

## Inovasi Pelayanan Adminduk Melalui Program Premen Kula (Perekaman KTP-el Untuk Pemula) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang

Tiara<sup>1\*</sup>, Arenawati<sup>2</sup>

Administrasi Publik FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>1</sup> \* [tirtira17@gmail.com](mailto:tirtira17@gmail.com)

<sup>2</sup> [Arenawati@untirta.ac.id](mailto:Arenawati@untirta.ac.id)

### ABSTRACT

*This paper explains the Premen Kula Program as a public service innovation in population administration services at the Serang City Population and Civil Registration Office. This paper further discusses how the Premen Kula program functions as a mobile service for electronic ID card (KTP-el) recording for first-time registrants, particularly high school students aged 16–17. The purpose of this study is to determine the innovation in population administration services through the Peremenkula (recording of e-KTP for beginners) program at the Serang City Population and Civil Registration Office. The theory used in this study is Everett Rogers' innovation attributes theory, which consists of five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving Disdukcapil officers and school representatives. The results of this study indicate that the Premen Kula program has provided significant benefits, particularly in terms of efficiency and accessibility for students who can record their KTP-el data without having to leave school or incur additional costs. This innovation aligns with the needs of society and the principles of good governance. However, its implementation still faces some obstacles, such as limited recording equipment, unstable internet connection, and less structured socialization to the target groups.*

**Keywords:** : Premen Kula, Public Service, Innovation, Sosialization

### ABSTRAK

Artikel ini menjelaskan Program Premen Kula sebagai inovasi layanan publik dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Serang. Artikel ini juga membahas bagaimana program Premen Kula berfungsi sebagai layanan seluler perekaman KTP-el bagi pendaftar pertama, khususnya siswa SMA usia 16–17 tahun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi layanan administrasi kependudukan melalui program Peremenkula (perekaman e-KTP untuk pemula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori atribut inovasi Everett Rogers yang terdiri dari lima indikator: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan petugas Disdukcapil dan perwakilan sekolah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program Premen Kula telah memberikan manfaat yang signifikan, terutama dari segi efisiensi dan aksesibilitas bagi siswa yang dapat merekam data KTP-el tanpa harus meninggalkan sekolah atau mengeluarkan biaya tambahan. Inovasi ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan peralatan perekaman, koneksi internet yang tidak stabil, dan sosialisasi yang kurang terstruktur kepada kelompok sasaran.

**Kata-kata Kunci:** Inovasi, Premen Kula, Pelayanan Publik, Sosialisasi

---

**Korespondensi:** Tiara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang **Email:** [tirtira17@gmail.com](mailto:tirtira17@gmail.com)

**Submitted:** Oktober 2025 | **Accepted:** Desember 2025 | **Published:** Desember 2025

**E-ISSN** 3064-0679 | **Website:** <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/japri/>

## PENDAHULUAN

Semakin optimal dan berkualitasnya sistem pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin mencerminkan kualitas pemerintahan yang baik. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang bermutu dan juga sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat yang berdasarkan prinsip dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pemerintah daerah berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang inovatif dapat meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta meningkatkan daya saing. Inovasi pelayanan merupakan suatu terobosan pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, secara langsung dan tidak langsung (Prabowo et al, 2022).

Salah satu bentuk pelayanan adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang bertujuan untuk memenuhi kewajiban dalam pembuatan dan layanan kepada masyarakat dengan menciptakan identitas kewarganegaraan (Prastya dan Sunaningsih, 2020). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang senantiasa berupaya meningkatkan kapasitas serta kualitas layanan melalui berbagai inovasi pelayanan publik, salah satunya yaitu program Premen Kula (perekaman KTP-el untuk pemula), Program ini menyasar segmen khusus, yaitu remaja usia 16-17 tahun yang baru pertama kali melakukan perekaman biometrik untuk KTP-el, sehingga mencerminkan upaya inklusif dalam pemerataan hak identitas sebagai bagian dari hak sipil dasar. Inovasi pelayanan perekaman KTP-el untuk pemula atau Premen Kula merupakan

