

## PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN MELALUI PROGRAM INOVASI CINTA PANAS DI KABUPATEN SIKKA

Aurelia Kesia Trisnawati<sup>1</sup>, Yustiana Oliva Da Silva<sup>2</sup>, Maria Modesta Missi Mone<sup>3</sup>

Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat: Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

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

### Abstrack

*This study aims to analyze the role of the Population and Civil Registration Office of Sikka Regency in increasing marriage certificate ownership through the Cinta Panas Innovation Program. The research is motivated by the relatively low rate of marriage certificate ownership, which has significant implications for the fulfillment of citizens' civil rights, particularly in areas facing geographical and socio-cultural barriers. A descriptive qualitative approach was employed, using in-depth interviews, field observations, and document analysis as data collection techniques. Research informants included officials of the Population and Civil Registration Office, village authorities, religious leaders, and community members as service recipients. Data were analyzed interactively through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the Cinta Panas Innovation Program has transformed public service delivery from a passive to a proactive approach through outreach services and cross-sector collaboration, especially with religious institutions. The program has improved service accessibility, increased public legal awareness, and contributed to the growth of marriage certificate ownership. Nevertheless, the study also identifies several challenges, including limited institutional capacity, administrative complexity, and unequal program coverage across regions. Therefore, strengthening institutional capacity and ensuring equitable service distribution are essential to sustaining innovation in population administration services.*

*Keywords: Population Administration, Marriage Certificate, Public Service Innovation, Civil Registration Office, Sikka Regency.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan melalui Program Inovasi Cinta Panas. Latar belakang penelitian ini berangkat dari masih rendahnya tingkat kepemilikan akta perkawinan yang berdampak pada keterbatasan pemenuhan hak sipil masyarakat, terutama di wilayah dengan hambatan geografis dan sosial budaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparat Disdukcapil, pemerintah desa, tokoh agama, dan masyarakat penerima layanan. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Inovasi Cinta Panas mendorong perubahan pola pelayanan dari pasif menjadi proaktif melalui strategi jemput bola dan kolaborasi lintas sektor, khususnya dengan lembaga keagamaan. Program ini berkontribusi pada peningkatan aksesibilitas layanan, kesadaran hukum masyarakat, serta peningkatan kepemilikan akta perkawinan. Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya kendala berupa keterbatasan sumber daya, kompleksitas administrasi, dan belum meratanya jangkauan program. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan pemerataan pelayanan menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Akta Perkawinan, Inovasi Pelayanan Publik, Disdukcapil, Kabupaten Sikka

## **PENDAHULUAN**

### **Administrasi Kependudukan sebagai Fondasi Negara Hukum**

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar fundamental dalam penyelenggaraan negara hukum yang modern dan demokratis. Sistem administrasi kependudukan yang tertib dan akurat menjadi instrumen negara dalam menjamin pengakuan, perlindungan, serta pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara. Melalui pencatatan peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, negara membangun basis data kependudukan yang tidak hanya berfungsi administratif, tetapi juga berimplikasi langsung pada aspek hukum, sosial, ekonomi, dan politik (Hadjon, 2015; Dwiyanto, 2018). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan secara tegas menegaskan kewajiban negara untuk mencatat setiap peristiwa kependudukan sebagai bentuk tanggung jawab konstitusional dalam menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi warga negara. Dengan demikian, administrasi kependudukan tidak dapat dipandang sekadar sebagai urusan birokrasi, melainkan sebagai fondasi utama dalam mewujudkan prinsip negara hukum dan keadilan sosial (Kementerian Dalam Negeri RI, 2021).

Dalam konteks tersebut, akta perkawinan memiliki kedudukan yang sangat strategis karena menjadi dasar legal bagi berbagai hak sipil warga negara. Kepemilikan akta perkawinan berimplikasi langsung terhadap kejelasan status hukum suami, istri, dan anak, serta menjadi prasyarat penting dalam pengurusan hak waris, jaminan sosial, administrasi kependudukan lanjutan, dan akses terhadap layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan (Sari & Nugroho, 2020). Ketiadaan akta perkawinan tidak hanya menimbulkan ketidakpastian hukum, tetapi juga berpotensi menempatkan keluarga, khususnya perempuan dan anak, dalam kondisi rentan secara sosial dan administratif. Oleh karena itu, pencatatan perkawinan merupakan instrumen negara yang esensial dalam menjamin hak-hak sipil warga serta mencegah terjadinya eksklusi sosial akibat tidak terpenuhinya dokumen kependudukan yang sah.

Namun, dalam praktiknya, upaya pencatatan perkawinan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural, terutama di daerah dengan karakteristik geografis yang sulit dijangkau, tingkat pendidikan masyarakat yang relatif rendah, serta kuatnya praktik perkawinan adat dan keagamaan yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem pencatatan negara (Widodo, 2016). Kondisi tersebut juga ditemukan di Kabupaten Sikka, di mana masih terdapat pasangan suami istri yang belum memiliki akta perkawinan meskipun telah menikah secara sah menurut agama atau adat (BPS Kabupaten Sikka, 2023). Menyikapi realitas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka menginisiasi Program Inovasi Cinta Panas sebagai strategi pelayanan proaktif untuk mendekatkan layanan pencatatan perkawinan kepada masyarakat (Disdukcapil Kabupaten Sikka, 2024). Program ini menjadi bentuk konkret kehadiran negara dalam menjawab hambatan akses layanan administrasi kependudukan, sekaligus memperkuat perlindungan hukum bagi warga. Oleh karena itu, artikel ini berfokus pada peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan melalui Program Inovasi Cinta Panas di Kabupaten Sikka.

