

## INOVASI PELAYANAN GERAI URUSAN PELANGGAN INSAN WAJIB ADMINDUK GARUGIWA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)

Beatrisna Vianey Wea<sup>1\*</sup>, Marthina R. Lay<sup>2</sup>, Aspri Budi Oktavianto<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Nusa Cendana, Indonesia <sup>1,2,3</sup>

Email: [vianeywea2@gmail.com](mailto:vianeywea2@gmail.com)

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi penerapan inovasi Garugiwa dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Dengan Jarak yang berjauhan, akses sulit, biaya tinggi, percaloan, prosedur berbelit, layanan buruk, dan pungutan liar menjadi kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan interaktif yang terdiri dari Data Condensation, Data Display, Verifying/ Drawing dan Collection. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan inovasi Garugiwa telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Garugiwa terbukti dapat menyelesaikan masalah efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta peningkatan kepuasan masyarakat Kabupaten Ende. Masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta kurangnya sosialisai kepada masyarakat.*

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, GARUGIWA, Kabupaten Ende

### ABSTRACT

*This study aims to determine and identify the application of the Garugiwa innovation in population administration at the Population and Civil Registration Office of Ende Regency. Long distances, difficult access, high costs, brokers, complicated procedures, poor service, and illegal levies are obstacles in processing population documents. The method used in this study is descriptive qualitative. Data sources used in this study include primary and secondary data. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. Data analysis in this study was conducted using interactive tools consisting of Data Condensation, Data Display, Verifying/Drawing, and Collection. The results show that overall, the Garugiwa innovation has had a positive impact on the community.*

*Garugiwa has been proven to solve problems of time effectiveness, cost and energy efficiency, and increase community satisfaction in Ende Regency. Several obstacles remain, such as network and server problems, and a lack of public outreach.*

**Keywords:** *Innovation, Service, GARUGIWA, Ende Regency*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya pemberian layanan terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, utilitas, dan administrasi kependudukan (Pebriani dan Rohman, 2019). Salah satu instansi pemerintah daerah yang berperan penting dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertanggung jawab atas penerbitan dokumen kependudukan.

Di Kabupaten Ende, dengan luas wilayah 2.046,60 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk mencapai 278.817 jiwa (sensus 2023), terdapat kendala dalam akses pelayanan administrasi kependudukan. Jarak yang jauh, akses jalan yang sulit, serta biaya dan tenaga yang harus dikeluarkan oleh masyarakat menjadi hambatan utama. Selain itu, masyarakat juga dihadapkan pada masalah lain seperti praktik percaloan, proses yang berbelit, waktu penyelesaian dokumen yang lama, ketidakramahan petugas, serta pungutan liar. Akibatnya, banyak masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo demi kemudahan meskipun harus membayar lebih mahal.

Menanggapi permasalahan ini, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, Lambertus Sigasare, memperkenalkan inovasi pelayanan GARUGIWA (Gerai

Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan sistem "satu meja", di mana seluruh proses mulai dari pengajuan berkas, verifikasi, validasi, hingga pengambilan dokumen dilakukan di satu tempat. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ende, mempercepat proses, mengurangi praktik percaloan, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih efisien dan transparan.

**Tabel 1. Data Masyarakat Yang Melakukan Proses Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Ende (2021-2023)**

No.	Jenis Dokumen Kependudukan	Tahun(Jiwa)		
		2021	2022	2023
1.	Kartu keluarga	1.771	1.547	1.315
2.	KTP Elektronik	12.147	10.759	13.176
3.	Akta Kelahiran	18.080	7.936	19.466
4.	Akta Kematian	2.064	2.527	2.328
5.	Akta Perkawinan	2.590	2.295	2.144
6.	Akta Perceraian	6	7	9
7.	Pindah Datang (Masuk)	2.184	5.046	3.977
8.	Pindah Keluar	3.643	6.843	5.768

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende 2024*

**Tabel 2. Data Jumlah pegawai yang melayani masyarakat Kabupaten Ende (Tahun 2021-2023)**

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)
2021	23 Orang
2022	25 Orang
2023	27 Orang

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende 2024*

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dan 1.3 diatas menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Gaugiwa ini tiap tahunnya terus ada peningkatan masyarakat yang mengurus Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Melihat kondisi tersebut pemerintah Kabupaten Ende berusaha terus meningkatkan jumlah pegawai dalam melayani masyarakat hal ini, dapat dilihat pada tabel 1.3 dimana pada tahun 2021 terdapat 23 orang pegawai dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 27 orang.

