelayanan administrasi kependudukan mengalami peningkatan dalam hal aksesibilitas dan kecepatan layanan. Warga di berbagai daerah mulai mendapatkan kemudahan dalam mengakses layanan daring.
Integrasi Sistem Layanan Kependudukan dengan Platform Digital Lain	Upaya sinkronisasi data antara Dukcapil dengan layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial terus dilakukan untuk mempercepat akses layanan publik. Penerapan sistem berbasis digital mulai diterapkan untuk mengurangi proses manual dan meningkatkan ketepatan informasi antarinstansi.	Masyarakat mulai merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang lebih efisien dan terintegrasi dengan layanan lainnya. Keakuratan data semakin meningkat, mendukung efektivitas kebijakan berbasis data.
Pelatihan SDM dalam Pengelolaan Sistem Berbasis Teknologi	Pegawai Dukcapil mulai mendapatkan pelatihan secara berkala dalam penggunaan sistem digital. Program pengembangan kompetensi teknologi semakin diperkuat untuk memastikan adaptasi yang optimal terhadap inovasi layanan.	Efektivitas pengelolaan sistem berbasis teknologi semakin meningkat, mendukung kualitas pelayanan yang lebih modern. Risiko kesalahan teknis dalam pengolahan data dapat diminimalkan seiring peningkatan kapasitas SDM.

Tabel 2 menunjukkan bahwa perkembangan yang signifikan, dengan digitalisasi layanan kependudukan di Kabupaten Merauke mengalami implementasi aplikasi mobile dan sistem berbasis kecerdasan buatan yang mulai

diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Integrasi data antarinstansi, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial, semakin diperkuat untuk mempercepat akses layanan publik dan meningkatkan akurasi informasi. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkala turut mendukung optimalisasi sistem digital, sehingga pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Tabel 3. Peran Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Inklusivitas Pelayanan

Indikator	Hasil Penelitian	Kendala yang Ditemukan
Tingkat Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan	Partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan cukup tinggi, namun sebagian besar masih dilakukan secara langsung di kantor Dukcapil.	Minimnya informasi tentang layanan online. Kesulitan akses internet di daerah terpencil. Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia dan masyarakat adat.
Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat	Sebagian masyarakat sudah mengenal layanan digital seperti aplikasi Dukcapil Online, tetapi masih banyak yang belum memahami cara penggunaannya.	Kurangnya pelatihan atau edukasi terkait layanan digital. Akses terbatas ke perangkat teknologi dan jaringan internet.
\Kolaborasi antara Dukcapil, Pemerintah Daerah, dan Komunitas Lokal	Beberapa inisiatif kolaboratif telah dilakukan, seperti pelayanan keliling dan kerja sama dengan perangkat desa, tetapi masih bersifat sporadis dan belum terstruktur.	Keterbatasan anggaran dan tenaga untuk program pelayanan jemput bola yang lebih luas. Kurangnya koordinasi antara stakeholder dalam mendukung layanan kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek aksesibilitas dan literasi digital. Meskipun tingkat keterlibatan masyarakat cukup tinggi, mayoritas masih mengandalkan layanan langsung di kantor Dukcapil karena minimnya informasi dan kesulitan akses internet di daerah terpencil. Kesadaran akan layanan digital mulai berkembang, tetapi pemanfaatannya masih terbatas akibat kurangnya edukasi serta keterbatasan

perangkat teknologi. Selain itu, meskipun terdapat inisiatif kolaboratif antara Dukcapil, pemerintah daerah, dan komunitas lokal, implementasinya masih sporadis dan belum terkoordinasi dengan baik, menghambat optimalisasi pelayanan yang inklusif dan efisien.

Implementasi inovasi layanan di Dukcapil Kabupaten Merauke telah dilakukan melalui digitalisasi sistem kependudukan dan pelayanan jemput bola sebagai upaya meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan. Digitalisasi sistem memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring, seperti pengurusan KTP, KK, dan akta kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Sementara itu, pelayanan jemput bola ditujukan bagi masyarakat di daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses transportasi atau infrastruktur. Kedua inovasi ini berorientasi pada percepatan proses pelayanan dan peningkatan keterjangkauan, terutama bagi kelompok masyarakat yang sebelumnya menghadapi kesulitan dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Namun, keberhasilan implementasi ini bergantung pada kesiapan sistem teknologi informasi serta kapasitas aparatur dalam mengelola layanan secara efektif (AlMulhim 2023).