## **Konteks Kabupaten Sikka**

Kabupaten Sikka merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki karakteristik geografis dan sosial budaya yang kompleks. Wilayah ini mencakup daratan Pulau Flores serta sejumlah pulau kecil dengan kondisi geografis yang relatif sulit dijangkau dan keterbatasan infrastruktur transportasi, yang berimplikasi pada keterjangkauan layanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan (BPS Kabupaten Sikka, 2023). Secara sosial budaya, mayoritas penduduk Kabupaten Sikka beragama Katolik dan memiliki tradisi perkawinan adat serta gerejawi yang kuat. Dalam banyak kasus, perkawinan telah dianggap sah secara sosial dan religius, meskipun belum dicatatkan dalam sistem administrasi kependudukan negara, sehingga pencatatan perkawinan belum dipandang sebagai kebutuhan yang mendesak oleh sebagian masyarakat (Raho, 2014; Widodo, 2016).

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka menunjukkan bahwa hingga tahun 2024 tingkat kepemilikan akta perkawinan baru mencapai 55,44%. Angka ini mengindikasikan bahwa hampir separuh pasangan suami istri di Kabupaten Sikka belum memiliki dokumen perkawinan yang sah secara hukum negara (Disdukcapil Kabupaten Sikka, 2024). Rendahnya kepemilikan akta perkawinan tersebut berdampak langsung terhadap capaian indikator administrasi kependudukan lainnya, khususnya kepemilikan akta kelahiran anak dan akses terhadap program jaminan sosial, mengingat akta perkawinan menjadi dokumen prasyarat dalam berbagai layanan publik (Sari & Nugroho, 2020; Kementerian Dalam Negeri RI, 2021).

## **Inovasi Cinta Panas sebagai Respons Kebijakan**

Sebagai respons terhadap rendahnya tingkat kepemilikan akta perkawinan dan berbagai hambatan struktural serta kultural dalam pencatatan perkawinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka meluncurkan Program Inovasi Cinta Panas. Program ini dirancang dengan pendekatan pelayanan publik yang bersifat proaktif melalui strategi Jemput Bola, integrasi lintas sektor, serta penguatan kolaborasi dengan lembaga keagamaan, khususnya Gereja Katolik. Pendekatan tersebut dinilai kontekstual dan relevan dengan karakteristik sosial budaya masyarakat Sikka yang menjadikan gereja sebagai pusat kehidupan religius sekaligus ruang sosial yang strategis untuk membangun kesadaran hukum dan administrasi kependudukan. Secara konseptual, inovasi ini sejalan dengan paradigma pelayanan publik baru yang menekankan kehadiran negara secara aktif dalam menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini terpinggirkan dari akses layanan formal (Denhardt & Denhardt, 2015; Dwiyanto, 2018).

Lebih lanjut, Program Cinta Panas tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai bentuk kebijakan afirmatif dalam menjamin perlindungan hak-hak sipil warga negara. Melalui kolaborasi lintas sektor antara Disdukcapil, pemerintah desa, lembaga keagamaan, dan pemangku kepentingan lainnya, program ini berupaya meminimalkan hambatan geografis, administratif, dan sosial budaya yang selama ini menjadi penyebab rendahnya pencatatan perkawinan. Integrasi pelayanan tersebut mencerminkan praktik *collaborative governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di mana penyelesaian masalah publik tidak lagi hanya menjadi

tanggung jawab pemerintah semata, tetapi melibatkan aktor non-negara secara sistematis dan berkelanjutan (Ansell & Gash, 2008; Putri & Kurniawan, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam implementasi Program Inovasi Cinta Panas, khususnya dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis dampak program terhadap penguatan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan tantangan dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik dan inovasi pelayanan publik, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi pemerintah daerah lain yang menghadapi persoalan serupa.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Administrasi Kependudukan dan Akta Perkawinan**

Administrasi kependudukan merupakan suatu sistem yang dirancang oleh negara untuk mengelola data dan dokumen kependudukan secara terencana, terpadu, dan berkelanjutan guna menjamin kepastian hukum serta perlindungan hak-hak sipil warga negara. Sistem ini mencakup pencatatan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan sebagai bagian dari upaya negara dalam membangun basis data kependudukan yang akurat dan mutakhir. Gurusinga (2016) menegaskan bahwa administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan administratif, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang memiliki implikasi langsung terhadap perencanaan pembangunan, penyelenggaraan pelayanan publik, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, administrasi kependudukan memiliki dimensi strategis yang menjembatani kepentingan administratif negara dan pemenuhan hak-hak dasar warga.

Dalam kerangka hukum Indonesia, akta perkawinan menempati posisi penting sebagai dokumen autentik yang membuktikan sahnya suatu perkawinan menurut hukum negara. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menyatakan bahwa suatu perkawinan dinyatakan sah apabila dilaksanakan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya serta dicatatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan perkawinan oleh negara merupakan bentuk pengakuan hukum yang memberikan kepastian status hukum suami, istri, dan anak, serta menjadi dasar dalam pemenuhan berbagai hak keperdataan. Ketidakterpenuhan salah satu unsur tersebut baik aspek keagamaan maupun pencatatan negara, dapat menimbulkan berbagai permasalahan hukum, sosial, dan administratif, termasuk ketidakjelasan status hukum keluarga dan keterbatasan akses terhadap layanan publik (Hadjon, 2015).