pelayanan KTP-el bagi pemula dengan cara jemput bola ke sekolah-sekolah tingkat SMA/SMK sederajat di Kota Serang, sasaran utama dari program ini yaitu para pelajar yang berusia 16-17 tahun, yaitu mereka yang berada pada usia transisi menuju dewasa dan memerlukan dokumen identitas resmi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, Sebelum diterapkannya inovasi Premen Kula oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, terdapat permasalahan tahunan yang secara konsisten terjadi, khususnya pada periode bulan Juni hingga Juli dimana beretepatan ketika kelulusan sekolah. Pada rentang waktu tersebut, terjadi peningkatan signifikan jumlah masyarakat terutama para remaja yang baru lulus dari jenjang pendidikan menengah yang datang secara bersamaan ke loket pelayanan untuk melakukan perekaman biometrik dan penerbitan KTP-el sebagai salah satu dokumen identitas resmi mereka, hal ini mengakibatkan penumpukan antrian di loket pelayanan Disdukcapil, karena tingginya volume pemohon yang datang dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, baik dari segi waktu tunggu, kenyamanan, maupun efektivitas petugas dalam menangani permohonan. Antrian yang panjang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan

Adanya program ini dapat memberikan kemudahan bagi para pelajar dalam mendapatkan layanan kependudukan tanpa harus datang di kantor. Inovasi ini juga meraih juara harapan 1 dalam acara anugerah inovasi Kota Serang Tahun 2024, yang digelar oleh Pemerintah Kota Serang melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Dalam pelaksanaan program Premen Kula tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dan hambatan, Pertama, rendahnya pemahaman dan antusiasme pelajar, banyak pelajar pemula belum menyadari pentingnya memiliki KTP-el, sehingga mereka menganggap perekaman sebagai sesuatu yang belum mendesak. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi siswa dalam program. Kedua, keterbatasan waktu pelaksanaan di Sekolah, waktu pelaksanaan yang sempit memerlukan koordinasi yang baik agar tidak mengganggu proses belajar mengajar. Namun, keterbatasan waktu ini juga sering menyebabkan pelayanan dilakukan secara terburu-buru dan kurang optimal. Ketiga, terbatasnya sarana dan prasarana, jumlah perangkat perekaman yang terbatas membuat Disdukcapil tidak bisa melayani banyak sekolah secara bersamaan. Hal ini menghambat efisiensi pelaksanaan program di lapangan. Keempat, sosialisasi yang kurang terarah dan

tidak terstruktur, sosialisasi program masih dilakukan secara informal melalui forum-forum rapat umum, bukan secara langsung dan sistematis ke sekolah-sekolah. Akibatnya, informasi tidak selalu sampai kepada siswa sebagai sasaran utama, yang berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi. Kelima, kendala teknis di lapangan, beberapa sekolah mengalami kekurangan daya listrik untuk mengoperasikan peralatan perekaman. Selain itu, gangguan jaringan internet menjadi masalah yang sangat krusial, karena tanpa jaringan, proses perekaman tidak dapat dilakukan meskipun perangkat dan daya listrik tersedia.

Berdasarkan dari permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Adminduk Melalui Program Premen Kula (Perekaman KTP-el Untuk Pemula) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang”

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Deskriptif kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang berhubungan dengan kata-kata. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Abdussamad, 2021).

Dalam menentukan informan pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria atau syarat tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Sampel dipilih secara sengaja, dengan hanya mengambil individu atau objek yang memiliki karakteristik, sifat, atau ciri khusus yang relevan dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, proses pemilihannya tidak dilakukan secara acak (Nasution Abdul, 2023).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang akurat. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan teknik serta member check guna memastikan validitas dan keakuratan informasi yang diperoleh dari lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada teori inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam (Prabowo et al., 2022), yang memuat lima atribut inovasi yaitu, *Relative*

*Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kompatibilitas/kesesuaian), *Complexity* (kompleksitas/kerumitan), *Triability* (kemampuan diujicoba), dan *Observability* (kemampuan diamati). Informan dalam penelitian ini merupakan individu yang memiliki pengetahuan serta keterlibatan langsung dalam penerapan inovasi program Premen Kula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian berisi analisis terhadap data serta fakta yang ditemukan peneliti di lapangan dan dikaitkan dengan teori yang digunakan. Dalam penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Adminduk Melalui Program Premen Kula (Perekaman KTP-el Untuk Pemula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Program Premen Kula merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Program ini hadir dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya pelajar, untuk melakukan perekaman KTP-el tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Jika sebelumnya masyarakat diwajibkan datang ke kantor dengan membawa berkas, menunggu antrean, serta berhadapan dengan keterbatasan waktu dan jarak, maka melalui program ini pelayanan dilakukan secara jemput bola di sekolah-sekolah. Dengan demikian, siswa dapat melaksanakan perekaman KTP-el dengan lebih sederhana, cepat, dan tidak mengganggu kegiatan belajar mereka.

Untuk menelaah inovasi pelayanan publik melalui Inovasi Pelayanan Adminduk Melalui Program Premen Kula (Perekaman KTP-el Untuk Pemula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, peneliti menggunakan lima aspek inovasi yang dikemukakan Rogers dalam (Prabowo et al., 2022). Kelima aspek tersebut meliputi: *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemampuan diujicoba), dan *observability* (kemampuan untuk diamati).

### 1. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Keunggulan Relatif dalam atribut inovasi pelayanan merupakan aspek penting untuk menilai sejauh mana suatu inovasi, seperti program Premen Kula, dirasakan manfaatnya oleh penerima layanan dalam hal ini yaitu para pelajar SMA/SMK sederajat. Tingkat keunggulan atau manfaat ini dapat dilihat dari segi nilai ekonomis maupun non-ekonomis.

Dari sisi nilai ekonomis, berdasarkan hasil wawancara dengan siswa sebagai penerima program ini, inovasi Premen Kula ini memberikan dampak nyata dalam mengurangi pengeluaran biaya siswa. Biasanya, untuk mengurus KTP di kantor Disdukcapil, siswa perlu mengeluarkan ongkos transportasi seperti ojek atau angkot, bahkan terkadang harus bolak-balik jika prosesnya tidak selesai dalam satu hari. Dengan adanya pelayanan langsung di sekolah, seluruh biaya transportasi tersebut dapat dihindari karena siswa cukup datang ke aula sekolah tanpa perlu meninggalkan sekolah. Hal ini membuat program ini dinilai sangat menghemat pengeluaran, sekaligus meringankan beban finansial siswa maupun orang tua.

Sementara dari sisi non ekonomis, program ini memberikan manfaat bagi siswa karena dapat tetap mengikuti kegiatan belajar tanpa harus meninggalkan sekolah, sekaligus meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan sejak dini. Dengan demikian, inovasi ini menawarkan efisiensi dan kemudahan yang signifikan dibandingkan metode lama, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan alat dan jaringan yang perlu diperhatikan agar pelayanan dapat semakin optimal. Selanjutnya, dari perspektif guru, program ini juga dianggap efektif karena dapat memudahkan siswa untuk segera memiliki identitas resmi tanpa mengganggu kegiatan belajar. Kehadiran petugas Disdukcapil ke sekolah membuat perekaman bisa diatur sesuai jadwal, misalnya saat jam istirahat, olahraga, atau ketika guru berhalangan hadir, sehingga tidak mengurangi efektivitas pembelajaran.

Selain bermanfaat bagi siswa, program ini juga memberikan manfaat bagi sekolah karena aktivitas belajar tetap berjalan normal, sekaligus membantu Dinas Pendidikan dalam memastikan validitas data siswa berbasis NIK di Dapodik. Dengan demikian, keberadaan program Premen Kula tidak hanya meringankan beban pelayanan di kantor Disdukcapil, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan kualitas layanan kependudukan.

## 2. *Compatibility* (Kompatibilitas/Kesesuaian)

Kompabilitas atau kesesuaian merujuk pada sejauh mana inovasi, seperti program Premen Kula, sesuai dengan nilai, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Kesesuaian nilai dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dan penerimaan inovasi tersebut. Dalam hal ini, program Premen Kula tidak menghapus prosedur pelayanan kependudukan yang ada di kantor Disdukcapil, melainkan melengkapinya dengan

sistem jemput bola ke sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berjalan sejalan dengan norma dan kebutuhan masyarakat, yakni pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, efisien, dan terjangkau. Program ini juga sejalan dengan nilai masyarakat yang mengutamakan pentingnya dokumen kependudukan sebagai identitas resmi tanpa harus mengorbankan waktu belajar siswa.

