

**EFEKTIVITAS PROGRAM SABTU MINGGU SIAP MELAYANI (SAMI-SAMI)
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT**

Rafli Anantapraja Sadrach

NPP. 32.0392

Asdaf Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: rafliasadrach@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Limited access to population of Bekasi Regency administration services during weekdays has hindered some residents, particularly in activating their Digital Population Identity (IKD). **Purpose:** This study aims to assess the effectiveness of the Sami-Sami Program in Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency to increasing IKD activations. **Method:** The research uses a descriptive qualitative approach, applying Budiani's theory of program effectiveness, which encompasses four dimensions: target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. Data were collected through observations, in-depth interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. **Result:** The Sami-Sami Program has been relatively effective in improving IKD activation in Bekasi Regency, particularly by reaching residents with limited weekday availability through flexible weekend mobile services. As of January 2025, IKD activation reached 7.31%. Supporting factors include innovative weekend service delivery, comprehensive service coverage, and strong community and local official engagement. Obstacles include limited human resources and technical tools, lack of formal regulation, and uneven public outreach. **Conclusion:** The Sami-Sami Program contributes positively to enhancing access to population administration services. Efforts by Disdukcapil Bekasi, such as staff training, procurement of equipment, policy advocacy, and expanded socialization efforts, reflect a commitment to overcoming implementation barriers. To ensure optimal and sustainable outcomes, formal regulations and sufficient budgetary support from the local government are essential.

Keywords: Public Service, Sami-Sami Program, Digital Population Identity, Program Effectiveness, Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Bekasi yang tidak memiliki waktu luang di hari kerja, khususnya dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif Program Sami-Sami Disdukcapil Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori efektivitas program menurut Budiani yang mencakup empat dimensi: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Program Sami-Sami terbukti cukup efektif dalam meningkatkan aktivasi IKD, terutama bagi masyarakat yang sulit mengakses layanan di hari kerja. Per Januari 2025, aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi mencapai 7,31%. Faktor pendukung meliputi inovasi layanan akhir pekan, kelengkapan jenis layanan, dan dukungan masyarakat serta perangkat wilayah. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan SDM dan peralatan teknis, belum adanya regulasi formal, serta minimnya sosialisasi. **Kesimpulan:** Program Sami-Sami memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam memperluas akses aktivasi IKD. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi, seperti pelatihan petugas dan sosialisasi digital, menunjukkan komitmen dalam mengatasi hambatan. Diperlukan regulasi resmi dan dukungan anggaran dari pemerintah daerah untuk menjamin keberlanjutan program.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Program Sami-Sami, Identitas Kependudukan Digital, Efektivitas Program, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Bekasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat vital dalam menunjang jalannya pemerintahan yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab. Seiring berkembangnya teknologi informasi, pemerintah terus melakukan inovasi demi menyempurnakan pelayanan publik, salah satunya dengan memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Inovasi ini tidak hanya dimaksudkan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi besar dalam mewujudkan *good governance* dan *smart government*. IKD merupakan bentuk transformasi digital atas dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang sebelumnya bersifat fisik, menjadi bentuk digital yang tersimpan pada aplikasi dalam perangkat *smartphone* masyarakat (Rahmadhanti & Iman, 2023).

Penerapan IKD tidak terlepas dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Oleh karena itu, identitas kependudukan menjadi dokumen esensial yang tidak hanya mencerminkan hak sipil seseorang, tetapi

juga menjadi syarat utama dalam mengakses layanan publik maupun kegiatan administratif lainnya (Aulia & Rahmadanik, 2023).

Sejalan dengan prinsip tersebut, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur mengenai standar dan spesifikasi IKD, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan mekanisme penyelenggaraannya. Peraturan ini menegaskan posisi IKD sebagai instrumen modernisasi administrasi kependudukan sekaligus mendukung capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya pada aspek kelembagaan yang tangguh, keadilan, dan pelayanan publik yang inklusif (Padil & Prasetijowati, 2022).