Lebih lanjut, keberadaan akta perkawinan tidak hanya berkaitan dengan legalitas formal, tetapi juga memiliki implikasi sosial yang luas. Akta perkawinan menjadi prasyarat utama dalam pengurusan dokumen kependudukan lanjutan, seperti akta kelahiran anak, kartu keluarga, serta kepesertaan dalam program jaminan sosial dan pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, rendahnya kepemilikan akta perkawinan mencerminkan lemahnya integrasi antara praktik sosial masyarakat dan sistem administrasi kependudukan negara. Dalam konteks ini, penguatan

administrasi kependudukan melalui peningkatan kepemilikan akta perkawinan merupakan bagian integral dari upaya negara dalam menjamin keadilan sosial, perlindungan hukum, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat (Dwiyanto, 2018; Kementerian Dalam Negeri RI, 2021).

### **Peran Organisasi Publik dalam Pelayanan**

Steiss (2003) mengemukakan bahwa organisasi publik memiliki empat peran utama, yaitu pelayanan (*service delivery*), fasilitasi (*facilitation*), regulasi (*regulation*), dan evaluasi (*evaluation*). Keempat peran tersebut saling berkaitan dan menjadi kerangka kerja dalam memahami bagaimana organisasi publik menjalankan fungsinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, peran pelayanan tercermin dalam penyediaan layanan pencatatan peristiwa kependudukan secara efektif dan efisien; peran fasilitasi diwujudkan melalui upaya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan; peran regulasi berkaitan dengan penerapan norma dan ketentuan hukum; sementara peran evaluasi berfungsi untuk menilai efektivitas kebijakan dan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis pencatatan, tetapi juga sebagai organisasi publik strategis yang memiliki tanggung jawab sosial dalam membangun kesadaran hukum dan administrasi masyarakat. Peran ini menempatkan Disdukcapil sebagai *agent of change* yang mendorong terwujudnya tertib administrasi kependudukan melalui edukasi, sosialisasi, dan inovasi pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2015) yang menekankan bahwa organisasi publik dalam paradigma *New Public Service* tidak semata-mata melayani sebagai penyedia layanan, tetapi juga memberdayakan masyarakat agar mampu memahami dan memperjuangkan hak-hak sipilnya secara sadar dan partisipatif.

Lebih lanjut, efektivitas peran organisasi publik dalam pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuannya membaca konteks sosial dan merespons kebutuhan masyarakat secara adaptif. Dalam konteks daerah dengan karakteristik geografis dan sosial budaya yang kompleks seperti Kabupaten Sikka, peran fasilitatif dan inovatif organisasi publik menjadi semakin krusial. Organisasi publik dituntut untuk tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan, tetapi secara aktif mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui strategi pelayanan proaktif dan kolaboratif. Oleh karena itu, keberhasilan Disdukcapil dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan sangat bergantung pada sejauh mana organisasi ini mampu menjalankan keempat peran tersebut secara sinergis dan berkelanjutan dalam praktik pelayanan publik (Dwiyanto, 2018).

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu pendekatan strategis dalam reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan pemerataan layanan kepada masyarakat. Secara konseptual, inovasi pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup pembaruan dalam proses, metode, serta pola relasi antara pemerintah dan warga negara. Mulgan dan Albury (2003) menegaskan bahwa inovasi sektor publik

adalah penciptaan dan penerapan cara-cara baru yang secara signifikan meningkatkan kinerja pelayanan publik, baik dari aspek efisiensi, aksesibilitas, maupun kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi sering muncul sebagai respons atas keterbatasan model pelayanan birokratis yang bersifat kaku, terpusat, dan pasif. Osborne dan Brown (2011) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berangkat dari kebutuhan untuk menyesuaikan layanan dengan kondisi sosial masyarakat yang dinamis, termasuk tantangan geografis, budaya, dan tingkat literasi administrasi warga. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menekankan pentingnya fleksibilitas, adaptasi lokal, serta keberanian institusi publik untuk keluar dari prosedur konvensional demi menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini terpinggirkan dari layanan.

Lebih lanjut, inovasi pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, antara lain inovasi proses, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kolaboratif. Inovasi proses berkaitan dengan perubahan alur dan mekanisme pelayanan, misalnya pergeseran dari pelayanan berbasis kantor menuju pelayanan jemput bola. Inovasi metode pelayanan merujuk pada cara baru dalam memberikan layanan, seperti pelayanan terpadu dan pendekatan persuasif-edukatif kepada masyarakat. Sementara itu, inovasi kolaboratif menekankan kerja sama lintas sektor antara pemerintah daerah, pemerintah desa, serta aktor sosial dan keagamaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hartley, 2005).

Teori inovasi pelayanan publik juga menekankan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya diukur dari peningkatan output administratif, tetapi juga dari dampaknya terhadap pemenuhan hak-hak warga negara dan keadilan pelayanan. Menurut Osborne (2010), inovasi yang efektif harus mampu memperluas jangkauan layanan (*service reach*), meningkatkan inklusivitas, serta mengurangi ketimpangan akses antarwilayah dan kelompok sosial. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik memiliki dimensi normatif yang kuat, yakni memastikan bahwa pelayanan publik dijalankan secara adil, responsif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan, inovasi pelayanan publik menjadi sangat relevan mengingat masih adanya hambatan struktural dan kultural yang dihadapi masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, termasuk akta perkawinan. Pelayanan administrasi kependudukan yang inovatif dituntut tidak hanya mencatat peristiwa kependudukan secara administratif, tetapi juga berperan aktif dalam membangun kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dalam bidang ini harus dipahami sebagai upaya transformasi peran birokrasi dari sekadar pelaksana administrasi menjadi fasilitator pemenuhan hak sipil warga negara (Dwiyanto, 2018).

