



## INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM PEREKAMAN KTP-EL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUBANG

**Silvi Aulia<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang  
[silviaulia101096@gmail.com](mailto:silviaulia101096@gmail.com)

**Lingga Ramadanti<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang  
[ramadantilingga@gmail.com](mailto:ramadantilingga@gmail.com)

**Nurchanisa Sukirman<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang  
[nurchanisa281@gmail.com](mailto:nurchanisa281@gmail.com)

**Sadila Yuniar<sup>4</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang  
[sadilayuniar84@gmail.com](mailto:sadilayuniar84@gmail.com)

**Wanty Syahwila<sup>5</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Subang  
[wsyahwila@gmail.com](mailto:wsyahwila@gmail.com)

### **Abstrak**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik atau yang biasa disebut sebagai KTP-el adalah identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berusia minimal 17 tahun, sudah menikah, atau pernah menikah. KTP-el tidak hanya menjadi bukti identitas tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan publik sehingga kepemilikan KTP-el menjadi penting bagi seluruh masyarakat. Namun, fasilitas pelayanan administrasi kependudukan yang tidak merata di setiap daerah menyebabkan pelayanan pembuatan KTP-el ini menjadi terhambat khususnya bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang kemudian mengembangkan inovasi Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) sebagai solusi untuk meningkatkan cakupan kepemilikan KTP-el. Selain menasar masyarakat di daerah terpencil dan wilayah dengan keterbatasan instruktur, Penjebol juga menargetkan kelompok rentan, seperti lansia, orang yang sedang sakit, dan remaja yang baru memasuki usia wajib KTP-el. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh dari adanya inovasi Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) di Kabupaten Subang menunjukkan bahwa layanan ini berhasil mempermudah akses perekaman KTP-el bagi masyarakat. Namun, meski respon masyarakat terhadap inovasi Penjebol ini cukup positif, inovasi ini harus tetap dievaluasi sehingga dapat terus digunakan dalam jangka waktu panjang.



**Kata kunci:** KTP-el, inovasi, pelayanan, publik, penjebol

### **Abstract**

*The Electronic Identity Card (KTP-el) is an official identity document that must be owned by every Indonesian citizen who is at least 17 years old, married, or has been married. The KTP-el not only serves as proof of identity but is also a requirement for accessing various public services, making ownership of a KTP-el essential for all citizens. However, uneven distribution of administration public services in each region hinders the issuance of KTP-el, especially for those living far from public service offices. Population and Civil Registry Office of Subang Regency subsequently developed an innovation called "Pelayanan Jemput Bola" or Penjebol as a solution to increase KTP-el ownership coverage. In addition to targeting people in remote areas and regions with limited access to instructors, Penjebol also focuses on vulnerable groups, such as the elderly, individuals who are ill, and young people who have just reached the mandatory age for KTP-el.*

*This research aims to analyze the innovation of Pelayanan Jemput Bola or Penjebol in KTP-el recording at the Population and Civil Registry Office of Subang Regency. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Research findings from the Penjebol innovation in Subang Regency indicate that this service successfully facilitates KTP-el recording access for the community. Although the public's response to the Penjebol is fairly positive, it must continue to be evaluated to ensure its long-term sustainability.*

**Keywords:** *KTP-el, innovation, penjebol, public, service*

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan dan catatan sipil, merupakan layanan yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terkait identitas dan status hukum warga negara.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, termasuk layanan publik yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah tingkat kabupaten atau kota, seperti layanan administrasi kependudukan. Birokrasi publik yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan

administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah pemerintah daerah tingkat II, yang mencakup kabupaten atau kota. Setiap kabupaten atau kota di Indonesia memiliki instansi khusus, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertugas mengurus layanan administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan dokumen terkait kependudukan lainnya bagi warga di wilayah tersebut.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Bupati Subang Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Instansi ini memiliki dua bidang utama yang langsung melayani kebutuhan masyarakat, yaitu bidang pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan sipil. Bidang pendaftaran penduduk menghasilkan layanan berupa penerbitan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Pindah Datang. Sementara itu, bidang pencatatan sipil menyediakan layanan berupa penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Perubahan Nama, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Kematian.