Dari pengamatan peneliti sementara layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminduk yang diberikan masih memiliki hambatan atau masalah yang sering terjadi seperti masalah infrastruktur jaringan yang belum optimal dan keterbatasan layanan internet di beberapa Kelurahan/Desa dan juga Masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi dan internet dan kurangnya sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat dalam menggunakan GARUGIWA.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam Inovasi Pelayanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (GARUGIWA) Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Dengan metode ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi penerapan inovasi Gerai Urusan Pelanggan Insani Wajib Adminduk dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende.

Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kata-kata dan tindakan, sedangkan data sekunder dari pengamatan dokumen (sumber data tatertulis) dan foto-foto. Teknik pengumpulan data wawancara dan studi yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan jumlah informan sebanyak 16 orang serta teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data menggunakan interaktif model dari Miles, Huberman, Saldaña (2014) yang terdiri dari *Data Condensation, Data Display, Verifying/ Drawing dan Collection*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menjelaskan tentang Inovasi pelayanan GARUGIWA dalam pengurusan Administrasi

Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende.

Inovasi pelayanan GARUGIWA dalam pengurusan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende mengacu pada beberapa Kriteria Inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018, di antaranya Memiliki kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Dapat ditransfer/direplikasi, Berkelanjutan. Adapun uraian penelitian ini di bahas sebagai berikut:

#### **A. Memiliki Kebaruan**

Memiliki kebaruan yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Inovasi Garugiwa merupakan salah satu terobosan baru yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kependudukan. Inovasi ini sistemnya sedikit berbeda dengan metode tradisional (manual) karena mengadopsi teknologi digital untuk

mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

#### **1. Menghasilkan Kebijakan Baru**

Menghasilkan kebijakan baru dalam inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende merupakan terobosan dalam pelayanan publik yang merujuk pada lahirnya kebijakan-kebijakan baru di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende atau bahkan di tingkat pemerintah daerah. Kebijakan baru yang dihasilkan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Garugiwa yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende merupakan langkah maju dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik.

Penerapan konsep *One-Stop Service* dalam inovasi Garugiwa telah menyederhanakan proses pengurusan administrasi kependudukan dengan mengintegrasikan seluruh layanan dalam satu gerai. Hal ini berdampak positif dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Keberhasilan inovasi ini juga mendorong kemungkinan pengesahan peraturan daerah atau peraturan bupati

yang menetapkan standar pelayanan administrasi kependudukan yang lebih tinggi. Standarisasi ini bertujuan untuk menjamin pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah serta mengurangi waktu dan biaya pengurusan dokumen.

### **1. Menghasilkan Hal Baru Yang Sudah Ada Sebelumnya**

Inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende merupakan langkah maju dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mengusung konsep *One-Stop Service* dan pemanfaatan teknologi digital. Penyederhanaan prosedur, integrasi layanan dalam satu gerai, serta pengembangan sistem berbasis web telah mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Keberhasilan Garugiwa juga mendorong munculnya kebijakan baru, seperti layanan satu meja, peningkatan jam layanan, serta kemungkinan pengesahan regulasi yang menjamin standar pelayanan yang lebih tinggi. Dengan inovasi ini, pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, serta dapat menjadi model bagi instansi lain dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik.

### **2. Dapat Menyelesaikan Masalah**

Inovasi Garugiwa yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah terbukti mampu meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini berhasil mengatasi berbagai permasalahan yang sebelumnya menghambat pelayanan, seperti proses manual yang memakan waktu lama, antrean panjang, dan keterbatasan akses layanan. Dengan adanya sistem satu meja pelayanan yang lebih terintegrasi, staf merasakan peningkatan efisiensi kerja, sementara masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengurus dokumen dengan waktu yang jauh lebih singkat.