Berdasarkan kerangka teori tersebut, Program Inovasi Cinta Panas yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dapat dipahami sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang menekankan perubahan proses pelayanan, pendekatan kolaboratif, serta perluasan akses layanan akta perkawinan. Namun demikian, teori inovasi pelayanan publik juga mengingatkan bahwa setiap inovasi memiliki keterbatasan implementatif, terutama terkait pemerataan jangkauan dan keberlanjutan program. Oleh karena itu, analisis terhadap Program Cinta

Panas perlu dilakukan secara kritis untuk menilai sejauh mana inovasi tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dan berkeadilan.

### **Program Inovasi Cinta Panas dalam Perspektif Teoretis**

Program Inovasi Cinta Panas merupakan bentuk konkret inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan yang dirancang sebagai respons terhadap karakteristik geografis dan sosial budaya Kabupaten Sikka. Wilayah yang mencakup daratan Pulau Flores dan sejumlah pulau kecil dengan keterbatasan akses transportasi menuntut model pelayanan yang tidak bergantung pada pendekatan konvensional berbasis kantor (BPS Kabupaten Sikka, 2023). Dalam konteks tersebut, strategi pelayanan proaktif melalui pendekatan *jemput bola* menjadi relevan karena mampu menjangkau masyarakat yang selama ini mengalami hambatan akses layanan pencatatan perkawinan. Secara teoretis, pendekatan ini mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik menuju model yang berorientasi pada warga (*citizen-centered service*), di mana organisasi publik secara aktif menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat lokal (Dwiyanto, 2018; Denhardt & Denhardt, 2015). Sejalan dengan pandangan Muluk (2008), inovasi Cinta Panas tidak hanya berfokus pada efisiensi prosedural, tetapi juga pada perubahan pola pelayanan dan peningkatan kesadaran masyarakat Kabupaten Sikka terhadap pentingnya tertib administrasi kependudukan sebagai bagian dari perlindungan hak-hak sipil.

Selain tantangan geografis, kuatnya tradisi perkawinan adat dan gerejawi dalam kehidupan sosial masyarakat Kabupaten Sikka menjadi konteks penting dalam perumusan dan implementasi Program Cinta Panas. Mayoritas penduduk yang beragama Katolik cenderung memandang perkawinan yang telah disahkan secara gerejawi sebagai telah memiliki legitimasi penuh, sehingga pencatatan perkawinan oleh negara belum diprioritaskan sebagai kebutuhan administratif (Raho, 2014; Widodo, 2016). Menyikapi kondisi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Sikka mengembangkan pola kolaborasi dengan lembaga keagamaan, khususnya Gereja Katolik, yang memiliki legitimasi sosial dan peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Kolaborasi ini menempatkan gereja sebagai mitra strategis dalam membangun kesadaran hukum dan memfasilitasi pencatatan perkawinan secara kolektif. Dalam perspektif *collaborative governance*, pendekatan ini sejalan dengan gagasan Ansell dan Gash (2008) yang menekankan keterlibatan aktor non-negara dalam penyelesaian persoalan publik yang kompleks, serta mendukung pandangan bahwa inovasi pelayanan publik yang kolaboratif lebih efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini terpinggirkan dari akses layanan formal (Putri & Kurniawan, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka dalam meningkatkan kepemilikan akta perkawinan melalui Program Inovasi Cinta Panas. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada eksplorasi proses, makna, dan praktik implementasi kebijakan publik dalam konteks sosial tertentu, bukan pada pengukuran variabel secara statistik. Menurut Creswell (2018) dan Moleong (2021), penelitian kualitatif deskriptif relevan digunakan untuk mengungkap fenomena sosial dan kebijakan publik secara komprehensif berdasarkan pengalaman dan perspektif para pelaku kebijakan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan fokus utama pada Disdukcapil Kabupaten Sikka sebagai institusi pelaksana Program Cinta Panas. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Sikka merupakan salah satu daerah yang mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis pelayanan jemput bola dan kolaborasi lintas sektor. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu dipilih secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap program yang diteliti (Sugiyono, 2022). Informan meliputi pejabat dan staf Disdukcapil, aparatur pemerintah desa, tokoh agama, serta masyarakat penerima layanan akta perkawinan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi terkait strategi pelaksanaan program, bentuk inovasi pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam peningkatan kepemilikan akta perkawinan. Observasi lapangan dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam kegiatan pelayanan terpadu dan jemput bola. Sementara itu, studi dokumentasi mencakup penelaahan terhadap regulasi, laporan kegiatan Disdukcapil, data kepemilikan akta perkawinan, serta dokumen kebijakan lain yang relevan. Menurut Bowen (2009), studi dokumentasi merupakan sumber data penting dalam penelitian kualitatif karena mampu memperkuat dan memverifikasi temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan sejak pengumpulan data hingga penelitian berakhir untuk memastikan kedalaman dan konsistensi temuan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu, serta peningkatan ketekunan peneliti dalam pengamatan dan analisis data (Lincoln & Guba, 1985). Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas dan validitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai konteks awal, capaian pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sikka menunjukkan kinerja yang relatif stabil pada beberapa jenis dokumen kependudukan dasar. Data resmi pemerintah daerah memperlihatkan bahwa pelayanan terhadap dokumen seperti kartu keluarga dan akta kelahiran telah mencapai tingkat cakupan yang tinggi, sementara pencatatan peristiwa kependudukan lainnya, termasuk akta perkawinan dan akta kematian, terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Gambaran umum ini penting untuk menempatkan Program Inovasi Cinta Panas dalam kerangka kinerja kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka secara keseluruhan, sehingga analisis terhadap inovasi pelayanan tidak berdiri terpisah dari kondisi objektif penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah.