Implementasi teknologi IKD bertujuan untuk memberikan perlindungan atas identitas digital individu melalui sistem verifikasi yang mumpuni, guna mencegah kebocoran dan penyalahgunaan data. Efisiensi, keamanan, dan kemudahan menjadi pilar utama dalam sistem ini. Adanya sistem digital yang terintegrasi juga dapat memperkecil kesenjangan pelayanan antarwilayah serta mengurangi beban masyarakat yang sebelumnya harus mengurus dokumen secara langsung di kantor pelayanan (Hutasoit, dkk, 2024).

Dalam skala lokal, tantangan dalam implementasi IKD tidak bisa diabaikan, terlebih bagi wilayah yang memiliki kondisi geografis luas dan demografis kompleks seperti Kabupaten Bekasi. Kabupaten ini merupakan wilayah dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi, dinamika urbanisasi yang cepat, serta terdiri atas 23 kecamatan yang tersebar dengan karakteristik yang sangat beragam. Posisi geografis Kabupaten Bekasi yang berbatasan dengan Jakarta, Bogor, dan Karawang menjadikannya sebagai daerah urban-suburban dengan konsentrasi industri tinggi, terutama di wilayah selatan dan Tengah (Suradnyana & Pelayun, 2021).

Berdasarkan data Kabupaten Bekasi Dalam Angka 2024, jumlah penduduk Kabupaten Bekasi pada tahun 2023 mencapai 3.237.420 jiwa dengan rata-rata kepadatan 2.541 jiwa per km². Kecamatan dengan kepadatan tertinggi adalah Tambun Selatan yang mencapai hampir 10.000 jiwa per km², sementara wilayah dengan kepadatan terendah adalah Muaragembong dengan hanya 295 jiwa per km². Ketimpangan kepadatan ini menandakan adanya ketidakseimbangan dalam distribusi penduduk yang berimplikasi pada distribusi pelayanan publik (Romawati, dkk, 2024).

Tantangan juga muncul dari segi jarak geografis. Kantor pusat pemerintahan Kabupaten Bekasi yang berada di Kecamatan Cikarang Pusat menjadi acuan dalam pengukuran jarak pelayanan. Berdasarkan data, rata-rata jarak dari kecamatan ke pusat pemerintahan adalah 27,4 km. Kecamatan yang paling jauh adalah Muaragembong dengan jarak sekitar 65 km. Faktor jarak inilah yang sering kali menjadi kendala masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah terpencil atau wilayah dengan akses terbatas, dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan (Gustiana & Pohan, 2023).

Disdukcapil Kabupaten Bekasi sebagai pelaksana teknis administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab besar dalam menjawab permasalahan ini. Oleh karena itu, pemerintah daerah menciptakan sejumlah inovasi, salah satunya program Sami-Sami (Sabtu-Minggu Siap Melayani). Program ini berbentuk pelayanan jemput bola yang menyasar masyarakat yang tidak dapat hadir di hari kerja karena alasan pekerjaan, jarak tempuh, atau keterbatasan lainnya. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam percepatan aktivasi IKD di seluruh kecamatan (Anryana, dkk, 2024).

Keterlibatan masyarakat dalam menertibkan data kependudukan juga menjadi faktor penting. Menurut Sembiring dan Angkat dalam Hasibuan, dkk (2022), keberhasilan pembangunan nasional sangat tergantung pada partisipasi masyarakat dalam melengkapi data kependudukan yang akurat. Dokumen kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, penyaluran bantuan sosial, pengawasan pemilu, serta kegiatan ekonomi dan perbankan. Dengan kata lain, data kependudukan yang valid adalah fondasi dari pemerintahan yang inklusif dan responsif (Bella & Widodo, 2023).

Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya aktivasi IKD masih tergolong rendah, terutama di kalangan masyarakat pedesaan dan lansia yang cenderung belum akrab dengan penggunaan teknologi digital. Seperti ditunjukkan dalam studi oleh (Alhammadi, dkk, 2024), sistem identitas digital nasional yang terintegrasi dapat mempercepat transformasi digital pemerintahan dengan meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan akses layanan, asalkan sistem tersebut dirancang dengan memperhatikan aspek keamanan data dan privasi pengguna. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah. Oleh sebab itu, dibutuhkan pendekatan komunikasi yang tepat, edukasi berkelanjutan, serta kolaborasi lintas sektor, baik dari sisi pemerintahan, sektor swasta, maupun tokoh masyarakat (Tukan & Rahmadanita, 2023).

