ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.5, No.11, Oktober 2026

Difusi Inovasi Layanan Jemput Bola Penyandang Disabilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Maudy Yolvia Nandini[1], Suwaib Amiruddin[2]
[1]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia
[2]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia
E-mail maudyyolvia@gmail.com[1], suwaibamiruddin@gmail.com[2]

Article History:
Received: 04 Oktober 2026
Revised: 05 Oktober 2026
Accepted: 05 Oktober 2026

Keywords: *Inovasi Layanan, Mengambil Alih Tanggung Jawab, Penyandang Disabilitas, Layanan Publik.*

Abstrak: *Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama atas layanan administrasi kependudukan; namun, keterbatasan mobilitas dan akses dapat menciptakan hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menyediakan layanan mobile untuk membawa layanan administrasi kependudukan langsung kepada penyandang disabilitas. Studi ini bertujuan untuk menganalisis difusi inovasi layanan mobile bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña serta teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yang terdiri dari Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Kemampuan Uji Coba, dan Kemampuan Observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan mobile memfasilitasi akses dengan mengurangi hambatan yang berkaitan dengan jarak, mobilitas, waktu, dan biaya. Namun, implementasinya masih menghadapi keterbatasan dalam hal personel, kendaraan operasional, penjadwalan rutin, peluang uji coba, dan pengungkapan informasi mengenai hasil layanan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, merata, dan tanpa diskriminasi. Menurut Zulhizah & Surajiman, (2022) Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan pendataan, pencatatan, pengelolaan, dan pemanfaatan data kependudukan untuk pelayanan masyarakat dan pembangunan. Hal juga tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa semua penduduk berhak untuk memperoleh dokumen kependudukan berupa administrasi pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, penggunaan data untuk pelayanan

publik dan pembangunan sektor lainnya.

Setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan pelayanan secara lebih mudah, sehingga pemerintah perlu menyediakan bentuk pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa perlu datang secara langsung ke kantor layanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif, pemerintah menciptakan inovasi layanan jemput bola yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota melalui layanan terintegrasi atau Jemput Bola.

Layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan untuk mendekatkan pelayanan kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan jemput bola merupakan layanan dimana tim jemput bola bergerak dengan berkeliling ke berbagai lokasi seperti kecamatan, desa, lapas, dan lokasi strategis lainnya untuk memberikan pelayanan (Rabia Adawia et al., 2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sendiri telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi layanan jemput bola yang sudah dilaksanakan sejak akhir tahun 2019 dan tercantum dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2024–2026. Inovasi layanan tersebut merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik pada pelayanan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil, melalui mekanisme pelayanan yang dilakukan dengan mendatangi masyarakat secara langsung, khususnya penyandang disabilitas.

Jenis pelayanan yang diberikan meliputi perekaman KTP-el, penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, serta konsolidasi NIK dan nomor KK. Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang besar di Provinsi Banten dan memiliki penyandang disabilitas yang tersebar di berbagai kecamatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, (2025) jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Tangerang mencapai 41.845 orang yang tersebar di 29 kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas cukup besar.

Berdasarkan data pelayanan yang diperoleh oleh Peneliti, pada Januari sampai Mei 2026 terdapat 34 penyandang disabilitas yang menerima layanan jemput bola. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan telah dilaksanakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah penyandang disabilitas yang terdata di Kabupaten Tangerang, cakupan penerima layanan tersebut masih terbatas. Kondisi ini menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, terutama berkaitan dengan kemampuan layanan jemput bola dalam menjangkau masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan.

Pelaksanaan layanan juga masih menghadapi sejumlah kondisi dalam aspek sumber daya dan waktu penyelesaian dokumen. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada 5 Mei 2026, layanan jemput bola belum memiliki alokasi anggaran khusus dan masih menggunakan anggaran pelayanan umum dalam Program Pendaftaran Penduduk. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh petugas pendaftaran penduduk dan operator pelayanan. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyelesaian hasil pendataan dapat membutuhkan waktu sekitar lima hari kerja. Sementara itu, salah satu penerima layanan menyampaikan bahwa dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga dan KTP-el diterima

setelah waktu yang lebih lama dari proses perekaman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan jemput bola masih memiliki aspek yang perlu dikaji, baik dari sisi jangkauan maupun dukungan dalam pelaksanaannya.