Tabel 1. Capaian Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sikka

Dokumen	Capaian	Presentase/Kuantitas
Akta Perkawinan	67,489 KK (keluarga kawin)	Naik dari 2023
Akta Kelahiran	88,788 jiwa	Tinggi prioritas
Akta Keluarga	99,10%	Hampir universal
Akta Kematian	1.141 jiwa	Standar

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka*

Meskipun capaian pelayanan administrasi kependudukan secara umum menunjukkan kinerja yang relatif baik, tingkat kepemilikan dokumen kependudukan tertentu masih memperlihatkan dinamika yang berbeda. Salah satu dokumen yang memiliki implikasi langsung terhadap pemenuhan hak sipil dan akses terhadap layanan publik lanjutan adalah akta perkawinan. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik dan mendalam mengenai kondisi aktual pencatatan perkawinan di Kabupaten Sikka, diperlukan pemetaan tersendiri terhadap tingkat kepemilikan akta perkawinan penduduk berstatus kawin. Data berikut menyajikan perbandingan persentase penduduk yang telah dan belum memiliki akta perkawinan sebagai dasar empiris bagi analisis selanjutnya terhadap implementasi Program Inovasi Cinta Panas.

Tabel 2. Data Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat Kabupaten Sikka

Tahun	Punya Akte (%)	Belum Punya (%)	Jumlah Belum (Jiwa/Pasutri)
2024	55,44 %	44,56 %	54.974 jiwa
2023	53,60 %	46,40 %	55. 813 jiwa

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka*

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa hingga tahun 2024, tingkat kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Sikka telah mencapai lebih dari separuh penduduk berstatus kawin. Namun demikian, masih terdapat proporsi masyarakat yang relatif besar yang belum tercatat secara administratif, sehingga kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam pemenuhan hak sipil terkait status perkawinan. Fakta empiris ini menegaskan bahwa pencatatan perkawinan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok yang berada di wilayah pedesaan dan memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Temuan kuantitatif ini kemudian menjadi dasar penting untuk menelusuri lebih lanjut bagaimana strategi,

pendekatan, dan inovasi pelayanan publik dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka melalui Program Inovasi Cinta Panas.

## **Hasil Temuan Penelitian**

### **1. Perubahan Pola Pelayanan dari Pasif ke Proaktif (Jemput Bola).**

Penelitian menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sikka tidak lagi menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan, tetapi secara aktif mendatangi masyarakat melalui Program Inovasi Cinta Panas. Pola pelayanan jemput bola ini terbukti mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya mengalami keterbatasan akses akibat faktor geografis, ekonomi, dan sosial-budaya. Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan publik menuju pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

### **2. Penguatan Aksesibilitas dan Inklusivitas Pelayanan Akta Perkawinan.**

Program Cinta Panas berkontribusi pada meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya akta perkawinan. Pelayanan yang dilakukan langsung di desa, gereja, dan lokasi pelayanan terpadu mengurangi hambatan biaya, waktu, dan prosedur. Temuan ini mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan inklusivitas dan pemerataan layanan, terutama bagi masyarakat di wilayah pinggiran dan pedesaan.

### **3. Kolaborasi Lintas Sektor sebagai Faktor Kunci Keberhasilan Program.**

Penelitian menemukan bahwa keberhasilan Program Cinta Panas tidak hanya ditentukan oleh Disdukcapil sebagai institusi pelaksana, tetapi juga oleh kerja sama dengan pemerintah desa, tokoh agama, dan lembaga keagamaan. Kolaborasi ini mempermudah pendataan, sosialisasi, serta legitimasi sosial program di tingkat komunitas. Temuan ini menguatkan pentingnya pendekatan kolaboratif dalam pelayanan publik sebagaimana ditekankan dalam paradigma tata kelola pemerintahan yang baik.

### **4. Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat terhadap Legalitas Perkawinan.**

Program Cinta Panas tidak hanya menghasilkan dokumen administratif, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya akta perkawinan sebagai dasar pemenuhan hak-hak sipil. Melalui pendekatan persuasif dan edukatif, masyarakat mulai menyadari bahwa legalitas perkawinan berdampak langsung pada akses layanan publik lain, seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan anak.

### **5. Masih Ditemukannya Kendala Struktural dan Kultural dalam Implementasi Program.**

Penelitian menemukan adanya sejumlah kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia Disdukcapil, kompleksitas administrasi yang berkaitan dengan perkawinan adat dan keagamaan, serta rendahnya literasi administrasi sebagian masyarakat. Kendala ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik perlu diiringi dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan edukasi berkelanjutan agar dampak program dapat bersifat jangka panjang.

