

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gorontalo

Dewi Walahe¹, Abdul Wahab Podungge², Sarfan Tabo³, Jefri Polingapo⁴

Universitas Gorontalo

dewi.walahe31@gmail.com¹, wahabpodungge@unigo.ac.id²,
sarfandjtabo@gmail.com³, jefripolingapo03@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi layanan administrasi kependudukan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, and Saldaña (2014), yang meliputi kondensasi, presentasi, dan penarikan kesimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan di Kabupaten Gorontalo telah meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, meskipun masih terkendala keterbatasan infrastruktur dan literasi administrasi publik. Temuan penelitian menegaskan pentingnya kolaborasi antara individu, organisasi, dan masyarakat dalam keberhasilan inovasi. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberlanjutan inovasi publik memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan teknologi. Penelitian ini penting sebagai kontribusi empiris bagi pengembangan inovasi layanan publik di daerah, serta membuka peluang penelitian lanjutan mengenai efektivitas dan dampak sosial inovasi kependudukan di Indonesia.

Kata kunci: **Inovasi Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Kualitas Layanan; Partisipasi Masyarakat**

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of population administration service innovations and the factors that affect them. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out using the interactive model Miles, Huberman, and Saldaña (2014), which included condensation, presentation, and drawing data conclusions. The results of the study show that service innovations in Gorontalo Regency have increased public access to population documents, although they are still

constrained by limited infrastructure and public administration literacy. The research findings confirm the importance of collaboration between individuals, organizations, and society in the success of innovation. The implications of this study show that the sustainability of public innovation requires strengthening the capacity of human resources and technological support. This research is important as an empirical contribution to the development of public service innovation in the regions, as well as opening up opportunities for further research on the effectiveness and social impact of population innovation in Indonesia.

Keywords: *Public Service Innovation; Population Administration; Quality of Services; Community Participation*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek esensial yang harus diperhatikan oleh setiap institusi, baik swasta maupun pemerintahan. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Dalam idealnya, pelayanan publik hendaknya mendekati standar pelayanan sektor swasta meskipun instansi publik bukan bertujuan mencari laba, tetap harus menyuguhkan layanan yang profesional dan bermutu tinggi. Karena tanpa masyarakat, keberadaan negara menjadi kehilangan makna (Sinta & Hertati, 2023).

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi publik menghasilkan dokumen penting bagi warga negara, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen identitas lainnya. Dokumen itu tidak hanya sebagai bukti legalitas, tetapi juga sebagai prasyarat untuk menikmati berbagai hak sipil dan layanan publik. Seiring perkembangan teknologi, institusi publik semakin terdorong untuk mengadopsi inovasi regulasi yang memadai, fasilitas memadai, proses mudah, cepat, dan terjangkau menjadi elemen penting dalam mencapai pelayanan prima (Hardiansyah, 2011).

Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu wilayah di Provinsi Gorontalo dengan jumlah penduduk sekitar 421,7 ribu jiwa pada 2024, dan sebagian besar berada di usia produktif (15–59 tahun) sebanyak sekitar 66,93 % (Databoks, 2024). Dalam menghadapi permintaan dokumen administrasi kependudukan yang terus meningkat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo telah mulai menerapkan sejumlah inovasi layanan, seperti program Ahlak (Anak Lahir Ada Akta) yang bertujuan agar orang tua memperoleh akta kelahiran secara otomatis ketika anak lahir di fasilitas kesehatan lokal (Coolturnesia, 2023). Program ini disebut telah mendorong kepemilikan akta kelahiran mencapai sekitar 97 %. Dengan latar tersebut, fenomena inovasi pelayanan administrasi

kependudukan di Kabupaten Gorontalo menjadi menarik untuk dikaji secara sistematis (Wiryanto, 2020).

Meskipun ada upaya inovasi, masih terdapat berbagai hambatan yang mengganggu kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo. Pertama, kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan masih rendah. Banyak warga enggan atau menunda pengurusan dokumen jika mereka menilai “belum butuh,” kecuali saat akan mengurus sesuatu yang memaksa. Kedua, kendala geografis dan sarana transportasi juga mempengaruhi jangkauan pelayanan, khususnya bagi warga di wilayah pedalaman yang sulit mengakses kantor Disdukcapil. Ketiga, infrastruktur layanan dan sumber daya manusia (SDM) belum selalu memadai. Kurangnya sarana seperti mobil keliling, perangkat teknologi informasi, serta kualitas SDM dalam mengoperasikan sistem baru menjadi faktor penghambat. Keempat, kendala dalam integrasi data dan sistem serta prosedur birokrasi yang masih rumit juga menjadi titik lemah. Beberapa masyarakat mengeluhkan prosedur yang berbelit, biaya tidak transparan, dan durasi pelayanan yang lama (Safroni, 2012). Kelima, program inovasi seperti Ahlak meskipun mendapat apresiasi, belum menjangkau seluruh wilayah secara merata atau belum berjalan optimal di semua kecamatan. Keenam, terdapat kendala dalam penyelarasan regulasi, SOP, dan kemampuan adaptasi instansi di tingkat kecamatan atau desa terhadap layanan baru. Ketujuh, kurangnya monitoring, evaluasi, dan mekanisme umpan balik dari masyarakat terhadap inovasi pelayanan menyebabkan potensi perbaikan belum maksimal (Hartatik et al., 2022).

