



Komunikasi dalam Inovasi “Jalan MANTAN” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Rangka Pemenuhan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan

INFO PENULIS

Wilhelmina Cathrin Zanta Febronia Da Silva
Universitas Nusa Nipa
zantadasilva38@gmail.com
+6282236932958

Intas Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+6282145392434

Viktor Ariestyan Sedu
Universitas Nusa Nipa
Viktorsedu@gmail.com
+6282117080112

Lodowik Nikodemus Kedoh
Universitas Nusa Nipa
lekjoy08@gmail.com
+6281237966511

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

Saran Penulisan Referensi:

Silva, W. C. Z. F. D., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi dalam Inovasi “Jalan MANTAN” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Rangka Pemenuhan Administrasi Kependudukan bagi Penduduk Rentan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2106-2113.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji peran komunikasi dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program **Jalan Mantan** (Jalan Melayani Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan) yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk menjangkau masyarakat rentan di Kabupaten Sikka. Program ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan bagi kelompok masyarakat yang kesulitan dalam mengakses kantor Disdukcapil, seperti masyarakat miskin, lansia, penyandang disabilitas, dan kelompok marginal lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi untuk menggali pemahaman tentang bagaimana komunikasi antar petugas Disdukcapil dan masyarakat rentan dalam menjalankan program ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan empatik memainkan peran penting dalam keberhasilan inovasi **Jalan Mantan**, yang tidak hanya menyederhanakan prosedur administrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, penggunaan teknologi dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah desa dan organisasi masyarakat, turut

mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan administratif bagi masyarakat rentan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas komunikasi petugas Disdukcapil dan penyempurnaan inovasi pelayanan berbasis teknologi untuk menjangkau lebih banyak masyarakat yang membutuhkan.

Kata Kunci: Komunikasi, Inovasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Masyarakat Rentan, Jalan Mantan, Disdukcapil, Kabupaten Sikka

Abstract

This study examines the role of communication in population administration service innovation through the Jalan Mantan (Jalan Melayani Masyarakat Tantan Administrasi Kependudukan) program initiated by the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) to reach vulnerable communities in Sikka Regency. This program aims to facilitate access to population administration services for community groups who have difficulty accessing Disdukcapil offices, such as the poor, the elderly, people with disabilities, and other marginalized groups. This study uses a qualitative approach with in-depth interview techniques, observation, and documentation studies to gain an understanding of how communication between Disdukcapil officers and vulnerable communities runs this program. The results of the study show that open, clear, and empathetic communication plays an important role in the success of the "Jalan Mantan" innovation, which not only simplifies administrative procedures but also increases public trust in public services. In addition, the use of technology and collaboration with related parties, such as village governments and community organizations, also accelerate the service process and reduce administrative barriers for vulnerable communities. This study recommends the need to increase the communication capacity of Disdukcapil officers and improve technology-based service innovations to reach more people in need.

Keywords: Communication, Innovation, Population Administration Services, Vulnerable Communities, Jalan Mantan, Disdukcapil, Sikka Regency

A. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Melinda et al., 2020) Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek penting dalam pembangunan negara, karena berkaitan langsung dengan hak-hak dasar warga negara. Di Indonesia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memegang peran strategis dalam menyelenggarakan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan administrasi lainnya yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Namun, meskipun penting, banyak masyarakat, terutama kelompok rentan, menghadapi hambatan besar dalam mengakses layanan ini. Masyarakat miskin, penyandang disabilitas, lansia, dan kelompok lainnya sering kali terhalang oleh kesulitan geografis, prosedur yang rumit, serta keterbatasan informasi dan akses ke teknologi.

Terdapat beberapa prinsip komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik (Public Service), antara lain :

1. Setiap tindakan dalam pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi.
2. Interaksi organisasi dengan publiknya melalui tindak komunikasi.
3. Komunikasi bertujuan mempengaruhi, menguasai opini, mengajak kerjasama (positivistik)
4. Komunikasi berkepentingan memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi sehingga terjadi kesalingpahaman & hubungan yang saling menguntungkan (humanistik)
5. Semakin dekat hubungan psiko sosial individu/organisasi terhadap kebutuhan/keinginan pelanggan, semakin efektif tindak komunikasi yang dilakukan.(Budi, 2012)

Inovasi pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi keberhasilan dalam pelayanan publik. Dimana inovasi tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memecahkan sebuah permasalahan yang ada pada organisasi yaitu dengan cara-cara baru yang akan membawa perubahan kearah yang lebih baik. Dan terbukti bahwa inovasi sangat diperlukan bagi pemerintah dalam proses reformasi dalam perkembangan dewasa ini. (Septiana et al., 2023)

Dalam hal ini, inovasi pelayanan menjadi kunci untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Sikka adalah program Jalan Mantan (Jalan Melayani Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan), yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang kesulitan dalam mengakses kantor Disdukcapil secara langsung. Program ini menawarkan pelayanan door-to-door, di mana petugas Disdukcapil mendatangi rumah warga atau tempat-tempat tertentu untuk melayani administrasi kependudukan yang selama ini sulit dijangkau.