Layanan jemput bola tidak hanya merupakan pemindahan lokasi pelayanan dari kantor menuju masyarakat, tetapi juga merupakan bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai sebuah inovasi, layanan tersebut perlu memberikan manfaat, sesuai dengan kebutuhan penerima layanan, serta dapat diterapkan dan dirasakan hasilnya oleh masyarakat. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan jemput bola. Dalam penelitian Kurniawati, (2022), menunjukkan bahwa Program Jebol Darling membantu penyandang disabilitas memperoleh dokumen kependudukan, meskipun masih menghadapi kendala sarana, anggaran, jaringan internet, dan sosialisasi. Sementara itu, penelitian di Kabupaten Tangerang telah mengkaji layanan jemput bola melalui perspektif difusi inovasi. Namun, penelitian yang secara khusus membahas layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas masih terbatas, khususnya dalam melihat keuntungan, kesesuaian, kemudahan, serta hasil layanan tersebut bagi kelompok sasaran.

Penelitian ini penting dilakukan karena penyandang disabilitas membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dijangkau dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan jemput bola di Kabupaten Tangerang merupakan upaya pemerintah daerah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tetapi pelaksanaannya masih menunjukkan kondisi yang berkaitan dengan cakupan layanan, dukungan anggaran, sumber daya pelaksana, dan waktu penyelesaian dokumen.

LANDASAN TEORI

Konsep Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Jumroh & Pratama, (2021) Inovasi menjadi kebutuhan bagi organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama ketika layanan publik yang dibutuhkan belum sepenuhnya dapat disediakan oleh pasar. Inovasi tersebut tetap harus mengikuti prinsip-prinsip dasar seperti peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan, bebas dari konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta sesuai dengan nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan (Prabowo et al., 2023). Difusi Inovasi menurut Rogers, (2003) merupakan proses penyebaran suatu inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam kurun waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial. Rogers juga menejelaskan inovasi menjadi 5 karakteristik yaitu, *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan untuk Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

Pelayanan Jemput Bola

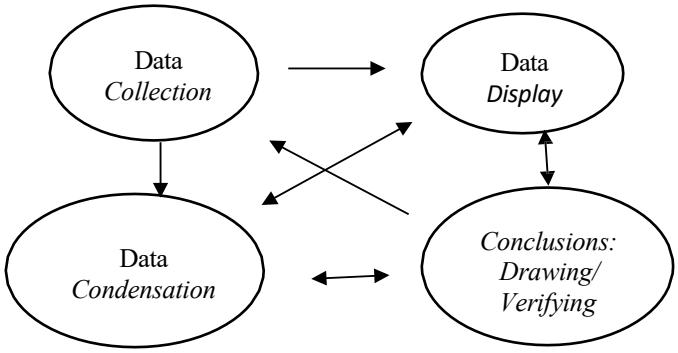
Jemput Bola adalah sebuah inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan jumlah orang yang memiliki dokumen kependudukan dengan mengirim petugas untuk mengunjungi penduduk. Jemput bola merupakan sebuah gerakan yang menawarkan kegiatan pendataan, perekaman, dan penerbitan dokumen kependudukan (seperti KTP-EL dan KIA) bagi individu penyandang disabilitas dengan tujuan membangun masyarakat inklusif di seluruh Indonesia. Hal ini juga merupakan langkah untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat dalam mendapatkan serta mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Tim jemput bola memberikan layanan dengan mendatangi langsung berbagai lokasi, seperti kantor kecamatan, desa, lembaga pemasyarakatan, dan titik-titik strategis lainnya (Hidayat et al., 2024).