Kondisi pelayanan administrasi kependudukan yang belum optimal berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah. Ketidakpuasan masyarakat bisa memicu pengaduan, resistensi terhadap kebijakan, bahkan pergeseran ke layanan tidak resmi (calo), yang merusak legitimasi pelayanan publik (Muluk, 2008). Selain itu, dampak praktisnya adalah terhambatnya akses warga terhadap hak dan layanan publik lain (pendidikan, kesehatan, perbankan) jika mereka tidak memiliki dokumen identitas yang sah atau akta kelahiran. Hal ini dapat memperburuk kesenjangan sosial dan memperlemah integrasi warga ke dalam sistem pemerintahan dan pelayanan publik (Wiryanto, 2019).

Beberapa penelitian telah mengeksplorasi inovasi pelayanan publik khususnya dalam administrasi kependudukan di wilayah Gorontalo maupun daerah lain. Misalnya, Tui, Ilato, dan Katili (2022) meneliti inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Penelitian tersebut menemukan bahwa meskipun layanan terintegrasi dan daring sudah diterapkan, pelaksanaannya belum optimal karena masih ada hambatan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi digital. Penelitian lain oleh Purwiasih

(2019) di Dispendukcapil Kota Gorontalo menyoroti penggunaan sistem elektronik sebagai inovasi utama untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian itu menyebutkan bahwa hambatan teknis dan resistensi internal pegawai menjadi faktor penghambat pengembangan lebih lanjut. Selain itu, studi kasus inovasi administrasi kependudukan di daerah lain menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada dukungan regulasi, komitmen pimpinan, integrasi teknologi, dan pelatihan SDM. Misalnya dalam literatur umum inovasi pelayanan publik ditemukan bahwa regulasi pelayanan, fasilitas pendukung, budaya pelayanan, dan aksesibilitas menjadi pilar penting untuk mewujudkan pelayanan prima (Hardiansyah, 2011; Muluk, 2008) (Lokabora & Fithriana, 2019).

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah menggali aspek penerapan e-government dan elektronifikasi layanan administrasi kependudukan di Kota Gorontalo, belum banyak kajian yang menyoroti implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kabupaten, khususnya Kabupaten Gorontalo, dengan mempertimbangkan karakteristik geografis, aksesibilitas desa, dan kesiapan SDM lokal. Penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada kota besar, sehingga kondisi wilayah kabupaten yang lebih luas dan beragam infrastrukturnya belum tergarap secara mendalam (Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Penelitian ini berangkat dari adanya kesenjangan penelitian terdahulu yang belum menekankan analisis secara komprehensif terhadap berbagai faktor hambatan internal dan eksternal yang secara simultan memengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo. Faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur, regulasi yang belum seragam, budaya organisasi yang masih birokratis, rendahnya kesadaran masyarakat, serta tantangan geografis dan sarana transportasi menjadi isu penting yang belum banyak dikaji secara mendalam. Selain itu, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara spesifik mengevaluasi dampak nyata inovasi pelayanan administrasi kependudukan terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berpadu dengan data empiris di lapangan (Duhita, 2018).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjawab empat pertanyaan utama, yaitu: bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo; faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaan inovasi tersebut; sejauh mana inovasi tersebut berdampak terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan kepuasan masyarakat; serta strategi apa yang dapat diusulkan untuk memperbaiki dan memperluas inovasi layanan administrasi kependudukan di daerah ini (Dewi, 2021).

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo, menganalisis faktor internal dan eksternal yang memengaruhi implementasinya, menilai dampak inovasi terhadap kepemilikan dokumen serta kepuasan masyarakat, dan akhirnya merumuskan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk pengembangan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo agar lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian inovasi pelayanan publik, khususnya pada konteks daerah kabupaten dengan karakteristik geografis yang menantang. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemerataan inovasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang memiliki kondisi geografis serupa untuk mengembangkan model inovasi layanan berbasis kebutuhan masyarakat lokal (Melinda & Kabullah, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi inovasi dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gorontalo. pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap realitas sosial secara holistik melalui pengamatan langsung terhadap proses, aktor, dan konteks pelaksanaan inovasi di lapangan (creswell & poth, 2018).