KTP elektronik atau KTP-el adalah salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia (WNI) dengan syarat-syarat tertentu, seperti telah mencapai usia 17 tahun, sudah menikah atau pernah menikah. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 pasal 1 ayat (5) menerangkan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis Dinas kependudukan dan pencatatan sipil. KTP elektronik memiliki keunggulan dibandingkan KTP biasa karena dilengkapi dengan cip yang menyimpan data biometrik penduduk, seperti sidik jari dan foto wajah. Data ini membuat KTP-el lebih aman dan sulit dipalsukan, sehingga bisa mencegah penyalahgunaan identitas. Selain itu, cip pada KTP-el memungkinkan data penduduk dapat diakses secara digital oleh instansi pemerintah dalam rangka memudahkan berbagai keperluan administrasi, seperti pembuatan paspor, SIM, dan layanan perbankan.

Sejak mulai berlaku pada 2011, pelaksanaan KTP elektronik (KTP-el) di Indonesia menghadapi berbagai tantangan. Masalah utama meliputi keterbatasan perangkat perekaman data biometrik dan infrastruktur yang belum merata, terutama di daerah pedesaan. Kekurangan sumber daya manusia juga memperlambat perekaman dan pengelolaan data. Integrasi data antarinstansi pun belum optimal, sehingga menghambat efisiensi layanan. Kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya KTP-el turut menjadi kendala, khususnya di wilayah yang minim akses informasi.

Di Kabupaten Subang, pelaksanaan kebijakan KTP-el menghadapi berbagai tantangan yang berubah seiring waktu. Pada awal pelaksanaannya, kendala utama berupa keterlambatan pencetakan dan kekurangan blanko, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan KTP-el mereka. Namun, pada tahun 2024, tantangan utama bergeser, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat KTP-el serta kesulitan akses, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil dengan jarak yang jauh dari pusat pelayanan. Tantangan ini juga lebih dirasakan oleh kelompok rentan, seperti masyarakat lansia, yang sedang sakit, dan remaja yang baru masuk dalam kategori wajib KTP-el.



**Tabel 1. Jumlah Kepemilikan KTP-el di Kabupaten Subang Tahun 2023**

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	BINONG	36660
2	BLANAKAN	49099
3	CIASEM	82118
4	CIATER	22549
5	CIBOGO	37621
6	CIJAMBE	32086
7	CIKAUM	39232
8	CIPEUNDEUY	37342
9	CIPUNAGARA	50524
10	CISALAK	31427
11	COMPRENG	37035
12	DAWUAN	32505
13	JALANCAGAK	35225
14	KALIJATI	49975
15	KASOMALANG	32139
16	LEGONKULON	18091
17	PABUARAN	48601
18	PAGADEN	48876
19	PAGADEN BARAT	28171
20	PAMANUKAN	43911
21	PATOKBEUSI	61386
22	PURWADADI	46082
23	PUSAKAJAYA	36714
24	PUSAKANAGARA	32582
25	SAGALAHERANG	24486
26	SERANGPANJANG	19895
27	SUBANG	102699
28	SUKASARI	32195
29	TAMBAKDAHAN	34479
30	TANJUNGSANG	35330
<b>TOTAL</b>		<b>1219035</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, 2023

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Wajib KTP di Kabupaten Subang Tahun 2023**

No	Kecamatan	Jumlah
1	BINONG	36816
2	BLANAKAN	49471
3	CIASEM	82595
4	CIATER	22708
5	CIBOGO	37875
6	CIJAMBE	32272
7	CIKAUM	39444
8	CIPEUNDEUY	37522
9	CIPUNAGARA	50726
10	CISALAK	31621