Selain melalui IKD, sistem pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Bekasi juga menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang merupakan platform terintegrasi untuk pengelolaan data kependudukan. SIK memudahkan pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan data yang lebih efisien serta mampu memberikan gambaran *real-time* terhadap dinamika penduduk di suatu wilayah. Kehadiran SIK ini menjadi pelengkap dari IKD dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang modern, cepat, dan terukur. Sejalan dengan itu, (Sullivan & Tyson, 2023) menjelaskan bahwa identitas digital telah menjadi fondasi penting dalam akses terhadap layanan publik dan transaksi pemerintah secara global, dan keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur serta sistem verifikasi yang dapat diandalkan.

Program-program ini juga tidak terlepas dari peran Peraturan Daerah seperti Perda Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2020 yang menjadi dasar penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Regulasi ini menekankan pentingnya aksesibilitas layanan dan penyederhanaan proses bagi masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk menyediakan layanan yang adaptif, tidak diskriminatif, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Dengan meningkatnya jumlah penduduk usia kerja yang pada tahun 2023 mencapai lebih dari 2,4 juta jiwa, maka kebutuhan terhadap layanan administrasi yang fleksibel dan berbasis teknologi menjadi semakin mendesak. Kalangan pekerja yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja membutuhkan sistem pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan mereka tanpa mengorbankan aktivitas sehari-hari. Di sinilah peran besar inovasi pelayanan seperti Sami-Sami dan aktivasi IKD yang dapat dilakukan di luar jam kerja reguler.

Pentingnya data kependudukan yang akurat juga memiliki dampak terhadap kebijakan perencanaan wilayah. Menurut Dewi dan Rahayu (2020), pemanfaatan lahan dan perencanaan ruang di Kabupaten Bekasi sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk. Jika data yang digunakan tidak sesuai dengan kondisi aktual, maka risiko kesalahan perencanaan akan sangat tinggi, terutama dalam sektor perumahan, pendidikan, dan infrastruktur dasar. Meskipun *digital identity* menjanjikan inklusi sosial dan efisiensi layanan publik, terdapat risiko besar terhadap eksklusi digital yang justru

menghambat akses masyarakat rentan terhadap hak-hak dasarnya, khususnya di wilayah-wilayah yang tertinggal secara infrastruktur digital (Masiero & Bailur, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa IKD adalah kebutuhan masa kini dan masa depan. Pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi cukup dilakukan secara konvensional, melainkan harus mengadopsi pendekatan digital yang lebih responsif dan inklusif (Ripa'i, 2018). Penerapan IKD di Kabupaten Bekasi tidak hanya penting dari sisi efisiensi pelayanan, tetapi juga sebagai cermin kesiapan daerah dalam menghadapi transformasi digital nasional. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara kebijakan pusat dan daerah, serta dukungan aktif dari masyarakat sebagai pengguna utama layanan tersebut.

Penelitian ini berfokus pada implementasi dan tantangan penerapan IKD di Kabupaten Bekasi, dengan menyoroti peran program-program inovatif pemerintah daerah serta analisis terhadap kondisi demografis dan geografis yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap upaya perbaikan pelayanan publik, serta menjadi acuan dalam merancang kebijakan yang lebih adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan selama ini cenderung berfokus pada jam kerja reguler yang tidak fleksibel, sehingga menyulitkan sebagian masyarakat khususnya yang bekerja penuh waktu untuk mengakses layanan tersebut. Dalam menjawab tantangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi menginisiasi Program Sabtu Minggu Siap Melayani (Sami-Sami) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang menyediakan layanan jemput bola pada akhir pekan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, namun belum banyak yang secara spesifik menelaah efektivitas program berbasis waktu non-reguler seperti Sami-Sami, apalagi yang berfokus pada capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai salah satu indikator keberhasilannya. Selain itu, kajian mendalam mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan akhir pekan, serta strategi pemerintah daerah dalam menanggulangi kendala tersebut, masih terbatas.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif efektivitas Program Sami-Sami, menelaah faktor-faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi implementasinya, serta memberikan rekomendasi kebijakan berbasis temuan lapangan agar program dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan program-program inovatif di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi rujukan penting dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu digunakan sebagai pembanding dan penguat argumentasi guna menilai efektivitas Program Sabtu-Minggu Siap Melayani (SAMI-SAMI) dalam meningkatkan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi. Salah satu penelitian yang relevan adalah yang dilakukan oleh (Sasongko, 2023) tentang Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di Disdukcapil Kota Bandung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa program tersebut cukup efektif, meskipun masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemeliharaan sarana dan prasarana serta sosialisasi yang