Dalam teori inovasi menurut Peter F. Drucker dalam bukunya "*Innovation and Entrepreneurship*" mengemukakan bahwa inovasi memiliki fungsi khas bagi wirausahawan, yaitu menciptakan sumber daya baru maupun mengolah sumber daya yang sudah ada agar memiliki nilai tambah yang lebih besar. Inovasi tidak selalu berarti menghadirkan sesuatu yang benar-benar baru, melainkan bagaimana memanfaatkan potensi yang tersedia untuk memberikan dampak yang lebih luas dan bernilai. Program Premen Kula dapat dipandang sebagai bentuk inovasi yang sejalan dengan pemikiran Drucker. Program ini tidak menciptakan layanan perekaman KTP-el yang benar-benar baru, karena layanan tersebut sudah ada di kantor Disdukcapil. Namun, melalui pola pelayanan jemput bola ke sekolah-sekolah, sumber daya yang ada seperti perangkat perekaman, petugas, dan standar prosedur pelayanan dikelola dan dimanfaatkan dengan cara yang lebih efektif.

Dari sisi pengalaman masa lalu, sebelum adanya inovasi ini, siswa yang ingin melakukan perekaman KTP-el harus datang langsung ke kantor Disdukcapil dengan membawa persyaratan dan sering kali harus mengantre cukup lama. Hal ini dinilai menyulitkan karena siswa harus izin meninggalkan kegiatan belajar di sekolah. Dengan adanya inovasi ini, hal tersebut dapat diatasi karena siswa tidak perlu lagi meninggalkan sekolah, bahkan pihak sekolah sangat mengapresiasi dengan adanya program ini karena pelaksanaan belajar tetap berjalan normal.

Dari sisi kesesuaian nilai, inovasi Premen Kula mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Masyarakat, dalam hal ini siswa dan sekolah, merasa terbantu karena kebutuhan administrasi kependudukan dapat diselesaikan dengan mudah tanpa harus mengganggu aktivitas utama mereka. Selain itu, inovasi ini tetap memperhatikan kondisi di lapangan dengan mengacu pada pengalaman sebelumnya, di mana Disdukcapil memberikan fleksibilitas bagi sekolah yang memiliki jumlah siswa banyak sehingga penjadwalan dapat diatur secara bertahap. Kesesuaian inovasi ini juga terlihat dari adanya SOP dan mekanisme kerja yang sudah disusun oleh Disdukcapil Kota

Serang, sehingga proses pelaksanaan tidak hanya mengikuti standar pelayanan publik, tetapi juga mudah dipahami oleh pengguna layanan

### 3. *Complexity* (Kerumitan)

Rogers dalam (Prabowo, et al., 2022) menjelaskan bahwa *complexity* atau kerumitan mengacu pada tingkat kesulitan yang dialami penerima dalam memahami dan mengadopsi suatu inovasi. Inovasi yang sederhana serta mudah dipahami cenderung lebih cepat diterima dan menyebar, sedangkan inovasi yang rumit justru memperlambat proses adopsinya.