Selain itu, penerapan sistem online dalam inovasi Garugiwa juga berkontribusi dalam mengurangi antrean fisik di kantor, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman bagi masyarakat. Informasi yang lebih transparan serta pelayanan yang lebih ramah dan profesional semakin meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dengan berbagai manfaat yang dihadirkan, inovasi Garugiwa menjadi langkah positif dalam transformasi pelayanan publik yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **B. Efektif**

Inovasi Garugiwa telah terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ende. Keberhasilan ini terlihat dari pengurangan signifikan dalam waktu pengurusan dokumen, yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu, kini dapat

diselesaikan dalam hitungan hari atau bahkan jam. Efektivitas inovasi ini menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan mampu memberikan hasil nyata dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses.

Meskipun masih terdapat kendala teknis, seperti ketergantungan pada jaringan internet, secara keseluruhan inovasi Garugiwa telah mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan efisiensi dan efektivitas ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat serta memperkuat profesionalisme pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, inovasi Garugiwa dapat dijadikan contoh keberhasilan dalam menerapkan inovasi yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan.

### **1. Hasil Inovasi Yang Nyata Dan Terlihat**

Inovasi Garugiwa telah membawa perubahan positif yang nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ende. Dengan tujuan utama mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, inovasi ini berhasil memangkas waktu penerbitan dokumen dari rata-rata 14 hari kerja menjadi hanya 1-3 hari kerja. Penerapan sistem yang lebih efisien ini memberikan manfaat konkret bagi masyarakat, yang kini dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan mudah. Selain itu, dari sisi internal, inovasi ini meningkatkan efisiensi kerja staf Disdukcapil, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.

Meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, secara keseluruhan inovasi Garugiwa telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hasil wawancara dengan pihak terkait menunjukkan bahwa inovasi ini tidak hanya berdampak positif bagi instansi pemerintah, tetapi juga memberikan manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, inovasi Garugiwa menjadi langkah maju dalam reformasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Kabupaten Ende.

### **2. Menyelesaikan masalah**

Inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende berhasil menyelesaikan berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti lamanya waktu pelayanan, keterbatasan akses informasi, dan birokrasi yang rumit. Dengan penerapan teknologi informasi melalui layanan online, aplikasi mobile, dan sistem layanan satu meja, inovasi ini telah meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu, pelatihan bagi petugas turut berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian dan pernyataan masyarakat menunjukkan bahwa inovasi ini secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat,

mudah, dan transparan, sekaligus memperkuat efisiensi internal Disdukcapil Kabupaten Ende.

### 3. Kecepatan Pelayanan

Inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah berhasil meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pemanfaatan layanan online dan sistem manajemen yang lebih efisien, waktu tunggu yang sebelumnya mencapai 1–2 minggu kini dapat dipersingkat menjadi hanya 1 hari. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Garugiwa efektif dalam mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Kecepatan pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan inovasi ini dalam memperbaiki sistem administrasi kependudukan yang sebelumnya lebih lambat dan berbelit-belit.

Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi, terutama terkait keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil yang memengaruhi kelancaran layanan online. Selain itu, literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting dalam memastikan pemanfaatan inovasi ini secara optimal. Umpan balik dari masyarakat dan staf menunjukkan bahwa meskipun akses layanan menjadi lebih mudah dan cepat, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan sosialisasi penggunaan teknologi dan pemerataan akses internet. Oleh karena

itu, keberlanjutan keberhasilan inovasi Garugiwa bergantung pada peningkatan infrastruktur digital serta edukasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

### C. Bermanfaat

Inovasi Garugiwa telah terbukti memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ende. Manfaat ini terutama dirasakan dalam efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kenyamanan dalam pengurusan dokumen, terutama dengan adanya inovasi "SAPA DIA" yang memungkinkan dokumen selesai dalam satu hari jika persyaratan lengkap. Indeks kepuasan masyarakat yang mencapai 85,01% menunjukkan bahwa inovasi ini telah berhasil memenuhi kebutuhan publik dengan baik. Selain itu, efisiensi pelayanan ini juga berdampak positif pada peningkatan efektivitas kerja pemerintah, memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan optimal.

Keberhasilan inovasi Garugiwa juga mendapat apresiasi dari Ombudsman RI dengan skor 92,37% terkait kepatuhan standar pelayanan publik, menunjukkan bahwa inovasi ini sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Meskipun manfaatnya signifikan, tantangan masih ada, terutama terkait dengan kelengkapan dokumen yang sering menjadi kendala dalam proses pencetakan. Oleh karena itu, diperlukan

edukasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi agar inovasi ini dapat berjalan lebih optimal.