Dampak inovasi tersebut terlihat dalam peningkatan efisiensi waktu pelayanan, pengurangan antrean di kantor Dukcapil, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Digitalisasi layanan telah mempersingkat waktu pemrosesan dokumen yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari menjadi lebih cepat dan transparan. Selain itu, sistem antrean online membantu mengurangi kepadatan masyarakat yang datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga meningkatkan

kenyamanan dan efektivitas kerja aparatur. Pelayanan jemput bola juga terbukti mampu menjangkau masyarakat yang selama ini mengalami keterbatasan akses, sehingga distribusi dokumen kependudukan menjadi lebih merata (Mariani, Supriyanti, and Wijaya 2025). Secara keseluruhan, inovasi ini menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi kependudukan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan mereka.

Namun, penerapan inovasi layanan ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia (SDM), dan kendala teknis dalam sistem online. Keterbatasan infrastruktur digital, seperti jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah terpencil, menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi (Shen et al. 2021). Selain itu, keterbatasan kapasitas SDM dalam mengoperasikan sistem digital dan melakukan pelayanan berbasis teknologi juga menjadi hambatan dalam efektivitas inovasi. Kendala teknis, seperti gangguan sistem, ketidaksesuaian data kependudukan, serta keamanan data, masih menjadi tantangan yang perlu diselesaikan agar digitalisasi layanan dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih komprehensif dalam mengatasi hambatan ini, termasuk investasi dalam infrastruktur digital, peningkatan kompetensi SDM, serta penguatan regulasi dan sistem keamanan data untuk memastikan keberlanjutan transformasi pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Merauke.

Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan

administrasi kependudukan, perbandingan antara sistem pelayanan manual dan digital menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam efektivitas dan kecepatan layanan. Sistem manual cenderung membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pemrosesan dokumen, karena masih mengandalkan pengisian formulir secara fisik, verifikasi berkas secara langsung, serta antrean tatap muka yang dapat memperlambat pelayanan (Cole et al. 2022). Sebaliknya, digitalisasi layanan memungkinkan proses yang lebih cepat melalui sistem otomatisasi, di mana masyarakat dapat mengakses layanan secara daring tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Studi ini menemukan bahwa daerah dengan infrastruktur digital yang lebih baik mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dibandingkan wilayah yang masih bergantung pada sistem manual, yang sering kali mengalami keterlambatan akibat keterbatasan sumber daya dan prosedur administratif yang kompleks.

Namun, efektivitas sistem digital sangat bergantung pada penguatan infrastruktur digital yang memadai, termasuk peningkatan jaringan internet dan pengembangan aplikasi layanan kependudukan yang user-friendly (Das 2024). Kabupaten Merauke sebagai daerah dengan karakteristik geografis yang luas menghadapi tantangan dalam distribusi infrastruktur telekomunikasi yang merata, menyebabkan beberapa wilayah masih mengalami keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, perlu adanya investasi dalam infrastruktur jaringan, termasuk perluasan cakupan internet di daerah terpencil serta optimalisasi server untuk meningkatkan keandalan sistem daring. Selain itu, pengembangan aplikasi layanan kependudukan yang intuitif dan mudah

digunakan menjadi faktor kunci dalam mendorong masyarakat untuk beralih dari layanan manual ke layanan digital (Wafula, Msanjila, and Chali 2024). Integrasi sistem dengan platform nasional serta layanan berbasis kecerdasan buatan untuk validasi dokumen juga dapat meningkatkan akurasi dan efisiensi administrasi kependudukan.

Selain penguatan infrastruktur, pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi menjadi elemen krusial dalam memastikan pelayanan yang lebih responsif dan akurat (Spring, Faulconbridge, and Sarwar 2022). Studi ini menemukan bahwa kendala utama dalam implementasi digitalisasi bukan hanya terletak pada infrastruktur, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam memahami dan mengelola sistem baru. Kurangnya keterampilan digital di kalangan aparatur dapat menghambat pemanfaatan teknologi secara optimal, sehingga masih ditemukan ketergantungan pada sistem manual dalam beberapa layanan (Chohan and Hu 2022). Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan berkelanjutan bagi petugas Dukcapil untuk meningkatkan literasi digital, kemampuan troubleshooting sistem, serta pemahaman mengenai keamanan data kependudukan. Dengan adanya tenaga kerja yang terampil dan infrastruktur digital yang kuat, transformasi pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat (Das 2024).

Partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke menjadi faktor penting dalam meningkatkan inklusivitas pelayanan

publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat memahami pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman prosedur yang berlaku. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan daring yang disediakan oleh Dukcapil, baik karena keterbatasan infrastruktur telekomunikasi maupun kurangnya literasi digital. Selain itu, prosedur birokrasi yang dianggap rumit dan kurangnya informasi yang jelas sering kali menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan kependudukan, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil.

Berbagai faktor mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan, di antaranya adalah literasi digital, aksesibilitas informasi, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pelayanan (Nikou, De Reuver, and Mahboob Kanafi 2022). Literasi digital yang masih rendah menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi, seperti pendaftaran dokumen secara online atau penggunaan aplikasi layanan publik. Selain itu, aksesibilitas informasi mengenai prosedur administrasi sering kali tidak merata, sehingga masyarakat di daerah pedesaan atau wilayah terpencil kurang mendapatkan pemahaman yang cukup mengenai proses pelayanan (Wenang et al. 2021). Faktor lain yang turut berpengaruh adalah kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan, di mana ketidakkonsistenan dalam pelayanan dan pengalaman buruk di masa lalu dapat mengurangi motivasi masyarakat untuk

memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara optimal.

Untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan layanan administrasi kependudukan, diperlukan strategi yang komprehensif, termasuk sosialisasi, edukasi digital, dan pemanfaatan komunitas lokal sebagai agen perubahan. Sosialisasi mengenai pentingnya dokumen kependudukan harus diperluas melalui berbagai media, baik secara langsung melalui pertemuan warga maupun melalui platform digital yang mudah diakses. Edukasi digital juga menjadi aspek krusial dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi, sehingga mereka dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan Dukcapil (Haleem et al. 2022). Selain itu, pemanfaatan komunitas lokal sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat dapat menjadi solusi efektif, di mana tokoh masyarakat, perangkat desa, dan relawan dapat berperan dalam memberikan pendampingan serta membantu kelompok rentan dalam mengakses layanan kependudukan. Dengan strategi ini, inklusivitas pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan efektif.

Inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama dalam mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan serta mengurangi antrean yang sebelumnya menjadi kendala utama (Tambaip and Tjilen 2023). Namun, untuk memastikan keberlanjutan perbaikan

sistem pelayanan berbasis teknologi di daerah dengan tantangan geografis seperti Merauke, diperlukan kebijakan yang lebih adaptif, termasuk penguatan infrastruktur digital, peningkatan akses internet, serta pengembangan sistem layanan yang ramah bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam (Tambaip et al. 2024). Oleh karena itu, rekomendasi strategis yang perlu diimplementasikan mencakup perluasan integrasi layanan digital yang memungkinkan akses lebih mudah bagi masyarakat di daerah terpencil, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan teknis dan digitalisasi prosedur administrasi, serta membangun sinergi yang lebih erat antara pemerintah daerah, komunitas masyarakat, dan sektor swasta guna memastikan transformasi pelayanan publik berjalan secara berkelanjutan dan inklusif.

D. KESIMPULAN

Inovasi layanan administrasi kependudukan di Dukcapil Kabupaten Merauke melalui digitalisasi sistem dan pelayanan jemput bola telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan percepatan proses pengurusan dokumen, pengurangan antrean, serta peningkatan transparansi dan kepuasan masyarakat, sementara pelayanan jemput bola memastikan keterjangkauan layanan bagi masyarakat di wilayah terpencil. Meskipun demikian, implementasi inovasi ini masih menghadapi tantangan dalam hal keterbatasan infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam operasional sistem daring. Untuk memastikan keberlanjutan transformasi pelayanan kependudukan, diperlukan strategi berbasis kebijakan yang mencakup

penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi aparatur dalam pengelolaan sistem berbasis teknologi, serta sinergi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan sektor swasta guna mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- AlMulhim, Abdullah Fahad. 2023. "The Impact of Administrative Management and Information Technology on E-Government Success: The Mediating Role of Knowledge Management Practices." *Cogent Business & Management* 10(1):2202030.
- Arion, Felix H., Gevorg Harutyunyan, Vardan Aleksanyan, Meri Muradyan, Hovhannes Asatryan, and Meri Manucharyan. 2024. "Determining Digitalization Issues (ICT Adoption, Digital Literacy, and the Digital Divide) in Rural Areas by Using Sample Surveys: The Case of Armenia." *Agriculture* 14(2):249.
- Chohan, Sohail Raza, and Guangwei Hu. 2022. "Strengthening Digital Inclusion through E-Government: Cohesive ICT Training Programs to Intensify Digital Competency." *Information Technology for Development* 28(1):16–38.
- Cole, Curtis L., Adam D. Cheriff, J. Travis Gossey, Sameer Malhotra, and Daniel M. Stein. 2022. "Ambulatory Systems: Electronic Health Records." Pp. 61–94 in *Health Informatics*. Productivity Press.
- Das, Dillip Kumar. 2024. "Exploring the Symbiotic Relationship between