Hal inilah yang menginspirasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka untuk membuat terobosan berupa inovasi pelayanan bernama Jalan Mantan (Jalan Melayani Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan). Hal inilah yang membuat tim penulis menarik untuk mengkaji inovasi Jalan Mantan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Menariknya, Jalan Mantan dipandang sebagai salah satu inovasi pelayanan terbaik yang pernah dikeluarkan Disdukcapil Kabupaten Sikka. Hal ini terbukti dengan berhasilnya Jalan Mantan menduduki peringkat pertama dalam lomba inovasi Tingkat Kabupaten pada bulan Juli tahun 2024. Pada dasarnya, Jalan Mantan merupakan inovasi Disdukcapil Kabupaten Sikka yang dikeluarkan sejak awal Tahun 2024. Jalan Mantan dirilis oleh Kadis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dengan tujuan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat berupa kemudahan dalam mengakses layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi kapan saja dan di mana saja. perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada good governance. (Musaddad et al., 2020)

Meskipun inovasi ini menawarkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, keberhasilan Jalan Mantan sangat bergantung pada bagaimana komunikasi berlangsung antara petugas Disdukcapil dan masyarakat rentan. Komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci penting dalam menjembatani kesenjangan informasi dan pemahaman mengenai prosedur administrasi kependudukan, serta dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi dalam inovasi Jalan Mantan, dengan fokus pada bagaimana komunikasi antara petugas dan masyarakat rentan berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pentingnya komunikasi dalam mendukung inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan, dan memberikan rekomendasi bagi pengembangan lebih lanjut program Jalan Mantan serta inovasi serupa di daerah lain. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan untuk Disdukcapil Kabupaten Sikka, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi instansi lain dalam merancang layanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana komunikasi berperan dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka, khususnya dalam melayani masyarakat rentan. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan konsep prima atau disebut juga Excellentservice. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat ialah waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan (Fitri et al., 2022). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kabupaten Sikka dipilih

karena adanya program inovatif yang dikenal dengan nama "Jalan Mantan", yang ditujukan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan.

Instansi terkait yang bertugas dalam pendataan penduduk rentan harusnya melakukan komunikasi yang intens agar tidak ada kesalahan informasi di dalamnya yang menyebabkan pendataan penduduk rentan tidak berjalan lancar dan ada perbedaan data dan hasil dalam pendataan penduduk rentan (B & Fatahilah, 2019)

Untuk mengumpulkan data yang relevan dan mendalam, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- Wawancara, dilakukan dengan berbagai informan kunci, yaitu: Tim Jalan Mantan Disdukcapil yang terlibat langsung dalam implementasi program inovasi, untuk menggali bagaimana mereka berkomunikasi dengan masyarakat dan tantangan komunikasi yang mereka hadapi. Masyarakat Rentan yang menjadi penerima manfaat dari program "Jalan Mantan", untuk memahami pengalaman mereka dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk menggali lebih lanjut tanggapan informan.
- Observasi, dengan pengamatan langsung dan ikut serta dalam Jalan melayani Masyarakat rentan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun turun ke desa-desa untuk pelayanan jemput bola. Observasi ini dilakukan bertujuan agar peneliti lebih mengerti serta memahami bagaimana proses pelayanan bagi Masyarakat rentan yang biasanya pelayanan khusus, Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi di Disdukcapil, mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat, serta cara komunikasi yang digunakan dalam melayani masyarakat rentan. Observasi ini bertujuan untuk melihat dinamika komunikasi yang terjadi di lapangan.

Data yang dikumpulkan untuk lewat observasi dan wawancara akan di analisis dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif, penelitian ini dapat berguna bagi Dinas yang diteliti serta dapat memberikan masukan dan rekomendasi dalam berkomunikasi yang efektif, serta dapat membantu perkembangan Inovasi Jalan Mantan .