Penyandang Disabilitas

Penyandang Disabilitas menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 diartikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu tertentu, yang dapat menghambat kemampuan mereka untuk berpartisipasi secara penuh dan setara di tengah masyarakat. Menurut WHO, (2011) dalam Pramashela & Rachim, (2021) Penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan/atau sensorik akibat gangguan atau penurunan fungsi tertentu yang dapat menghambat pelaksanaan aktivitas sehari-hari serta partisipasi mereka secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat. Meskipun demikian, penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya untuk memperoleh kehidupan yang layak serta akses terhadap berbagai layanan dan kesempatan, yang pemenuhannya menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud dan tujuan untuk dapat mendeskripsikan, mengumpulkan data dan hasil wawancara narasumber yakni dari pihak penyelenggara Pelayanan Jemput Bola bagi Penyandang Disabilitas yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh (Miles et al., 2014) analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uraian Analisa diatas dapat digambarkan ke dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Analisis Data Kualitatif Miles, Huberman, dan Saldana
Sumber: Miles et al., (2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Menurut Rogers (2003) Keuntungan relatif memberikan gambaran sejauh mana sebuah inovasi dapat memberikan manfaat yang lebih besar dibandingan dengan metode sebelumnya.

a. Manfaat yang Dirasakan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jemput bola memberikan manfaat bagi penyandang disabilitas terutama dalam mengurangi hambatan jarak, transportasi, keterbatasan mobilitas, waktu, dan kebutuhan pendamping. Pelayanan dilakukan dengan mendatangi lokasi masyarakat sehingga penerima layanan tidak harus selalu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Selain itu, masyarakat tidak dikenakan biaya pelayanan dan dokumen kependudukan yang diperoleh dapat digunakan untuk mendukung akses terhadap pelayanan kesehatan maupun program bantuan sosial. Berikut merupakan kemudahan

perbandingan kemudahan akses yang diperoleh penerima layanan dalam mendapatkan layanan di kantor dinas dan melalui layanan jemput bola:

Tabel 1. Kemudahan Akses Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Indikator	Kantor	Jemput Bola
Waktu Penyelesaian	1-5 Hari Kerja	1-3 Hari Kerja
Waktu Perjalanan	Masyarakat datang langsung Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang	Petugas datang ke tempat tinggal masyarakat
Kemudahan Akses Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang atau Kantor Kecamatan	Rumah Masyarakat, Rumah Sakit (sesuai kondisi masyarakat)
Jumlah Kunjungan	Umumnya dilakukan dengan sistem antrean	Sesuai dengan permintaan masyarakat
Waktu Tunggu	1 Hari	1-2 Minggu

Sumber: Peneliti, 2026

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa manfaat layanan jemput bola tidak hanya berupa penerbitan dokumen kependudukan, tetapi juga berupa kemudahan akses pelayanan.

b. Nilai Kebaruan yang Dirasakan Masyarakat dari Sebelumnya

Nilai kebaruan layanan jemput bola terlihat dari perubahan pola pelayanan yang sebelumnya berpusat di kantor menjadi pelayanan yang dapat dilakukan dengan mendatangi masyarakat. Layanan ini telah dijalankan sejak 2019 dan memberikan pengalaman yang berbeda bagi penyandang disabilitas karena mereka tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kehadiran langsung di kantor pelayanan. Perubahan tersebut juga dapat mengurangi beban keluarga atau pendamping yang sebelumnya harus mengantar penyandang disabilitas ke kantor.

c. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya dalam layanan jemput bola telah dilakukan melalui pembagian petugas berdasarkan lokasi dan ketersediaan tenaga. Pelaksanaan pelayanan juga didukung oleh koordinasi dengan Dinas Sosial Kabupaten Tangerang. Namun, efisiensi sumber daya belum sepenuhnya optimal karena belum tersedia kendaraan khusus untuk layanan jemput bola sehingga pada kondisi tertentu petugas masih menggunakan kendaraan pribadi. Jumlah petugas juga belum selalu mencukupi dan terdapat pelayanan yang dilakukan oleh satu petugas. Berikut merupakan hasil dokumentasi kegiatan jemput bola di rumah salah satu Masyarakat penerima layanan:



Gambar 2. Dokumentasi Pelaksanaan Perekaman Layanan Jemput Bola di KP. Peusar RT/002 RW/001, Desa Cileles, Kecamatan Tigaraksa

Sumber: Peneliti, 2026

Compatibility (Kesesuaian)

Menurut Rogers (2003) *Compatibility* atau kesesuaian merupakan salah satu karakteristik inovasi yang berkaitan dengan sejauh mana suatu inovasi dipandang sesuai dengan kebutuhan, kondisi, pengalaman, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh penerima inovasi.

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat

Layanan jemput bola menunjukkan kesesuaian dengan kebutuhan penyandang disabilitas karena pelaksanaannya mempertimbangkan kondisi masing-masing penerima layanan. Sebelum pelayanan dilakukan, petugas berkomunikasi dengan keluarga, RT, dan desa untuk mengetahui kondisi penerima, termasuk kemampuan dan kebutuhan pendampingan. Pelayanan juga dapat disesuaikan dengan kondisi tertentu, seperti penyandang disabilitas yang sedang berada di rumah sakit.

b. Kesesuaian dengan Sistem atau Prosedur yang Telah Ada

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jemput bola tidak menggantikan prosedur administrasi kependudukan yang telah berlaku. Masyarakat tetap harus memenuhi persyaratan administrasi dan melengkapi dokumen yang diperlukan. Perubahan yang dilakukan terletak pada cara penyelenggaraan pelayanan, yaitu petugas mendatangi masyarakat, sedangkan proses administrasinya tetap mengikuti ketentuan yang berlaku. Adapun hasil dokumentasi kegiatan layanan jemput bola dengan salah satu kecamatan dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3. Dokumentasi kegiatan layanan jemput bola di Kecamatan Kelapa Dua

Sumber: Instagram resmi Kecamatan Kelapa Dua, 2026

c. Kejelasan Waktu Pelayanan Jemput Bola

Kejelasan waktu pelayanan belum sepenuhnya terjamin. Masyarakat memperoleh informasi mengenai hari, waktu, dan lokasi pelayanan melalui komunikasi langsung, tetapi pelaksanaan layanan belum memiliki jadwal rutin. Berikut merupakan Standar Pelayanan Layanan Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang:

Tabel 2. Standar Pelayanan Pendaftaran (SP) dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital dan Jemput Bola Tahun 2025

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Berusia 17 tahun keatas atau sudah pernah kawin 2. Telah memiliki KTP-el dan/atau sudah melakukan perekaman KTP-el 3. Memiliki gawai pintar *(smartphone)* 4. Nomor *handphone* pemohon 5. *Email* pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mendatangi loket dukcapil pada kecamatan, MPP atau pelayanan jemput bola 2. Pemohon mengunduh Aplikasi di *Playstore* atau *Appstore* 3. Pemohon mengisi NIK, email, dan nomor *handphone* 4. Pemohon melakukan swafoto wajah 5. Petugas melakukan pindai *QR code* 6. Pemohon menerima kode aktivasi melalui email dan melakukan aktivasi akun 7. Pemohon *login* aplikasi dengan kode aktivasi/PIN yang diterima pada *email*.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Tarif/Biaya	Gratis
5.	Produk Layanan	Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	• Website https://disdukcapil.tangerangkab.go.id/ • *Email* disdukcapil@tangerangkab.go.id • Kotak Saran • Kanal SP4N Lapor lapor.tangerangkab.go.id NTPD 112

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, 2026

Berdasarkan pada tabel 2. tentang Standar Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital dan Jemput Bola Tahun 2025, diketahui bahwa jangka waktu pelayanan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang adalah selama 1 (satu) hari x 24 jam melalui layanan jemput bola maupun datang secara langsung. Namun, dari salah satu pengalaman masyarakat penerrima layanan mengatakan bahwa waktu pelaksanaan dan penyelesaian dokumen juga dipengaruhi oleh ketersediaan petugas, peralatan, serta kelengkapan persyaratan sehingga waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen kependudukan dapat lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan telah menyesuaikan waktu pelayanan dengan kondisi masyarakat, tetapi belum memberikan kepastian waktu secara optimal.

Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers (2003) Kerumitan yang menunjukkan tingkat kemudahan atau kesulitan suatu inovasi untuk dipahami serta diterima oleh masyarakat.

a. Kemudahan Masyarakat dalam Mendapatkan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang telah mengetahui mekanisme pengajuan relatif mudah mendapatkan layanan jemput bola. Informasi dapat diperoleh melalui desa, kecamatan, kader, RT, keluarga, pendamping, maupun komunikasi langsung dengan petugas. Namun, belum terdapat sosialisasi khusus secara rutin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai layanan jemput bola sehingga masyarakat yang tidak terhubung dengan pihak-pihak tersebut berpotensi tidak mengetahui keberadaan layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh layanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur pelayanan, tetapi juga oleh kemudahan masyarakat memperoleh informasi mengenai keberadaan inovasi.

b. Tingkat Kesulitan dalam Mengakses Layanan

Dari sisi akses, layanan jemput bola telah mengurangi kesulitan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Namun, proses pelayanan dapat menjadi lebih kompleks apabila terdapat kendala teknis atau diperlukan keterangan tambahan dari fasilitas kesehatan. Pendampingan keluarga, kader, dan perangkat desa membantu mengurangi kesulitan yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan. Dengan demikian, tingkat kerumitan layanan relatif dapat dikurangi melalui pendampingan dan pelayanan langsung, tetapi masih terdapat hambatan teknis yang dapat memengaruhi proses pelayanan.

c. Cakupan Penerima Layanan

Layanan jemput bola memiliki kemampuan menjangkau wilayah yang cukup luas, tetapi belum semua penyandang disabilitas dapat dijangkau secara aktif. Pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada laporan atau permohonan dari masyarakat maupun pihak terkait. ondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan inovasi belum secara otomatis menjangkau seluruh kelompok sasaran. Dalam perspektif *complexity*, kemudahan pelayanan masih perlu didukung dengan mekanisme penyebaran informasi dan penjangkauan yang lebih luas agar masyarakat yang membutuhkan dapat mengetahui dan mengakses layanan.

Trialability (Kemungkinan untuk Dicoba)

Menurut Rogers (2003) *Trialability* mengacu pada tingkat kemampuan suatu inovasi untuk diuji coba dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara penuh.

a. Kesempatan Masyarakat untuk Mencoba Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jemput bola tidak melalui tahap uji coba khusus sebelum diterapkan. Pelayanan diberikan ketika terdapat masyarakat yang membutuhkan tanpa melalui tahap percobaan yang dilakukan secara khusus dan terstruktur. Saluran pengaduan yang tersedia juga masih bersifat umum dan belum secara khusus ditujukan untuk layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik *trialability* belum terlihat secara optimal. Inovasi diterapkan secara langsung berdasarkan kebutuhan masyarakat, bukan melalui mekanisme uji coba terlebih dahulu sebagaimana karakteristik *trialability* dalam Rogers (2003).

b. Kemampuan Inovasi untuk Disesuaikan

Meskipun tidak terdapat tahap uji coba khusus, layanan jemput bola dapat disesuaikan berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan. Penyesuaian dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi penyandang disabilitas serta kebutuhan pelayanan pada saat pelaksanaan. Dengan demikian, proses penyesuaian lebih banyak berkembang melalui pengalaman

pelaksanaan langsung daripada melalui mekanisme uji coba formal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi inovasi telah terlihat dalam praktik, tetapi belum didukung oleh mekanisme umpan balik dan evaluasi khusus yang dapat digunakan untuk mengembangkan layanan secara sistematis.