6. **Peran Disdukcapil sebagai Aktor Strategis Pelayanan Publik Lokal.**

Temuan penelitian menegaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sikka tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis pencatatan sipil, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang adil dan berorientasi pada kepentingan warga. Peran ini terlihat dari kemampuan Disdukcapil mengintegrasikan inovasi pelayanan, kolaborasi sosial, dan edukasi hukum dalam satu kerangka pelayanan publik yang lebih humanis.

7. **Cakupan Program Cinta Panas yang Belum Merata di Seluruh Wilayah Kabupaten Sikka.**

Penelitian menemukan bahwa implementasi Program Inovasi Cinta Panas belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Sikka, khususnya masyarakat yang berada di wilayah pedesaan terpencil dan pelosok. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum pernah merasakan secara langsung pelayanan program, bahkan belum mengetahui atau mengenal nama Program Cinta Panas. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam aspek sosialisasi dan distribusi layanan, yang mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan publik masih menghadapi keterbatasan dalam menjangkau kelompok masyarakat dengan akses informasi dan infrastruktur yang rendah. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan strategi komunikasi publik dan pemerataan pelayanan agar tujuan inklusivitas program dapat tercapai secara optimal.

8. **Efektivitas Program Cinta Panas dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan.**

Penelitian menemukan bahwa Program Inovasi Cinta Panas pada dasarnya merupakan program yang efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pencatatan akta perkawinan di Kabupaten Sikka dalam rentang waktu tahun 2023 hingga 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam pencatatan perkawinan secara legal dan administratif. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun program masih menghadapi kendala dalam hal pemerataan dan jangkauan wilayah, secara substantif Program Cinta Panas memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepemilikan akta perkawinan sebagai bagian dari pemenuhan hak sipil masyarakat.

## **Pembahasan**

### **1. Makna Temuan Penelitian dalam Konteks Permasalahan Akta Perkawinan**

Permasalahan rendahnya kepemilikan akta perkawinan yang dikemukakan dalam bagian pendahuluan tidak dapat dilepaskan dari kondisi struktural dan sosial masyarakat Kabupaten Sikka, seperti keterbatasan akses layanan, rendahnya kesadaran hukum, serta tantangan geografis wilayah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program Inovasi Cinta Panas hadir sebagai respons kebijakan atas permasalahan tersebut melalui pendekatan pelayanan yang lebih aktif dan mendekatkan negara kepada warga. Dengan demikian, makna utama dari temuan penelitian ini terletak pada pergeseran cara negara menjalankan fungsi pelayanan publik, dari sekadar penyedia layanan administratif menjadi fasilitator pemenuhan hak sipil masyarakat.

Lebih jauh, temuan penelitian menegaskan bahwa persoalan administrasi kependudukan, khususnya pencatatan perkawinan, tidak semata-mata bersifat teknis administratif, melainkan juga berkaitan dengan dimensi sosial, budaya, dan edukatif. Program Cinta Panas menunjukkan bahwa peningkatan kepemilikan akta perkawinan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan regulasi, tetapi sangat bergantung pada cara kebijakan tersebut diterjemahkan dalam praktik pelayanan yang kontekstual dan sensitif terhadap kondisi masyarakat. Dengan demikian, temuan ini memperkuat argumentasi awal bahwa inovasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak dalam menjawab permasalahan administrasi kependudukan di daerah.

Dalam konteks tersebut, pembahasan ini menempatkan temuan penelitian bukan sekadar sebagai hasil empiris, tetapi sebagai indikator perubahan orientasi pelayanan publik di tingkat lokal. Program Cinta Panas dapat dimaknai sebagai upaya konkret pemerintah daerah dalam mengurangi jarak antara negara dan warga, khususnya dalam pemenuhan hak-hak sipil dasar. Makna ini menjadi fondasi penting untuk memahami relevansi temuan penelitian dalam kerangka teori pelayanan publik yang lebih luas.

### **2. Temuan Penelitian dalam Perspektif Teori Pelayanan Publik**

Jika dibaca dalam kerangka teori pelayanan publik, temuan penelitian menunjukkan adanya penguatan prinsip responsivitas dan aksesibilitas layanan. Pelayanan jemput bola yang diterapkan melalui Program Cinta Panas mencerminkan upaya birokrasi untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat, sebagaimana ditekankan dalam teori pelayanan publik modern (Dwiyanto, 2018). Responsivitas ini terlihat dari kemampuan Disdukcapil merespons hambatan geografis dan sosial yang selama ini menghalangi masyarakat dalam mengakses layanan pencatatan perkawinan.

Selain itu, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau ketepatan prosedur, tetapi juga oleh dimensi empati dan komunikasi antara aparatur dan masyarakat. Pendekatan persuasif yang dilakukan petugas dalam memberikan edukasi tentang pentingnya akta perkawinan memperlihatkan bahwa pelayanan publik yang efektif harus memperhatikan aspek relasional, bukan semata-mata administratif. Hal ini sejalan dengan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik mencakup dimensi sikap, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Namun demikian, temuan mengenai belum meratanya jangkauan Program Cinta Panas juga menunjukkan keterbatasan implementasi prinsip keadilan pelayanan (*equity*). Dalam teori pelayanan publik, keadilan menuntut agar seluruh warga memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses layanan publik. Fakta bahwa masih terdapat masyarakat di wilayah pelosok yang belum tersentuh program ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu diiringi dengan strategi pemerataan yang lebih sistematis agar prinsip keadilan pelayanan dapat terwujud secara optimal.