No	Kecamatan	Jumlah
11	COMPRENG	37269
12	DAWUAN	32620
13	JALANCAGAK	35465
14	KALIJATI	50130
15	KASOMALANG	32301
16	LEGONKULON	18203
17	PABUARAN	48783
18	PAGADEN	49106
19	PAGADEN BARAT	28268
20	PAMANUKAN	44107
21	PATOKBEUSI	61900
22	PURWADADI	46261
23	PUSAKAJAYA	36908
24	PUSAKANAGARA	32699
25	SAGALAHERANG	24609
26	SERANGPANJANG	19970
27	SUBANG	103414
28	SUKASARI	32393
29	TAMBAKDAHAN	34625
30	TANJUNGSANG	35539
<b>TOTAL</b>		<b>1225620</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, 2023

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, pada tahun 2023 jumlah penduduk Kabupaten Subang tercatat sebanyak 1.636.233 jiwa, dengan 817.798 laki-laki dan 818.435 perempuan. Data lebih lanjut dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang menunjukkan bahwa dari total 1.225.620 penduduk yang wajib memiliki KTP, sebanyak 1.219.035 penduduk telah memiliki KTP elektronik (KTP-el) pada tahun 2023. Ini berarti sekitar 99,46% dari penduduk yang memenuhi syarat sudah memiliki KTP-el, sementara sisanya, sekitar 6.585 penduduk atau 0,54%, belum memiliki KTP-el. Angka ini menunjukkan capaian yang cukup tinggi dalam kepemilikan KTP-el di Kabupaten Subang, meskipun masih ada sebagian kecil penduduk yang belum terlayani. Pemerintah Kabupaten Subang terus berupaya untuk mencapai kepemilikan KTP-el 100% dengan mempercepat proses perekaman dan meningkatkan sosialisasi, terutama bagi masyarakat yang belum terjangkau atau belum memahami pentingnya memiliki KTP-el sebagai dokumen identitas resmi.

Salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang untuk mempercepat perekaman KTP-el adalah dengan menghadirkan inovasi Pelayanan Jemput Bola atau dikenal dengan "Penjebol". Dasar hukum pelaksanaan Penjebol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang adalah Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Nomor OT.01.03/KEP.941/DISDUKCAPIL/2022 tentang Penetapan Jenis-jenis Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Penjebol bertujuan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat langsung di lingkungan desa atau kelurahan. Pada prosedur standar, pemohon biasanya harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Namun, dengan adanya inovasi Penjebol, masyarakat kini memiliki opsi tambahan untuk mengurus dokumen kependudukan lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, meski prosedur standar tetap tersedia.

Penjebol mengusung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk hadir langsung di tingkat desa atau kelurahan dalam rangka melayani pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Subang. Inovasi ini dirancang agar layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Subang lebih mudah diakses, terjangkau, dan efektif, sehingga dapat menjawab tantangan keterbatasan akses layanan di berbagai wilayah. Inovasi Penjebol berusaha membantu masyarakat Kabupaten Subang agar mendapatkan kemudahan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan dengan biaya lebih rendah dan waktu yang lebih efisien.

### Kerangka Teori

Rosenfeld dalam Sutarno (2012) menyatakan bahwa inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan Mitra dalam Sutarno (2012) mengemukakan bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Menurut Dwiyanto (2005), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Sedangkan menurut Sinambela (2010), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sementara itu menurut Pasolong (2007), pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

PERMENPAN No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan mamfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut teori inovasi Rogers dalam Samsara (2013), terdapat lima indikator penting yang mempengaruhi adopsi suatu inovasi yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*) dan kemudahan diamati (*observability*).



## **Metodologi Penelitian**

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berbasis pada realitas yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2020 : 9), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Lebih lanjut penelitian ini melakukan pengumpulan data melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan yang relevan dalam memberikan informasi terkait inovasi pelayanan publik sehingga diperoleh data faktual yang dapat dianalisis dan dipertanggungjawabkan keasliannya.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang**

Inovasi Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) adalah sebuah inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang untuk meningkatkan akses layanan dokumen kependudukan. Melalui inovasi ini, Disdukcapil Kabupaten Subang melayani berbagai permohonan administrasi kependudukan langsung di tingkat desa atau kelurahan.