C. Hasil dan Pembahasan

Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Masyarakat. (Inka Sari & Meirinawati, 2022) Banyak terjadi di Kabupaten Sikka, khususnya kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan Masyarakat yang tinggal di pelosok, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Namun, ada beberapa tantangan komunikasi yang dihadapi, seperti:

1. Efektivitas Komunikasi dalam Inovasi "Jalan Mantan"

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Sebuah inovasi diciptakan untuk memperbaiki, meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep kerentanan membantu untuk mengidentifikasi populasi yang paling mungkin menderita secara langsung dan tidak langsung dari suatu bahaya. Konsep ini juga berguna dalam mengidentifikasi populasi yang lebih mungkin menderita gangguan mata pencaharian dan kehidupan jangka panjang, dan juga yang akan merasa lebih sulit untuk membangun kembali pola hidup mereka. (Utariningsih & Adiputra, 2019). Oleh sebab itu, komunikasi yang baik dan tepat sangat dibutuhkan supaya informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik pula oleh masyarakat. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya penyampaian informasi dan tentu saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. (Inka Sari & Meirinawati, 2022). Adapun upaya yang dilakukan oleh Dispend Berdasarkan teori Rogers, atribut atau ciri-ciri kedua dari inovasi pelayanan publik yaitu Kesesuaian Compability diartikan sebagai inovasi mempunyai sifat kompatibel dan sesuai dengan inovasi yang digantinya agar inovasi sebelumnya tidak mubasir. Kesesuaian Compability. Dari sebuah Inovasi pelayanan publik yang dibentuk harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sasaran inovasi

pelayanan publik atau tepat sasaran (Riberu et al., 2024). Berkaitan dengan indikator kesesuaian yaitu bahwa pelayanan inovasi "Jalan Mantan" sudah sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, maka dari itu Komunikasi sangat memainkan peran kunci dalam keberhasilan program ini. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah Strategi Komunikasi yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Peningkatan layanan publik tidak hanya berupa pengurusan administrasi akan tetapi pelayanan dasar berupa kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang tidak dapat dihindarkan dalam pemberian layanan (Alamsyah et al., 2017) Pendekatan komunikasi yang digunakan meliputi:

- **Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial dan Tradisional:**

Disdukcapil memanfaatkan media sosial, pengumuman di tempat ibadah, serta kolaborasi dengan perangkat desa untuk menjangkau masyarakat yang tidak terjangkau secara langsung. Penyebaran informasi adalah salah satu aspek penting dalam komunikasi yang berpengaruh besar pada pembentukan opini publik, pengambilan keputusan, hingga dinamika sosial. Penyebaran informasi yang efektif memerlukan keseimbangan antara kecepatan, akurasi, dan relevansi. Baik media sosial maupun media tradisional memiliki kelebihan dan tantangan masing-masing, sehingga kolaborasi dan edukasi literasi informasi menjadi kunci dalam memanfaatkan keduanya secara optimal.

- **Pendekatan Humanis dan Personal:**

Pendekatan Humanis berfokus pada pengembangan individu sebagai keseluruhan, termasuk aspek psikologis dan emosional, untuk mencapai aktualisasi diri. Sementara itu, pendekatan Personal lebih menekankan pada interaksi yang lebih mendalam, komunikasi yang hangat, dan hubungan pribadi yang saling menghargai. Kedua pendekatan ini memiliki peran penting dalam berbagai konteks, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional, dan sering digunakan untuk menciptakan individu yang berkembang secara holistik dan memiliki hubungan sosial yang sehat. Petugas yang melakukan jemput bola menggunakan pendekatan yang ramah, sabar, dan menghormati budaya lokal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat rentan.

- **Hambatan Bahasa dan Budaya:**

Dengan bahasa atau dialek local tidak semua petugas maupun Tim dapat mengerti dengan baik, sehingga terkadang pesan kurang dipahami. sering kali menjadi tantangan dalam komunikasi, baik dalam konteks interpersonal, profesional, maupun internasional. Hambatan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketegangan, atau bahkan kegagalan dalam menyampaikan pesan dengan efektif. Hambatan bahasa dan budaya dapat mengganggu komunikasi yang efektif, terutama dalam konteks global yang melibatkan berbagai latar belakang. Dengan memahami penyebabnya dan menerapkan solusi yang tepat, seperti menggunakan bahasa yang sederhana, menghargai perbedaan budaya, dan beradaptasi dengan berbagai cara komunikasi, hambatan ini dapat diminimalisir dan komunikasi yang efektif dapat tercapai.