Observability (Kemudahan Diamati)

Menurut Rogers (2003), *Observability* menunjukkan sejauh mana hasil atau manfaat suatu inovasi dapat dilihat dan dirasakan oleh orang lain.

a. Dampak Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jemput bola memberikan dampak terutama dalam memperluas jangkauan dan memudahkan akses pelayanan administrasi kependudukan. Petugas dapat mendatangi lokasi masyarakat sehingga penyandang disabilitas tidak selalu harus datang ke kantor. Pelayanan pada tingkat kecamatan juga turut mendukung akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Namun, dampak tersebut belum sepenuhnya dapat ditunjukkan melalui ukuran capaian yang terukur. Belum tersedia ukuran yang secara pasti menunjukkan peningkatan penerima layanan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, manfaat inovasi telah dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat, tetapi pengukuran dampaknya masih perlu diperkuat.

b. Keterbukaan Informasi Hasil Inovasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan masih banyak disampaikan melalui perangkat wilayah, RT, kader, keluarga, pendamping, maupun komunikasi langsung. Sementara itu, media sosial dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang belum dimanfaatkan secara optimal untuk menyampaikan hasil pelaksanaan layanan jemput bola secara konsisten. Belum terdapat media publikasi khusus yang secara rutin menampilkan capaian layanan tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hasil inovasi telah dapat diamati melalui pengalaman langsung masyarakat, tetapi keterbukaan informasi mengenai capaian dan manfaat layanan belum optimal. Dalam perspektif observability Rogers (2003), penyebarluasan informasi mengenai hasil inovasi penting agar manfaat inovasi dapat diketahui oleh masyarakat yang lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, layanan jemput bola bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah memberikan kemudahan akses dengan mengurangi hambatan jarak, mobilitas, waktu, biaya, dan kebutuhan pendamping. Berdasarkan teori *Diffusion of Innovations* Rogers (2003), aspek *relative advantage* dan *compatibility* telah terlihat melalui manfaat dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, *complexity* masih dipengaruhi keterbatasan sosialisasi, kendala teknis, dan cakupan layanan, *trialability* belum optimal karena belum terdapat uji coba dan evaluasi khusus, serta *observability* masih terbatas dalam publikasi capaian layanan. Dengan demikian, inovasi telah memberikan manfaat bagi penyandang disabilitas, tetapi masih perlu diperkuat dari sisi sumber daya, informasi, kepastian pelayanan, evaluasi, dan keterbukaan hasil layanan.

Rekomendasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang perlu memperkuat sumber daya dan jadwal layanan, meningkatkan sosialisasi melalui media dan perangkat wilayah, serta menyediakan mekanisme evaluasi dan umpan balik khusus. Publikasi capaian layanan juga perlu ditingkatkan agar manfaat inovasi dapat diketahui masyarakat secara lebih luas. Penelitian

selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak penerima layanan dan pihak terkait untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pelaksanaan inovasi.

DAFTAR REFERENSI

Badan Pusat Statistik. (2025). *Provinsi Banten Dalam Angka 2025*.

Febriansyah Zulhizah, & Perkasa Surajiman. (2022). Fungsi Filsafat Hukum Dalam Pembentukan Aturan Pelayanan Publik Yang Berkeadilan. *RAMPAI Jurnal Hukum*, *1*(2), 11–18.

Hidayat, H., Budiman, A., & Raudah S., (2024). Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/599

Jumroh, & Pratama. (2021). Implementasi Pelayanan Publik. In Insani Jamalul Siti (Ed.), *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik* (pp. 49–211). Insan Cendekia Mandiri.

Kurniawati. (2022). Pelayanan Program Jebol Darling Dalam Penerbitan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. *IPDN:Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/8311

Miles, B. M., Hubberman M, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*.

Prabowo H., Suwanda D., & Syafri W. (2023). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. *26*(1).

Rabia Adawia, A., Ansari, I., & Rikasari. (2022). *Efektivitas Program Jemput Bola (JEBOL) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna*. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index

Rogers, M. E. (2003). *Diffusion Of Innovations* (Fifth Edition). Free Press.

Silvia Pramashela, F., & Abdul Rachim, H. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. In *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial e* (Vol. 4, Number 2).