Dasar hukum pelaksanaan Penjebol di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang adalah Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Nomor OT.01.03/KEP.941/DISDUKCAPIL/2022 tentang Penetapan Jenis-jenis Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penjebol hadir untuk menjawab tantangan yang lebih spesifik dalam melayani masyarakat. Inovasi Penjebol berfokus pada masyarakat lansia, yang sedang sakit, dan remaja yang baru memasuki usia wajib memiliki KTP-el. Namun, inovasi ini juga tetap melayani masyarakat secara umum.

Prosedur Penjebol dimulai dengan masyarakat datang ke kantor desa/kelurahan atau ke tempat dilaksanakannya Penjebol sembari membawa fotokopi KTP dan Kartu Keluarga atau sesuai dengan persyaratan dokumen yang diajukan. Setelah mendaftar, pemohon menyerahkan dokumen yang kemudian diverifikasi oleh petugas. Jika dokumen lengkap, proses layanan dilanjutkan, namun jika tidak, dokumen akan dikembalikan ke pemohon. Setelah proses selesai, pemohon tinggal menunggu hingga dokumen selesai dibuat.

### **Indikator Keuntungan Relatif**

Inovasi Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) di Kabupaten Subang memberikan sejumlah keuntungan yang signifikan dibandingkan dengan metode pengurusan dokumen standar. Salah satu keuntungan utama yang dirasakan masyarakat adalah tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Sebagai gantinya, masyarakat diundang untuk hadir di lokasi yang telah disepakati, biasanya di kelurahan atau desa, bersama petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Subang. Hal ini jelas mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Sebagai contoh, perekaman KTP-el hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit, jauh lebih cepat dibandingkan dengan proses yang harus dilakukan di kantor Dinas.



Keunggulan lainnya adalah sifat layanan yang lebih proaktif dan *mobile*. Sementara pelayanan di kantor Dinas lebih bersifat statis, dengan Penjebol, pihak Disdukcapil langsung mendatangi masyarakat. Ini sangat bermanfaat, terutama bagi masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor Dinas karena alasan pekerjaan atau keterbatasan waktu. Program ini juga lebih efisien karena warga yang belum memiliki KTP-el dapat dikumpulkan di satu titik, menghemat waktu dan biaya, baik bagi masyarakat maupun pemerintah.

### **Indikator Kesesuaian**

Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) di Kabupaten Subang bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama dalam perekaman KTP elektronik. Namun, terdapat tantangan terkait kesesuaian waktu dengan kebiasaan masyarakat. Meskipun layanan ini diadakan di desa atau sekolah, beberapa warga mengalami kesulitan untuk hadir pada waktu yang telah ditentukan karena jadwal mereka berbenturan dengan aktivitas lain, seperti bekerja pada hari kerja. Kendala ini bisa diatasi dengan mengadakan layanan pada akhir pekan, meskipun operasional Disdukcapil resmi hanya pada hari kerja.

Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet dan listrik di beberapa daerah juga menjadi perhatian, namun petugas Disdukcapil selalu memastikan bahwa peralatan yang digunakan memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan. Meskipun ada beberapa tantangan dalam menyesuaikan waktu, respon masyarakat terhadap layanan ini tetap positif, karena mereka menyadari pentingnya memiliki KTP-el untuk berbagai kebutuhan administratif.

### **Indikator Kerumitan**

Meskipun layanan Penjebol berupaya untuk menyederhanakan proses, terdapat tantangan terkait kelengkapan dokumen yang harus dibawa oleh masyarakat. Beberapa warga cenderung datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi Kartu Keluarga (KK), meskipun mereka biasanya memilikinya. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses perekaman dan petugas harus mengalihkan warga yang tidak lengkap dokumennya ke antrian khusus untuk memperbarui data.

