

ABSTRAK

ARIS RISNANDAR, 2026. **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kamis Keliling Bergerak Dalam Pelayanan (KAMLING BERDAYA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.** Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Galuh.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi KAMLING BERDAYA yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar yang diharapkan mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, namun dalam implementasinya masih dijumpai berbagai kendala. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kamis Keliling Bergerak Dalam Pelayanan (KAMLING BERDAYA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta jumlah informan sebanyak 7 orang. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik pengolahan atau analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga mampu untuk menjawab permasalahan yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kamis Keliling Bergerak Dalam Pelayanan (KAMLING BERDAYA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut terlihat dari lima dimensi dan sepuluh indikator yang dianalisis, tiga dimensi dan tujuh indikator telah berjalan optimal, sedangkan dua dimensi dan tiga indikator lainnya belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama dalam inovasi KAMLING BERDAYA meliputi keterbatasan media informasi yang belum menyajikan persyaratan dan prosedur secara rinci, perbedaan kapasitas petugas dalam menyampaikan informasi, keberagaman tingkat literasi masyarakat, keterbatasan anggaran yang berdampak pada kualitas jaringan internet, ketergantungan pada sistem terpusat SIAK-Terampil, serta belum konsistennya kegiatan sosialisasi dan pemanfaatan media sosial. Upaya yang dilakukan meliputi penyusunan standar informasi pelayanan dengan bahasa sederhana, optimalisasi media informasi cetak dan digital, penguatan kapasitas petugas, pengajuan dukungan anggaran untuk sarana pendukung, koordinasi dengan Kemendagri terkait sistem, serta penguatan peran petugas register dan penyusunan jadwal indikatif pelayanan.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, KAMLING BERDAYA, kualitas pelayanan publik.