- **Minimnya Edukasi Sebelum Pelaksanaan:**

salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam berbagai program pemerintahan atau kebijakan, terutama yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Sebagian masyarakat mungkin belum memahami sepenuhnya pentingnya dokumen ini karena kurangnya sosialisasi dan edukasi yang efektif sebelumnya. Hal ini dapat menghambat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan yang seharusnya dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Sebagian masyarakat rentan masih belum memahami pentingnya dokumen kependudukan karena kurangnya edukasi awal. Dalam hal ini dapat menyebabkan masyarakat tidak memahami pentingnya dokumen kependudukan, yang pada gilirannya dapat menghambat efektivitas program pemerintah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi, penggunaan teknologi, dan kemudahan akses informasi. Selain

itu, kolaborasi dengan tokoh masyarakat dan pendekatan yang sesuai dengan kondisi lokal juga sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan edukasi yang memadai dan bisa berpartisipasi aktif dalam pengurusan dokumen kependudukan.

2. Kendala dalam Implementasi Komunikasi

Beberapa kendala utama yang dihadapi dalam inovasi ini adalah:

- **Keterbatasan Sumber Daya:**

salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program-program pemerintahan atau kebijakan sosial, terutama dalam menjangkau masyarakat rentan yang membutuhkan perhatian lebih. Keterbatasan ini bisa mencakup berbagai aspek, seperti tenaga kerja, kendaraan operasional, dan anggaran, yang pada akhirnya menghambat efektivitas dan cakupan dari program tersebut. Baik dari sisi tenaga kerja, kendaraan operasional, maupun anggaran untuk menjangkau seluruh masyarakat rentan. Namun, dengan memanfaatkan teknologi, meningkatkan efisiensi anggaran, melibatkan tenaga kerja lokal, serta menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, hambatan ini dapat diminimalisir. Pendekatan yang terdesentralisasi dan fleksibel juga dapat memperluas jangkauan dan efektivitas program tersebut, sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat terlayani dengan baik.

- **Kurangnya Teknologi Pendukung:**

Daerah terpencil merupakan salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program-program pemerintahan atau kebijakan sosial, terutama dalam konteks komunikasi dan pelaporan data yang cepat dan akurat. Ketergantungan pada teknologi digital sangat besar dalam mempermudah distribusi informasi, pengumpulan data, serta memfasilitasi koordinasi antar pihak terkait. Namun, di banyak daerah terpencil, keterbatasan infrastruktur digital dapat memperlambat proses-proses ini, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas program yang dijalankan.

- **Rendahnya Partisipasi Awal:**

Rendahnya Partisipasi Awal dalam program-program pemerintah atau kebijakan sosial sering kali terjadi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman di kalangan masyarakat. Hal ini menyebabkan banyak orang tidak proaktif atau bahkan enggan untuk menyambut atau terlibat dalam program yang ditawarkan, meskipun program tersebut berpotensi memberikan manfaat besar bagi mereka. Karena kurangnya pengetahuan, banyak masyarakat rentan tidak proaktif menyambut program ini. Untuk mengatasi masalah ini, penting untuk melakukan edukasi yang lebih intensif, menyederhanakan proses partisipasi, memanfaatkan teknologi, serta melibatkan pemimpin lokal dalam sosialisasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat partisipasi masyarakat dapat meningkat, sehingga program tersebut dapat berjalan dengan lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal.

- **Keterbatasan Akses Geografis**

Kabupaten Sikka, yang terdiri dari daerah-daerah pedalaman dan pulau-pulau kecil, menghadapi tantangan geografis. Jarak yang jauh ke pusat layanan administrasi di kota kabupaten membuat masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi yang tinggi, yang sulit dipenuhi oleh kelompok rentan. Dengan program ini, layanan adminduk dibawa langsung ke masyarakat, mengeliminasi hambatan geografis dan biaya transportasi. Pelayanan dilakukan di lokasi-lokasi strategis seperti desa, komunitas, atau rumah-rumah warga.

- **Keterbatasan Informasi**

Banyak masyarakat rentan, terutama lansia dan penyandang disabilitas, tidak memahami prosedur pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi atau penyampaian informasi yang efektif. Solusi yang diberikan inovasi dengan Melibatkan perangkat desa, tokoh agama, dan lembaga sosial setempat membantu menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau. Tokoh-tokoh ini

berperan sebagai penghubung untuk menyampaikan informasi dan memotivasi masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Penggunaan Format Informasi yang Ramah Akses Informasi harus disediakan dalam berbagai format yang dapat diakses oleh semua kelompok rentan. Misalnya: Bagi lansia, informasi bisa disajikan dengan huruf yang lebih besar atau suara yang jelas dan keras. Bagi kaum difabel, materi bisa disediakan dalam format braille, video dengan bahasa isyarat, atau teks yang mudah dibaca. Bagi ODGJ, informasi harus disampaikan dengan cara yang sederhana, jelas, dan dalam bentuk visual atau audio yang mudah dipahami.