- Digital Transformation, Infrastructure, Service Delivery, and Governance for Smart Sustainable Cities.” *Smart Cities* 7(2):806–35.
- Demir, Fatih. 2022. “Innovation in the Public Sector.” *Smarter States, Services and Citizens*, Cham: Springer.
- Haleem, Abid, Mohd Javaid, Mohd Asim Qadri, and Rajiv Suman. 2022. “Understanding the Role of Digital Technologies in Education: A Review.” *Sustainable Operations and Computers* 3:275–85.
- Mariani, Desy, Ni Wayan Supriyayani, and Komang Adi Sastra Wijaya. 2025. “Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar.” *Socio-Political Communication and Policy Review*.
- Nikou, Shahrokh, Mark De Reuver, and Martin Mahboob Kanafi. 2022. “Workplace Literacy Skills—How Information and Digital Literacy Affect Adoption of Digital Technology.” *Journal of Documentation* 78(7):371–91.
- Nor, Rojikin, A. Juli Andi Gani, Choirul Saleh, and Fadillah Amin. 2022. “Organizational Commitment and Professionalism to Determine Public Satisfaction through Good Governance, Public Service Quality, and Public Empowerment.” *International Review on Public and Nonprofit Marketing* 1–27.
- Ojiako, Udechukwu, Eman Jasim Hussain AlRaeesi, Maxwell Chipulu, Alasdair Marshall, and Hamdi Bashir. 2024. “Innovation Readiness in Public Sector Service Delivery: An Exploration.” *Production Planning & Control* 35(5):437–60.
- Qonita, Firzan. 2024. “Dynamic Governance in Bureaucratic Reform: A Case Study of Dispendukcapil Surabaya.” *Jurnal Mengkaji Indonesia* 3(2):243–66.
- Shen, Yu-Ting, Liang Chen, Wen-Wen Yue, and Hui-Xiong Xu. 2021. “Digital Technology-Based Telemedicine for the COVID-19 Pandemic.” *Frontiers in Medicine* 8:646506.
- Spring, Martin, James Faulconbridge, and Atif Sarwar. 2022. “How Information Technology Automates and Augments Processes: Insights from Artificial-Intelligence-based Systems in Professional Service Operations.” *Journal of Operations Management* 68(6–7):592–618.
- Tambaip, Beatus, Pulung Riyanto, Alexander Phuk Tjilen, Ilmu Administrasi Negara, and Universitas Musamus. 2024. “Penguatan Sistem Manajemen SDM Untuk Peningkatan Kinerja Pendidikan Di Lingkungan Desa.” 1(10):1611–19.
- Tambaip, Beatus, and Alexander Phuk Tjilen. 2023. “Analisis Kebijakan Publik Dalam Derajat Kesehatan Di Papua.” *Jurnal Kebijakan Publik* 14(1):101–10.
- Tambaip, Beatus, Alexander Phuk Tjilen, and Yosephina Ohoiwutun. 2023a. “Kebijakan Pengembangan Infrastruktur Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Merauke.” *PARETO: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik* 6(1):97–106.

- Tambaip, Beatus, Alexander Phuk Tjilen, and Yosephina Ohoiwutun. 2023b. "Model Transformasi Budaya Lokal Dalam Pelayanan Publik." *JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Kebijakan Publik)* 5(1):1–9.
- Tambaip, Beatus, Alexander Phuk Tjilen, Pulung Riyanto, and Yosephina Ohoiwutun. 2023. "Higher Education Transformational Leadership in Papua: Analysis of Behavioral and Competency." *Eurasian Journal of Educational Research* 106(106):266–79.
- Wafula, James, Simon Msanjila, and Frederick Chali. 2024. "On Development of a SIM-Based Prototype for Enhancing the Usability of Mobile Value-Added Services." *East African Journal of Information Technology* 7(1):240–62.
- Wenang, Supriyatiningsih, Juergen Schaefers, Andi Afdal, Ali Gufron, Siegfried Geyer, Iwan Dewanto, and Joerg Haier. 2021. "Availability and Accessibility of Primary Care for the Remote, Rural, and Poor Population of Indonesia." *Frontiers in Public Health* 9:721886.