### **1. Inovasi Dapat Menyelesaikan Permasalahan Pelayanan**

Inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital. Penerapan sistem berbasis online berhasil mengatasi berbagai permasalahan seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan keterbatasan akses bagi masyarakat di daerah terpencil. Dengan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses, inovasi ini memberikan solusi yang lebih baik dalam proses administrasi kependudukan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Meskipun inovasi ini telah menunjukkan keberhasilan, tantangan masih ada, terutama terkait kesenjangan akses internet dan literasi digital di beberapa wilayah. Untuk memastikan manfaat inovasi ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Ende, diperlukan langkah-langkah strategis seperti peningkatan infrastruktur digital dan edukasi kepada masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi.

### **D. Dapat Transfer/Replikasi**

Inovasi Garugiwa memiliki potensi tinggi untuk ditransfer atau direplikasi ke unit penyelenggara

pelayanan publik lainnya. Hal ini didukung oleh faktor-faktor seperti sistem, metode, dan cara kerja yang dapat diadopsi oleh organisasi lain, serta semangat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan efektif. Pernyataan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende serta salah satu stafnya menguatkan bahwa keberhasilan replikasi inovasi ini bergantung pada kesiapan pemerintah daerah setempat. Selain itu, predikat tinggi yang diberikan oleh Ombudsman RI semakin menegaskan bahwa Garugiwa adalah inovasi yang sukses dan layak untuk diadaptasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun telah diakui secara nasional, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan penyesuaian agar manfaatnya dapat lebih luas dirasakan oleh masyarakat dan instansi lain.

### **1. Dapat Menjadi Rujukan Bagi Organisasi Lain**

Inovasi Garugiwa yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende memiliki potensi besar untuk menjadi rujukan bagi organisasi lain, khususnya di bidang pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Keberhasilannya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan telah terbukti melalui penelitian serta pernyataan dari kepala dinas, staf, dan masyarakat. Meskipun terdapat tantangan terkait infrastruktur dan literasi digital, manfaat yang ditawarkan

sistem ini sangat signifikan. Oleh karena itu, organisasi lain yang ingin mengadopsinya perlu mempertimbangkan kesiapan infrastruktur dan tingkat literasi digital masyarakat agar penerapannya dapat berjalan optimal.

## **2. Dapat Diterapkan Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik Lainnya**

Inovasi Garugiwa yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende menunjukkan potensi besar untuk diadaptasi oleh penyelenggara layanan publik lainnya, baik dalam bidang administrasi, kesehatan, pendidikan, maupun perizinan. Keberhasilannya dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi solusi dalam mengatasi tantangan pelayanan publik. Sistem online terintegrasi, standar operasional pelayanan, serta pelatihan sumber daya manusia menjadi komponen kunci yang dapat diterapkan oleh instansi lain dengan penyesuaian terhadap konteks lokal, kesiapan infrastruktur, dan dukungan pemangku kebijakan. Meskipun demikian, kesiapan teknologi, pelatihan petugas, serta sosialisasi kepada masyarakat menjadi faktor penting dalam memastikan efektivitas implementasi.

## **E. Berkelanjutan**

Keberlanjutan inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Ende sangat bergantung pada dukungan program, anggaran, serta kebijakan pemerintah yang berkesinambungan. Meskipun inovasi ini telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, kelangsungannya memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) serta alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan sarana dan prasarana. Selain itu, Garugiwa harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat agar tetap relevan dan efektif. Komitmen pemerintah daerah dalam merencanakan anggaran secara berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam memastikan sistem ini tetap optimal dan terus memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat Kabupaten Ende.

## **1. Berlanjut Dalam Kegiatan Pelayanan**

Keberlanjutan inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende bergantung pada pemeliharaan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi staf, serta dukungan anggaran yang memadai. Meskipun sistem ini telah memberikan dampak positif dalam mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara online, tantangan seperti kesenjangan infrastruktur di daerah terpencil dan kendala teknis masih perlu diatasi agar layanan tetap efisien dan konsisten dalam jangka panjang. Dengan komitmen yang kuat dalam mengatasi hambatan tersebut,

Garugiwa dapat terus berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat.