- **Hambatan Sosial dan Budaya**

Beberapa kelompok masyarakat memiliki persepsi bahwa dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, atau akta kelahiran, tidak terlalu penting. Hal ini terkait dengan pola pikir tradisional yang kurang menyadari manfaat administratif dan hukum dari dokumen-dokumen tersebut. Persepsi negatif atau rendahnya pemahaman tentang pentingnya dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran sering kali disebabkan oleh pola pikir tradisional, keterbatasan akses, serta kurangnya edukasi dan penyuluhan. Untuk mengatasi masalah ini, dibutuhkan upaya yang komprehensif, seperti penyuluhan yang lebih luas, penyederhanaan prosedur administratif, serta peningkatan aksesibilitas layanan administrasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan masyarakat lebih menyadari pentingnya dokumen kependudukan untuk kehidupan sehari-hari dan kesejahteraan mereka.



Gambar 1. Proses pelayanan Jalan Mantan oleh Petugas dirumah masyarakat Disabilitas Mental, Desa Ilin Medo, Kecamatan Waiblama

Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024.



Gambar 2. Proses pelayanan Jalan Mantan oleh Petugas dirumah masyarakat lansia, Desa Ilin Medo, Kecamatan Waiblama

Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dapat disimpulkan komunikasi dalam inovasi Jalan Melayani Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan (JALAN MANTAN) memegang peran sangat penting dalam menyukseskan inovasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Penelitian ini membahas pentingnya komunikasi dalam inovasi pelayanan bagi masyarakat rentan dalam administrasi kependudukan. Inovasi dalam cara komunikasi dan distribusi informasi menjadi kunci untuk memastikan bahwa masyarakat rentan, seperti lansia, ODGJ, dan kaum difabel, dapat mengakses layanan kependudukan dengan lebih mudah dan efektif. Penyuluhan yang tepat sasaran, penggunaan teknologi yang ramah akses, serta penyederhanaan prosedur administratif merupakan elemen penting dalam meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Meskipun terdapat banyak tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, keterbatasan informasi, dan adanya persepsi tradisional yang menganggap dokumen kependudukan tidak penting, inovasi dalam komunikasi dan pelayanan dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Solusi seperti penyuluhan berbasis komunitas, pengenalan teknologi yang lebih inklusif, dan penyederhanaan proses administrasi dapat mendorong peningkatan pemahaman dan keterlibatan masyarakat rentan. Melalui pendekatan komunikasi yang humanis dan personal, program-program kependudukan dapat lebih mudah dijangkau dan dimengerti oleh kelompok-kelompok yang membutuhkan, sehingga memperkuat sistem administrasi kependudukan yang lebih adil dan inklusif.

E. Referensi

- Alamsyah, A., Dan, K., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 2(2), 225–238.
- B, A., & Fatahilah, A. (2019). Koordinasi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Penduduk Rentan Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Registratie*, 1(1), 61–78. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v1i1.835>
- Budi, R. (2012). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Stimuli*, IV(Juli-Desember), 54–62.
- Fitri, A., Puryanto, P., Putra, R. H., Pasaribu, F. R., Aulia, A., & Ariyati, Y. (2022). Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 62–70. <https://doi.org/10.69989/k737ze73>
- Inka Sari, N. R. D., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Adminduk Iso Jujuk Omah) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 2013, 909–922. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p909-922>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Riberu, M. G., Wulandary, R. M. C., & Ra'is, D. U. (2024). Inovasi Jaringan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas (Jalan Pintas) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pasuruan. *Indonesian Social Science Review*, 2(1), 20–30. <https://doi.org/10.61105/issr.v2i1.72>
- Septiana, D., Hayat, & Rachmatullah Putra, L. (2023). Inovasi Program Anjungan Dukupil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Journal Publicuho*, 5(4), 1343–1354. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76>
- Utariningsih, W., & Adiputra, A. (2019). Analisis Kerentanan Kesehatan Penduduk Pra-Bencana Banjir Di Kabupaten Aceh Barat Daya. *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.29103/averrous.v5i2.2077>