Berdasarkan teori inovasi Rogers bahwa dalam penelitian ini *complexity* merujuk pada sejauh mana pengguna merasakan adanya kesulitan dalam memahami maupun mengoperasikan suatu inovasi. Semakin tinggi tingkat kerumitan yang dirasakan, maka semakin rendah pula kemungkinan inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi secara luas. Kerumitan pada inovasi Premen Kula dapat dilihat dari pemahaman siswa dan pihak sekolah mengenai alur pelayanan perekaman KTP-el yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang. Secara umum, siswa menilai bahwa inovasi ini cukup mudah dipahami karena petugas datang langsung ke sekolah dan memberikan penjelasan terkait proses perekaman. Hal ini tentu lebih praktis dibandingkan prosedur sebelumnya, di mana siswa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, menunggu antrian, serta mengorbankan waktu belajar. Meskipun demikian, hasil temuan lapangan menunjukkan masih adanya kerumitan pada aspek teknis. Kendala yang sering muncul adalah jaringan internet yang tidak stabil serta gangguan pasokan listrik yang berdampak langsung pada proses perekaman data. Hal ini menyebabkan kegiatan kerap terhenti sementara atau bahkan harus dijadwalkan ulang. Selain itu, sosialisasi yang tidak dilakukan secara langsung kepada siswa juga menimbulkan potensi miskomunikasi, baik terkait persyaratan dokumen maupun teknis pelaksanaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari dan Meirinawati (2022) mengenai inovasi layanan Si Jaran Ijo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program jemput bola tersebut faktor teknis, terutama terkait cuaca dan jaringan internet. Karena pelayanan dilakukan dengan menggunakan sepeda motor dan alat perekaman yang sensitif terhadap air, kegiatan pelayanan tidak dapat berjalan maksimal saat hujan. Selain itu, masalah jaringan internet juga menjadi kendala serius, terutama di wilayah terpencil yang sulit mendapatkan sinyal stabil. Aplikasi yang

digunakan untuk perekaman membutuhkan koneksi internet yang kuat, sehingga gangguan jaringan menyebabkan proses menjadi lebih lama dan menurunkan efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesamaan yaitu pada hambatan teknis antara inovasi Si Jaran Ijo di Kabupaten Blitar dan Premen Kula di Kota Serang. Keduanya sama-sama menghadapi tantangan teknis berupa ketergantungan pada kondisi jaringan dan pasokan listrik yang stabil.

#### 4. *Triability* (Kemampuan diujicobakan)

Menurut Rogers (Prabowo, et al., 2022), kemampuan diujicobakan merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba oleh penerimanya. Agar inovasi cepat diadopsi, maka inovasi tersebut perlu mampu menunjukkan keunggulannya.

Berdasarkan teori inovasi Rogers bahwa dalam atribut *Triability* menggambarkan sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba oleh penerima. Inovasi yang dapat menunjukkan manfaatnya melalui uji coba akan lebih cepat diadopsi. Dalam penelitian ini, inovasi Premen Kula telah melalui tahap uji coba di beberapa sekolah dan berhasil menunjukkan manfaat secara langsung, baik bagi siswa, guru, maupun pihak sekolah. Hasil wawancara memperlihatkan respon yang sangat positif dari pihak sekolah. Pihak sekolah merasa terbantu karena siswanya tidak perlu meninggalkan kegiatan belajar untuk mendapatkan KTP-el, sementara siswa antusias karena bisa melakukan perekaman KTP-el dengan mudah, tanpa antri lama, tanpa biaya transportasi, dan tanpa meninggalkan jam belajar. Dari perspektif guru, responnya pun sangat mendukung. Mereka menilai program ini sangat membantu siswa dalam memperoleh dokumen kependudukan tanpa harus meninggalkan kegiatan belajar. Bahkan mereka mendorong agar program ini dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan, mengingat dokumen identitas merupakan kebutuhan penting bagi setiap siswa.

Dalam konteks penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Premen Kula, terdapat dua sub-aspek yang penting yaitu kemampuan inovasi dan dinamis. Kemampuan inovasi merujuk pada sejauh mana inovasi ini memberikan solusi yang lebih baik dibandingkan dengan yang sudah ada sebelumnya. Sebelum adanya program Premen Kula, siswa yang telah memasuki usia wajib memiliki KTP harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, mengantre, dan terkadang harus meninggalkan jam belajar di sekolah. Dengan adanya layanan jemput bola ke sekolah, siswa dapat melakukan perekaman KTP-el tanpa meninggalkan kegiatan belajar, sekaligus mendapatkan pemahaman langsung tentang prosedur kependudukan. Dengan

demikian, program ini memberi pengalaman nyata kepada siswa untuk mencoba langsung layanan kependudukan dan menilai manfaatnya.