### **3. Program Cinta Panas sebagai Inovasi Pelayanan Publik**

Dalam perspektif teori inovasi pelayanan publik, Program Cinta Panas dapat dipahami sebagai bentuk inovasi proses dan metode pelayanan. Inovasi ini tercermin dari perubahan pola pelayanan konvensional berbasis kantor menuju pelayanan aktif berbasis jemput bola dan kolaborasi lintas sektor. Sebagaimana dikemukakan Mulgan dan Albury (2003), inovasi pelayanan publik tidak selalu berbentuk teknologi baru, melainkan dapat berupa cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan layanan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan melalui Program Cinta Panas mampu menghasilkan dampak positif, yang ditandai dengan peningkatan pencatatan akta perkawinan dalam kurun waktu 2023–2025. Hal ini memperkuat pandangan Osborne dan Brown (2011) bahwa inovasi pelayanan publik berpotensi meningkatkan kinerja layanan ketika dirancang sesuai dengan konteks sosial dan kapasitas lokal. Dalam hal ini, inovasi Cinta Panas relevan dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Sikka yang memiliki tantangan geografis dan sosial tertentu.

Namun, teori inovasi pelayanan publik juga menegaskan bahwa inovasi tidak selalu berjalan tanpa batasan. Temuan mengenai keterbatasan jangkauan program menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memiliki titik jenuh ketika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai dan strategi sosialisasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, Program Cinta Panas perlu dipahami sebagai inovasi yang efektif tetapi belum sepenuhnya inklusif, sehingga memerlukan penguatan dalam aspek pemerataan dan keberlanjutan.

### **4. Implikasi Kelembagaan dan Tata Kelola Pelayanan**

Temuan penelitian memiliki implikasi penting terhadap peran kelembagaan Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik. Program Cinta Panas menunjukkan bahwa Disdukcapil tidak lagi berperan semata-mata sebagai lembaga pencatat administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang responsif dan kolaboratif. Peran ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menempatkan birokrasi sebagai pelayan warga negara, bukan sekadar pengendali administrasi (Denhardt & Denhardt, 2015).

Kolaborasi dengan pemerintah desa dan institusi keagamaan yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan pentingnya pendekatan tata kelola kolaboratif dalam pelayanan publik. Keterlibatan aktor non-birokrasi tidak hanya mempermudah proses pendataan dan sosialisasi, tetapi juga meningkatkan legitimasi sosial program di tingkat komunitas. Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik, kolaborasi semacam ini menjadi kunci untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Di sisi lain, temuan mengenai keterbatasan sumber daya manusia dan kompleksitas administrasi menunjukkan bahwa penguatan kapasitas kelembagaan menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan inovasi pelayanan. Tanpa dukungan kelembagaan yang memadai, inovasi berpotensi menjadi program temporer yang sulit direplikasi atau diperluas. Oleh karena itu, pembahasan ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik perlu disertai dengan penguatan struktur organisasi dan kapasitas aparatur.

#### **5. Refleksi Kritis atas Keterbatasan Implementasi Program**

Refleksi kritis terhadap temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan Program Cinta Panas tidak terlepas dari berbagai keterbatasan implementatif. Belum meratanya jangkauan program mengindikasikan adanya tantangan serius dalam menjangkau wilayah terpencil dengan akses infrastruktur dan informasi yang terbatas. Kondisi ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik di daerah kepulauan dan pedesaan memerlukan strategi khusus yang berbeda dengan daerah perkotaan.

Selain itu, rendahnya literasi administrasi sebagian masyarakat menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri tanpa diiringi dengan upaya edukasi hukum yang berkelanjutan. Meskipun pelayanan jemput bola mampu mengurangi hambatan fisik, hambatan kultural dan pemahaman tetap menjadi tantangan yang signifikan. Hal ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik harus dipandang sebagai proses jangka panjang yang melibatkan perubahan perilaku dan kesadaran masyarakat.

Refleksi ini penting untuk menempatkan temuan penelitian secara proporsional, tidak hanya menonjolkan keberhasilan program, tetapi juga mengakui keterbatasannya. Pendekatan reflektif semacam ini sejalan dengan tradisi penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam dan kritis terhadap fenomena sosial, sekaligus memberikan ruang bagi perbaikan kebijakan di masa depan.

#### **6. Kontribusi Temuan terhadap Diskursus Pelayanan Publik Daerah**

Secara konseptual, temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan diskursus pelayanan publik, khususnya dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Studi ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di tingkat lokal dapat menjadi instrumen efektif untuk meningkatkan pemenuhan hak sipil warga negara, selama dirancang sesuai dengan konteks sosial dan didukung oleh kolaborasi lintas sektor. Kontribusi ini memperkaya literatur pelayanan publik yang selama ini lebih banyak berfokus pada konteks perkotaan atau nasional.

Selain itu, penelitian ini memberikan pelajaran kebijakan (*policy lesson*) bahwa inovasi pelayanan publik tidak cukup diukur dari keberhasilannya meningkatkan output administratif, tetapi juga dari kemampuannya menjangkau kelompok masyarakat yang paling rentan terhadap eksklusi layanan. Temuan mengenai keterbatasan jangkauan program menjadi pengingat bahwa pemerataan layanan harus menjadi bagian integral dari desain inovasi pelayanan publik.

