UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Efektivitas Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Geruduk Desa Studi Kasus
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan**
NOEL CHRISTIANTO NUGROHO, Dr. Agus Joko Pitoyo, S.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Barito Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menginisiasi inovasi jemput bola melalui Geruduk Desa atau Gerai Adminduk Desa. Inovasi ini dilaksanakan sebagai proyek percontohan di Desa Baru dan Desa Patas I dengan menempatkan kantor desa sebagai titik awal pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Geruduk Desa, mengidentifikasi kendala implementasi, dan merumuskan rekomendasi penguatan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan konsep *Service Delivery Innovation* untuk melihat perubahan mekanisme, interaksi, dan praktik operasional pelayanan, serta *Public Value* untuk menilai nilai publik, legitimasi dan dukungan, serta kapasitas operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Geruduk Desa telah mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan karena sebagian proses dapat dilakukan di tingkat desa. Inovasi ini juga mengubah pola pelayanan dari yang semula terpusat di Dinas Dukcapil menjadi lebih dekat dengan masyarakat melalui gerai di kantor desa. Namun, efektivitasnya belum optimal karena masih terdapat kendala sarana layanan, jaringan dan aplikasi SI-DUTA, kapasitas teknis petugas desa, serta sosialisasi. Karena itu, diperlukan penguatan kapasitas petugas desa, dukungan infrastruktur digital, dan sosialisasi yang lebih terarah.

Kata Kunci: Geruduk Desa, administrasi kependudukan, pelayanan jemput bola, *Service Delivery Innovation*, *Public Value*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Efektivitas Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui Geruduk Desa Studi Kasus
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan**
NOEL CHRISTIANTO NUGROHO, Dr. Agus Joko Pitoyo, S.Si., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Public service innovation is one of the government's efforts to improve service quality and provide easier access for citizens, particularly in obtaining civil registration documents. To increase civil document ownership and bring services closer to communities in South Barito Regency, the Department of Population and Civil Registration initiated a mobile public service innovation known as Geruduk Desa or Gerai Adminduk Desa. This innovation was implemented as a pilot project in Desa Baru and Desa Patas I by positioning village offices as the initial service points for civil registration services.

This study aims to analyze the effectiveness of Geruduk Desa, identify implementation constraints, and formulate recommendations to strengthen the service. This research uses a descriptive qualitative approach through interviews, observation, and documentation. The analysis applies Service Delivery Innovation to examine changes in service mechanisms, interactions, and operational practices, while Public Value is used to assess public value creation, legitimacy and support, and operational capacity.

The findings show that Geruduk Desa has improved public access to civil registration services because some processes can be carried out at the village level. This innovation also shifts the service pattern from a centralized model at the Department office to a more accessible village-based service involving the village government. However, its effectiveness remains limited by service facilities, internet connectivity and the SI-DUTA application, village officers' technical capacity, and public outreach. Therefore, strengthening village officer capacity, improving digital infrastructure, and conducting more targeted outreach are needed.

Keywords: Geruduk Desa, civil registration, mobile public service, Service Delivery Innovation, Public Value