Sementara itu, aspek dinamis terlihat dari kemampuan dari inovasi ini untuk beradaptasi dengan kebutuhan sekolah dan siswa. Misalnya, petugas Disdukcapil menyesuaikan jadwal layanan dengan kegiatan sekolah, serta memberikan sosialisasi kepada pihak sekolah agar alur pelaksanaan dapat berjalan lancar. Namun demikian, belum dilakukan sosialisasi langsung kepada siswa terkait adanya program ini. Sosialisasi lebih banyak difokuskan kepada guru sebagai perantara informasi, sehingga guru kemudian menyampaikan kembali kepada siswa. Hal tersebut dapat membuat pemahaman siswa mengenai teknis dan persyaratan administrasi sepenuhnya belum merata.

Inovasi Premen Kula memang bukan sepenuhnya sesuatu yang orisinal, karena sebelumnya layanan perekaman sudah ada di kantor Disdukcapil, namun aspek kebaruan terletak pada metode pelayanannya yang bersifat jemput bola dan diterapkan di lingkungan sekolah. Dengan kebaruan tersebut, siswa dan pihak sekolah dapat langsung mencoba dan menilai efektivitas inovasi ini dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan mereka. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori Inovasi mewakili kebaruan menurut Beck & Whistier dalam (Prabowo et al., 2022) bahwa inovasi berkaitan dengan hal-hal yang dianggap baru oleh individu, organisasi, masyarakat, atau dalam kondisi tertentu. Inovasi mencakup proses pengembangan serta penerapan hal baru. Kata "baru" di sini tidak selalu berarti sesuatu yang sepenuhnya orisinal, melainkan lebih menekankan pada aspek kebaruan (*newness*).

##### 5. *Observability* (Kemampuan diamati)

Menurut Rogers (Prabowo, et al., 2022), kemampuan untuk diamati merujuk pada tingkat kemudahan suatu inovasi dilihat hasilnya. Inovasi yang hasilnya mudah diamati cenderung lebih cepat diterima masyarakat, sedangkan inovasi yang sulit diamati hasilnya akan membutuhkan waktu lebih lama untuk diadopsi.

Dalam hal ini, terdapat dua sub-aspek yang penting yaitu diterima masyarakat dan kesederhanaan. Sub aspek diterima masyarakat dapat dilihat dari bagaimana inovasi Premen Kula dapat memberikan manfaat yang nyata bagi sekolah khususnya siswanya, karena proses perekaman KTP-el dilaksanakan di lingkungan sekolah sehingga siswa tidak perlu meninggalkan kegiatan belajar atau mengeluarkan biaya untuk transportasi. Manfaat ini terlihat jelas dan nyata, sehingga lebih mudah diterima dan diapresiasi oleh

masyarakat sekolah. Sementara itu, sub aspek kesederhanaan dilihat dari mekanisme pelayanan yang mudah dipahami. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa penerima layanan ini, proses perekaman KTP-el dinilai sudah sangat sederhana, efisien, dan terarah. Prosedurnya mudah diikuti, tidak berbelit, serta hanya membutuhkan persiapan dokumen dan mengikuti jadwal yang telah ditentukan. Program ini juga pelajar yang sebelumnya merasa kesulitan jika harus mengurus langsung ke Disdukcapil.

Siswa menyatakan bahwa proses perekaman terasa sederhana dan cepat, hanya perlu menyiapkan dokumen serta mengikuti jadwal yang telah ditentukan. Guru menilai program ini sangat membantu karena tidak mengganggu jam pelajaran, sementara siswa tetap bisa mendapatkan identitas kependudukan dengan mudah. Dari perspektif Dinas Pendidikan, hasil inovasi ini juga terlihat nyata karena langsung berdampak pada validitas data kependudukan siswa di Dapodik. Hal ini sangat penting untuk kelancaran administrasi pendidikan, termasuk penerbitan ijazah.

Selaras dengan pendapat Albury (2005) dalam bukunya "*Fostering Innovation in Public Services*" yang dikutip dalam (Prabowo et al., 2022) yang menekankan bahwa inovasi yang berhasil adalah inovasi yang mampu menciptakan dan mengimplementasikan proses, produk, maupun layanan baru yang menghasilkan pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks inovasi Premen Kula di sekolah dapat diamati manfaatnya secara langsung. Siswa dan pihak sekolah merasakan keunggulan program ini karena tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil, sehingga lebih efisien dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Kemudian, kegiatan belajar siswa tetap dapat berlangsung tanpa terganggu oleh prosedur perekaman KTP-el. Hasil nyata yang dapat diamati ini mencerminkan bahwa inovasi Premen Kula tidak hanya sekadar mempermudah akses layanan administrasi kependudukan, tetapi juga meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan oleh Albury.