belum maksimal. Gibson dalam (Sumual, dkk, 2024) menjelaskan bahwa Efektivitas menggunakan pendekatan sistem, yaitu seluruh siklus berupa input-proses-output. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa efektivitas program pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaannya, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan intensitas sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian lainnya adalah karya (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023) yang menganalisis efektivitas pelayanan IKD di Kelurahan Kandangan, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan indikator efektivitas seperti ketepatan sasaran program, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan monitoring/pemantauan berdasarkan pada teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani dalam (Mufida & Rusdianto, 2024). Hasilnya menunjukkan antusiasme warga dalam mengaktifkan IKD, dukungan dari ketua RT/RW serta peran aktif Disdukcapil Surabaya dalam memantau program. Studi ini relevan untuk menilai peran partisipasi masyarakat dan kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam mendukung keberhasilan program digitalisasi kependudukan.

Program serupa juga dikaji oleh (Syaifudin & Wardhani, 2023) melalui program KALIMASADA di Kecamatan Rungkut, Surabaya. Program ini menekankan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan melalui pendekatan berbasis komunitas. Kolaborasi aktif antara RT, masyarakat, dan Disdukcapil menjadi kunci efektivitas program. Penelitian ini memberikan inspirasi mengenai perlunya sinergi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam menyukseskan program berbasis pelayanan publik, termasuk dalam digitalisasi data kependudukan.

Sementara itu, (Hasibah, dkk, 2022) dalam penelitiannya mengenai aplikasi pelayanan daring kependudukan (Poedak) di Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa meskipun secara umum efektif, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan daring. Penelitian ini menyoroti pentingnya literasi digital masyarakat dan kejelasan prosedur administratif dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis teknologi.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Auliak, 2024) mengenai program “Sabtu Tuntas” di Kabupaten Magetan juga menunjukkan efektivitas inovasi jemput bola pelayanan administrasi kependudukan pada hari Sabtu. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan langsung ke desa mampu mempercepat perekaman dan pendataan penduduk serta mendukung program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA). Namun demikian, penulis juga menekankan perlunya keterlibatan pemerintah desa sebagai pelaksana utama untuk mengatasi keterbatasan anggaran dan tenaga Disdukcapil.

Dari berbagai studi tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam hal aktivasi IKD, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama seperti ketepatan sasaran, kualitas sosialisasi, partisipasi aktif masyarakat, pemanfaatan teknologi, dan kolaborasi lintas sektor. Temuan-temuan ini menjadi landasan penting dalam merancang dan mengevaluasi Program Sami-Sami di Kabupaten Bekasi, yang pada dasarnya merupakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola di akhir pekan. Dengan demikian, penelitian sebelumnya tidak hanya memperkaya referensi, tetapi juga membantu peneliti dalam memahami dinamika pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital di berbagai daerah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah mengkaji efektivitas berbagai program pelayanan administrasi kependudukan, seperti MEPELING, KALIMASADA, POEDAK, dan layanan Sabtu Tuntas. Penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada efektivitas program pelayanan yang bersifat umum atau berbasis fisik dan manual di berbagai daerah. Sebaliknya, penelitian ini secara spesifik menyoroti efektivitas Program Sabtu Minggu Siap Melayani (SAMI-SAMI) dalam mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi, yang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital dan dilaksanakan pada hari libur (akhir pekan). Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut (Budiani, 2007) yaitu efektivitas suatu program dapat diukur dengan dimensi Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Fokus pada aspek digitalisasi kependudukan melalui pendekatan pelayanan jemput bola pada waktu non-dinas ini belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya, menjadikan kajian ini memiliki dimensi waktu dan teknologi yang berbeda serta lebih kontekstual dengan perkembangan transformasi digital pemerintahan saat ini. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi baru dalam literatur administrasi publik, khususnya dalam hal pemanfaatan hari libur untuk optimalisasi pelayanan berbasis digital yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Program Sami-Sami dalam meningkatkan capaian jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi, serta mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi dalam pelaksanaan program tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi dalam mengefektifkan Program Sami-Sami agar capaian jumlah aktivasi IKD dapat meningkat secara signifikan dan mencapai target yang telah ditetapkan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan berdasarkan kondisi nyata yang terjadi. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara mendalam, khususnya dalam menilai efektivitas pelaksanaan Program Sami-Sami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Menurut Sugiyono (dalam Ulum, 2020), penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menggambarkan suatu kondisi tanpa membuat hubungan atau perbandingan antarvariabel. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta dokumentasi pendukung lainnya.