Dengan demikian, pembahasan ini menempatkan temuan penelitian sebagai kontribusi empiris dan teoretis bagi studi pelayanan publik daerah. Program Cinta Panas dapat dijadikan contoh praktik baik (*best practice*) yang bersifat kontekstual, sekaligus menjadi bahan refleksi kritis bagi pemerintah daerah lain dalam merancang inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan berkeadilan.

Secara keseluruhan, pembahasan terhadap enam aspek utama tersebut menunjukkan bahwa Program Inovasi Cinta Panas tidak dapat dipahami semata-mata sebagai intervensi administratif, melainkan sebagai praktik pelayanan publik yang memuat dimensi responsivitas, inovasi, tata kelola, dan keadilan pelayanan. Makna temuan penelitian mengindikasikan adanya pergeseran orientasi pelayanan publik yang lebih kontekstual terhadap permasalahan akta perkawinan, yang kemudian dibaca dan dimaknai melalui kerangka teori pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik. Dalam kerangka kelembagaan, peran Disdukcapil muncul sebagai aktor strategis yang mampu mengintegrasikan inovasi proses dan kolaborasi lintas sektor, meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan pemerataan jangkauan layanan. Refleksi kritis atas keterbatasan implementasi program menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan proses dinamis yang menuntut keberlanjutan, adaptasi, dan penguatan kapasitas institusi. Dengan demikian, kontribusi temuan penelitian ini terletak pada upaya memperkaya diskursus pelayanan publik daerah dengan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan hanya akan efektif dan bermakna apabila dirancang secara inklusif, berkeadilan, dan berorientasi pada pemenuhan hak sipil seluruh warga negara.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini berangkat dari persoalan mendasar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Sikka, khususnya masih terbatasnya kepemilikan akta perkawinan sebagai dokumen legal yang menjamin pengakuan dan perlindungan hak sipil warga negara. Dalam kerangka negara hukum dan tata kelola pelayanan publik, pencatatan perkawinan memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar serta akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lanjutan. Oleh karena itu, Program Inovasi Cinta Panas yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dipahami sebagai respons kebijakan yang bertujuan mengatasi kesenjangan akses pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi kelompok masyarakat yang menghadapi keterbatasan geografis, sosial, dan administratif.

Secara teoretis, kajian ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai pembaruan teknis dalam penyelenggaraan layanan, tetapi sebagai proses transformasi yang menuntut perubahan paradigma pelayanan menuju orientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Perspektif teori pelayanan publik dan inovasi pelayanan publik menekankan pentingnya aspek responsivitas, inklusivitas, serta kolaborasi lintas sektor dalam menjamin efektivitas inovasi. Dalam kerangka tersebut, Program Inovasi Cinta Panas merepresentasikan inovasi proses dan pendekatan pelayanan yang berupaya mendekatkan layanan pencatatan perkawinan kepada masyarakat melalui strategi pelayanan jemput bola dan penguatan jejaring kelembagaan di tingkat lokal.

Hasil dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Inovasi Cinta Panas telah mendorong perubahan pola pelayanan administrasi kependudukan dari pendekatan pasif menuju pelayanan yang lebih proaktif dan kontekstual. Program ini berkontribusi pada peningkatan pencatatan akta perkawinan dari tahun ke tahun serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan sebagai bagian dari pemenuhan hak sipil. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa cakupan program belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Kabupaten Sikka, sehingga masih terdapat masyarakat di daerah pelosok yang belum

tersentuh layanan maupun informasi terkait program tersebut. Dengan demikian, Program Cinta Panas dapat dinilai sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif dan relevan, tetapi masih memerlukan penguatan dalam aspek pemerataan, keberlanjutan, dan kapasitas kelembagaan agar mampu menjamin pemenuhan hak sipil seluruh warga negara secara adil dan inklusif.

### **Daftar Pustaka**

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sikka. (2023). Kabupaten Sikka dalam angka 2023. Maumere: BPS Kabupaten Sikka.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Carcia, M. S. M., & Da Silva, Y. O. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(3), 29–40.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. New York, NY: Routledge.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. (2024). Dokumen inovasi pelayanan publik Program Cinta Panas. Maumere: Disdukcapil Kabupaten Sikka.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. (2024). Profil administrasi kependudukan Kabupaten Sikka tahun 2024. Maumere: Disdukcapil Kabupaten Sikka.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gurusinga, R. (2016). *Administrasi kependudukan sebagai instrumen kebijakan publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hadjon, P. M. (2015). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27–34.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Kebijakan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). Pedoman penyelenggaraan administrasi kependudukan. Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nineng, F., Wellem, I., & Mone, M. M. M. (2025). Pengaruh beban kerja dan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sikka. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis CUAN*, 3(1), 97–219.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance?* London: Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation, public policy and public services delivery. *Public Administration*, 89(4), 1333–1350.
- Putri, A. D., & Kurniawan, T. (2019). Inovasi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 45–58.
- Raho, B. (2014). *Sosiologi perkawinan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sari, R., & Nugroho, R. (2020). Administrasi kependudukan sebagai instrumen perlindungan hak sipil warga negara. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 123–135.
- Steiss, A. W. (2003). *Strategic management for public and nonprofit organizations*. New York, NY: Marcel Dekker.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Widodo, S. (2016). Perkawinan adat dan implikasinya terhadap administrasi kependudukan. *Jurnal Sosiohumaniora*, 18(3), 210–221.