## **2. Dukungan Program, Anggaran dan Sarana Prasarana**

Keberhasilan dan keberlanjutan inovasi Garugiwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende sangat bergantung pada dukungan anggaran, sarana prasarana, serta kualitas sumber daya manusia (SDM). Anggaran yang memadai diperlukan untuk pemeliharaan sistem, pelatihan SDM, dan peningkatan infrastruktur teknologi agar layanan tetap optimal. Selain itu, SDM yang terampil dalam teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan berbasis digital ini berjalan dengan baik. Inovasi Garugiwa juga harus terus beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat agar tetap relevan dan efektif. Dukungan masyarakat turut berperan dalam menentukan keberlanjutan program ini, sehingga pemerintah perlu memastikan adanya sinergi antara kebijakan, tenaga kerja, dan aspirasi masyarakat. Dengan kombinasi faktor-faktor tersebut, Garugiwa dapat terus memberikan manfaat yang optimal dan berkelanjutan bagi masyarakat Kabupaten Ende.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian Inovasi Pelayanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Adminder

(GARUGIWA) Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende) bahwa inovasi Garugiwa yang diterapkan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah menunjukkan dampak positif. Namun perlu ditingkatkan lagi terkait infrastruktur teknologi informasi serta sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang dapat dilihat dari kelima kriteria inovasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 sebagai berikut

1. Memiliki Kebaruan: Inovasi Garugiwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende merupakan inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ende, yang menyatukan berbagai layanan terkait dokumen kependudukan dalam satu tempat (gerai). Dengan hadirnya Garugiwa, proses tersebut menjadi lebih terintegrasi dan efisien, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan.
2. Efektif: Inovasi Garugiwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende sudah terbukti efektif

dalam mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan. Inovasi Garugiwa mampu mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi layanan. Masyarakat kini dapat mengurus berbagai urusan administrasi dalam satu waktu dan tempat, yang sebelumnya memerlukan beberapa prosedur terpisah dan lebih lama. masih terdapat kendala teknis seperti ketergantungan pada jaringan internet

3. Bermanfaat: Inovasi Garugiwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende telah memberikan manfaat langsung bagi masyarakat Kabupaten Ende dengan menyederhanakan proses pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga, serta merasa lebih puas dengan pelayanan yang lebih cepat dan transparan.
4. Dapat Transfer/Replikasi: Konsep inovasi Garugiwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende memiliki potensi yang besar untuk ditransfer dan direplikasi di daerah lain, baik di tingkat kabupaten/kota di Nusa Tenggara Timur maupun di daerah lain di Indonesia. Dengan pengelolaan yang sistematis dan

penggunaan teknologi untuk mendukung efisiensi, inovasi Garugiwa bisa dijadikan contoh bagi dinas kependudukan di daerah lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

5. Berkelanjutan: Untuk memastikan keberlanjutan inovasi Garugiwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende terus berkomitmen untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem ini. Dengan mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan berinovasi sesuai dengan kebutuhan, Garugiwa diharapkan dapat terus berfungsi secara optimal dalam jangka panjang. Pemanfaatan teknologi yang terus diperbarui dan peningkatan kapasitas SDM juga menjadi faktor penting agar layanan tetap relevan dan efisien di masa depan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. 3rd. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar*

- Pelayanan Minimal". Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende *Inovasi Layanan*  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar. <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/inovasi>
- Pebriana, R.B., Rohman, A., Lukitaningsih, E. and Sudjadi. 2017. Development of FTIR Spectroscopy in Combination with Chemometrics for Analysis of Rat Meat in Beef Sausage Employing Three Lipid Extraction Systems. *International Journal of Food Properties*, 20(2): 1995–2005.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019. *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah*. 27 Februari 2019. Jakarta
- Kementerian PANRB Nomor: B/284/PP.00.05/2023 (*pengumuman Nominasi Finalis Top Inovasi Pelayanan Publik Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD Tahun 2023*)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2018. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 20 Juli 2003. Jakarta
- Rofinus Wula Inovasi *in-line masuk finalis kompetisi pelayanan publik di NTT* <https://www.rri.go.id/daerah/113344/inovasi-garugiwa-in-line-masuk-finalis-kompetisi-pelayanan-publik-di-ntt>
- Thomas M. Nulangi *Garugiwa in-line Dukcapil Ende masuk nominasi kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Nasional 2023*. <https://kupang.tribunnews.com/2023/06/19/garugiwa-in-line-dukcapil-ende-masuk-nominasi-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-nasional-2023>