Fokus utama penelitian diarahkan pada pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai dari program inovatif yang diterapkan oleh dinas dukcapil kabupaten gorontalo. informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam kegiatan inovasi. adapun informan terdiri atas: (1) kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gorontalo; (2) kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan; (3) kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan; (4) kepala seksi inovasi pelayanan; serta (5) tiga orang masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari miles, huberman, dan saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion drawing and verification). tahap kondensasi mencakup proses pemilihan, penyederhanaan, serta transformasi data lapangan menjadi informasi yang relevan untuk menjawab fokus penelitian. penyajian data dilakukan melalui bentuk narasi, tabel, dan kutipan wawancara agar dapat memberikan gambaran yang sistematis dan mudah dipahami. sementara itu, tahap penarikan

kesimpulan dilakukan dengan melakukan interpretasi terhadap temuan yang telah diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. untuk memperkuat analisis, penelitian ini juga menggunakan kerangka teori inovasi pelayanan publik menurut fontana (2011), yang menjelaskan bahwa pelaksanaan inovasi dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu individu, organisasi, dan masyarakat. setiap dimensi digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana inovasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan proses inovasi secara deskriptif, tetapi juga menilai dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di kabupaten gorontalo.

Tulisan ini menghasilkan gambaran komprehensif mengenai bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan diterapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gorontalo serta faktor-faktor yang memengaruhinya. hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi seperti layanan jemput bola, digitalisasi dokumen, dan pemanfaatan anjungan dukcapil mandiri telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah sulit dijangkau. selain itu, ditemukan bahwa keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh kapasitas individu pegawai, dukungan organisasi, serta tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. hambatan yang muncul meliputi keterbatasan sarana prasarana, rendahnya literasi administrasi publik, tantangan geografis, dan kendala budaya terkait pencatatan pernikahan.

Luaran utama dari tulisan ini berupa kontribusi ilmiah dalam bentuk model analisis inovasi pelayanan publik yang mencakup tiga dimensi individu, organisasi, dan masyarakat yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian maupun implementasi kebijakan. tulisan ini juga menghasilkan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah, seperti penguatan kapasitas pegawai, percepatan digitalisasi layanan, perluasan program jemput bola, dan sosialisasi hukum kepada masyarakat. selain itu, luaran akademik berupa identifikasi *research gap* memberikan arah penelitian lanjutan yang dapat mengeksplorasi efektivitas inovasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan validitas data kependudukan. secara praktis, tulisan ini menyediakan dasar pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam merancang pelayanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan sesuai dengan karakteristik geografis kabupaten gorontalo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan inovasi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa secara umum

implementasi inovasi pelayanan telah berjalan dengan baik dan menunjukkan kemajuan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya. Inovasi yang diterapkan, seperti layanan *jemput bola* administrasi kependudukan ke wilayah terpencil, pelayanan digital berbasis aplikasi daring (*online service*), serta penyediaan *Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)* telah memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah kendala, terutama dalam aspek manajemen sarana dan prasarana, seperti keterbatasan jumlah kendaraan operasional untuk layanan keliling, serta rendahnya kesadaran hukum masyarakat terkait pentingnya pencatatan pernikahan resmi di Kantor Urusan Agama (KUA). Banyak warga yang belum memiliki buku nikah, sehingga berdampak pada keterlambatan pengurusan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) (Melinda & Kabullah, 2020).

Aspek Individu

Dalam konteks individu, pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo ditinjau melalui dimensi kemampuan, motivasi, kecerdasan (intelegensi), dan interaksi sosial pegawai sebagaimana dijelaskan oleh Fontana (2011) dalam teori inovasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil telah memiliki kompetensi teknis yang memadai, termasuk kemampuan mengoperasikan sistem informasi kependudukan dan memahami prosedur pelayanan berbasis digital. Kemampuan ini didukung oleh pelatihan dan bimbingan teknis yang diselenggarakan secara berkala oleh pemerintah daerah dan Kementerian Dalam Negeri.

Motivasi kerja pegawai juga tergolong tinggi, baik yang berasal dari dorongan internal seperti tanggung jawab moral terhadap pelayanan publik, maupun dari faktor eksternal seperti insentif kinerja dan dukungan pimpinan. Pegawai juga menunjukkan tingkat intelegensi emosional dan rasional yang baik, yang membantu mereka dalam mengelola tekanan kerja serta menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan efektif. Interaksi sosial antarpegawai berlangsung secara kondusif, di mana komunikasi, koordinasi, dan kerja sama tim menjadi elemen penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan. Kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendorong terbentuknya budaya kerja kolaboratif (Robbins & Judge, 2019).