Selain itu, kendala terkait waktu pelaksanaan juga menjadi tantangan, karena sebagian besar masyarakat bekerja pada jam operasional Disdukcapil. Meskipun begitu, Disdukcapil berusaha mengatasi hal ini dengan mengadakan pelayanan pada hari Sabtu atau Minggu jika diperlukan, atau bersamaan dengan acara-acara besar seperti sosialisasi pemilu. Meskipun demikian, sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan dilakukan dengan baik oleh aparat desa dan Disdukcapil, sehingga mayoritas masyarakat dapat mengikuti proses dengan mudah. Sebagian besar warga menilai bahwa proses ini mudah dipahami berkat sosialisasi yang dilakukan sebelumnya.

### **Indikator Kemungkinan Dicoba**

Inovasi Penjebol di Kabupaten Subang telah melalui fase uji coba yang sangat penting untuk evaluasi dan perbaikan program. Pada awalnya, inovasi Penjebol menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya sosialisasi yang menyebabkan



masyarakat datang mendadak tanpa membawa dokumen yang diperlukan. Selain itu, masalah teknis terkait jaringan internet dan listrik juga sempat menghambat pelaksanaan layanan. Namun, setelah evaluasi dan perbaikan, program ini berjalan lebih lancar, dengan peningkatan promosi dan penyesuaian terhadap kendala teknis.

Uji coba ini juga mencakup pelatihan bagi petugas, yang memastikan mereka siap dan terampil saat melayani masyarakat di lapangan. Respons masyarakat terhadap layanan ini sangat positif, dengan banyak yang merasa program ini memberikan pelayanan yang lebih cepat dan terjangkau dibandingkan harus pergi ke kantor Kecamatan atau Dinas.

### **Indikator Kemudahan Diamati**

Manfaat dari inovasi Penjebol sangat mudah diamati oleh masyarakat. Setiap kali mobil pelayanan datang ke desa, masyarakat segera berkumpul untuk memanfaatkan layanan yang disediakan. Kehadiran Penjebol langsung menarik perhatian warga, bahkan warga dari desa tetangga juga ikut datang untuk memanfaatkan pelayanan ini. Inovasi ini dinilai sangat membantu, terutama dalam mengurangi biaya, ruang, dan waktu bagi masyarakat. Manfaat lainnya adalah masyarakat dapat melihat hasil dari layanan ini dengan cepat, karena perekaman KTP-el yang dilakukan langsung menghasilkan dokumen dalam waktu singkat, tanpa perlu pergi jauh ke kantor Dinas atau kecamatan.

### **Kesimpulan**

Inovasi Pelayanan Jemput Bola (Penjebol) di Kabupaten Subang telah memenuhi seluruh indikator keberhasilan. Keuntungan relatif tercapai dengan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat. Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat terwujud meskipun ada tantangan waktu, yang diatasi dengan layanan di akhir pekan. Kerumitan proses dipermudah melalui sosialisasi yang efektif. Kemungkinan dicoba terbukti melalui evaluasi dan perbaikan yang membuat layanan lebih lancar. Kemudahan diamati terlihat jelas, karena masyarakat merasakan manfaatnya secara langsung. Semua indikator menunjukkan bahwa Penjebol sukses diterima dan memberikan dampak positif.

### **Referensi**

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Ellitan, & Anatan L. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Fontana, A. (2011). *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 6–



15.

Sari, P., & Agustini, M. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (Bpmpt) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation in Regional Board of Investment and Integrated Services (Bpmpt) At Kubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). doi:10.24258/jba.v10i2.174

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif penelitian kualitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syafiie, I. K. (2016). *Sistem administrasi negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Peraturan Bupati Subang Nomor 19 Tahun 2022 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Nomor OT.01.03/KEP.941/DISDUKCAPIL/2022 tentang Penetapan Jenis-jenis Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.