## **SIMPULAN**

Program Premen Kula merupakan inovasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Program ini adalah bentuk terobosan pelayanan jemput bola perekaman KTP-el yang menysasar langsung ke sekolah-sekolah, khususnya bagi siswa yang telah berusia 17 tahun. Kesimpulan dari hasil penelitian terkait inovasi pelayanan publik melalui program Premen Kula yaitu program ini dinilai berhasil memberikan kemudahan dan manfaat nyata bagi masyarakat. Meskipun

demikian, pelaksanaan di lapangan masih belum optimal karena adanya beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, listrik, serta kurangnya sosialisasi langsung kepada siswa.

Aspek *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), nilai lebih dari inovasi ini jelas terlihat yaitu memberikan kemudahan bagi siswa karena tidak perlu meninggalkan kegiatan belajar di sekolah untuk melakukan perekaman KTP-el, sehingga dapat menghemat biaya dan tenaga. Pihak sekolah juga merasa terbantu karena siswanya tidak harus mengajukan izin meninggalkan kelas.

Aspek *Compatibility* (Kesesuaian), program Premen Kula sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pelayanan sebelumnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan, sehingga pelaksanaan pelayanan lebih terstruktur. Program ini juga menyesuaikan dengan perkembangan zaman, di mana masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah dijangkau.

Aspek *Complexity* (Kerumitan), berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa kendala teknis. Alat perekaman terkadang mengalami gangguan, jaringan listrik atau internet tidak stabil, selain itu, masih terdapat kelemahan berupa tidak adanya sosialisasi langsung ke seluruh siswa, sehingga sebagian siswa merasa kebingungan di awal meskipun akhirnya dapat diarahkan oleh petugas.

Aspek *Triability* (Kemampuan Uji Coba), sebelum dilaksanakan secara luas di sekolah-sekolah, program ini telah melalui tahap uji coba di kantor Disdukcapil dengan menghadirkan sejumlah siswa untuk memastikan kesiapan alat dan tim. Setelah itu, uji coba juga dilakukan di beberapa sekolah tertentu, dan hasilnya menunjukkan respon positif baik dari siswa maupun pihak sekolah yang merasa terbantu dengan adanya program ini.

Aspek *Observability* (Kemudahan Diamati), manfaat inovasi dapat diamati secara langsung. Siswa merasa lebih mudah dalam mendapatkan KTP-el, pihak sekolah menyambut baik karena siswanya tidak terganggu jam belajarnya, prosesnya sederhana, efisien, dan meningkatkan kesadaran siswa akan pentingnya dokumen kependudukan. Pihak sekolah berharap program ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan kapasitas layanan yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. In P. Repanna (Ed), Syakir Media Press.
- Choiri Moh.Miftachul, Umar Sidiq. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Hadi, P. D. S. W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (N. N. M. Yudi Prihanto Santoso (ed.); pertama). PT Remaja Rosdakarya.
- Koeswara, H. (2023). *Model Inovasi Pelayanan Publik Bidang Peningkatan Investasi*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.
- Latip, A. E., Suparman, A., & Nadiroh. (2021). *Divusi Inovasi Pembelajaran Tematik*. UNJ PRESS.
- Nasution, Abdul Fattah. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Harva Creative.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Cetakan 8). Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*, Jakarta: STIA LAN. Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

### Jurnal:

- Adryani, Vira. Y. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan*. *Prosiding Seminar Nasional*, 1(1).
- Hermanses, U., Aminah, A., & Soselisa, P. S. (2023). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat*. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 429-444.
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). *Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087-3095.

Nurafifah, S., & Abdiana, I. (2024). Inovasi Program Jemput Bola Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 234-251.

Nurullah, Muh. A., Didik, S., Hirshi, A. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program dispenduk care of disabilities and inclusion. *Jurnal Respon Publik*, 19(4), 48-57.

Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122-132.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2021 Tentang Penerapan Inovasi Daerah Provinsi Banten.

KEP MEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.