Aspek Organisasi

Dari aspek organisasi, inovasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pembaruan teknologi, tetapi juga dengan penciptaan nilai organisasi yang berfokus pada dua dimensi utama, yaitu *problem solving* dan *relationship experience* (Fontana, 2011). Disdukcapil Kabupaten Gorontalo menunjukkan kemampuan dalam mengidentifikasi masalah pelayanan publik, seperti

keterbatasan akses warga desa terhadap layanan administrasi, dan meresponsnya dengan program pelayanan keliling serta digitalisasi dokumen. Melalui inovasi tersebut, organisasi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat (public trust) terhadap kinerja lembaga publik (Soraya & Astuti, 2019).

Selain itu, proses penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*) menjadi faktor penting dalam inovasi organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo melakukan lima tahapan pembaruan pengetahuan, yaitu berbagi pengalaman lapangan antarpegawai, menyusun konsep inovasi, melakukan uji coba layanan, mengembangkan model pelayanan baru, dan menyebarkan praktik terbaik ke seluruh unit kerja. Namun, kendala masih ditemukan pada keterbatasan infrastruktur pendukung, terutama jumlah mobil layanan keliling yang hanya tersedia satu unit aktif, sehingga belum mampu menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan kecepatan pelayanan, penyediaan informasi publik yang transparan mengenai waktu dan prosedur layanan, serta peningkatan keakuratan pencetakan dokumen kependudukan. Disdukcapil juga memperkuat komunikasi interpersonal antara pegawai dan masyarakat untuk memastikan pelayanan yang lebih ramah dan responsif terhadap kebutuhan warga (Dwiyanto, 2021).

Aspek Masyarakat

Dari sisi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan masih rendah. Banyak warga baru mengurus dokumen seperti KTP elektronik atau Kartu Identitas Anak (KIA) setelah dihadapkan pada kebutuhan administratif tertentu, seperti pendaftaran sekolah, bantuan sosial, atau pembuatan paspor. Fenomena ini menunjukkan perlunya penguatan literasi hukum dan administrasi melalui sosialisasi berkelanjutan di tingkat desa (Isharyono et al., 2023).

Inovasi pelayanan seperti “Dukcapil Go Digital” dan program “Jemput Bola Kependudukan” di Kabupaten Gorontalo terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat pedesaan dan kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan warga lanjut usia. Melalui kegiatan tersebut, masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses kantor pelayanan kini dapat memperoleh dokumen kependudukan di lokasi mereka (Kartika & Oktariyanda, 2022). Program ini berorientasi pada prinsip mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (service outreach), sebagaimana disarankan oleh Osborne dan Brown (2011) dalam teori inovasi sektor publik. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan kemajuan positif meskipun masih menghadapi tantangan struktural dan kultural. Dengan memperkuat dimensi individu, organisasi, dan partisipasi masyarakat, diharapkan

kualitas layanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan (Isharyono et al., 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan aksesibilitas masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi seperti layanan *jemput bola*, digitalisasi dokumen melalui aplikasi daring, dan penyediaan *Anjungan Dukcapil Mandiri* mampu memperluas jangkauan pelayanan, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil. Selain itu, dimensi individu, organisasi, dan masyarakat berperan penting dalam keberhasilan inovasi tersebut. Pegawai menunjukkan kompetensi dan motivasi tinggi dalam melayani, organisasi berupaya menciptakan nilai baru melalui pengetahuan dan perbaikan sistem, sementara masyarakat mulai menunjukkan peningkatan partisipasi dalam pemanfaatan layanan.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia, dukungan teknologi, dan pendekatan pelayanan berbasis masyarakat merupakan kunci dalam menjaga keberlanjutan inovasi publik di tingkat daerah. Inovasi pelayanan juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat tata kelola administrasi, serta menumbuhkan kesadaran hukum warga terkait pentingnya dokumen kependudukan. Pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memberikan pemahaman empiris mengenai bagaimana inovasi dapat diimplementasikan secara efektif di wilayah dengan tantangan geografis dan sosial seperti Kabupaten Gorontalo.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus diarahkan pada pengukuran dampak jangka panjang inovasi terhadap kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif yang berpadu dengan analisis kualitatif mendalam. Penelitian lanjutan juga perlu meninjau efektivitas kolaborasi antara pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat dalam memperkuat inovasi pelayanan publik. Selain itu, kajian komparatif antar daerah dengan karakteristik berbeda dapat memberikan wawasan baru mengenai model inovasi yang paling adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan dinamika pemerintahan lokal di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

- Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2), 52–59.
- Isharyono, A. B., Hardjati, S., & Ap, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 48–57.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245–260.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(3).
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam genggam (Pak Dalman) berbasis aplikasi di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28–39.
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
- Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi

Kependudukan Di Indonesia. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 3(1), 27–40.

Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4(1), 142–149.