Penelitian ini mengandalkan pola induktif, yaitu menyusun kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan. Hal ini sesuai dengan pandangan Simangunsong (dalam Lubis, 2022) yang menyatakan

bahwa desain penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan berkembang seiring dengan munculnya fenomena baru selama proses penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat menyesuaikan instrumen dan teknik pengumpulan data sesuai kebutuhan saat observasi dan wawancara berlangsung.

Agar penelitian ini terarah, peneliti menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007) sebagai dasar dalam menyusun indikator penelitian. Konsep efektivitas program dioperasionalkan dalam empat dimensi utama, yaitu: (1) Ketepatan sasaran program, (2) Sosialisasi program, (3) Tujuan program, dan (4) Pemantauan program. Masing-masing dimensi memiliki indikator yang dapat diamati, seperti aktivitas pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu, peningkatan aktivasi IKD, serta kegiatan evaluasi program Sami-Sami.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi langsung dan wawancara dengan informan di lingkungan Disdukcapil dan kecamatan pelaksana program. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip kegiatan, peraturan perundang-undangan, dan literatur pendukung lainnya.

Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan secara sengaja berdasarkan peran dan relevansinya terhadap pelaksanaan program. Informan terdiri dari pejabat Disdukcapil, petugas pelayanan di kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan. Apabila diperlukan, peneliti juga akan menggunakan *accidental sampling* untuk memperoleh data tambahan dari masyarakat yang ditemui secara tidak sengaja namun relevan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Program Sabtu Minggu Siap Melayani (Sami-Sami) Dalam Meningkatkan Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat

Efektivitas suatu program pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana program tersebut dapat mencapai tujuannya secara tepat sasaran, disosialisasikan secara merata, dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Dalam konteks ini, Program Sami-Sami (Sabtu Minggu Siap Melayani) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal keterbatasan waktu layanan bagi masyarakat yang bekerja di hari Senin-Jumat.

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran adalah indikator utama dalam menilai efektivitas suatu program publik. Program Sabtu Minggu Siap Melayani (Sami-Sami) merupakan inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sebagai respon atas kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan di luar hari kerja. Program ini ditujukan untuk menjangkau warga yang memiliki keterbatasan waktu dan akses, khususnya para pekerja yang hanya dapat mengurus dokumen di akhir pekan. Dengan pola jemput bola, petugas turun langsung ke lokasi-lokasi pelayanan di desa, kelurahan, dan kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelaksanaan Program Sami-Sami terbukti tepat sasaran. Program ini dirancang untuk menjawab kendala aksesibilitas waktu yang dialami masyarakat, dan terbukti mampu menjangkau kelompok yang benar-benar membutuhkan. Pelayanan dilakukan setiap akhir pekan berdasarkan permintaan dari wilayah, baik melalui pengajuan RT/RW maupun inisiatif langsung dari Disdukcapil.

Jenis layanan yang diberikan dalam program ini mencakup kebutuhan pokok masyarakat seperti pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, serta aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ketersediaan layanan yang lengkap menunjukkan bahwa program ini tidak hanya responsif, tetapi juga relevan terhadap kebutuhan lapangan. Pelaksanaan layanan dilakukan langsung di tempat, menggunakan perangkat yang dibawa oleh petugas.

Tidak hanya bersifat administratif, program ini juga bersifat edukatif. Petugas tidak hanya memfasilitasi proses pelayanan, tetapi juga memberikan penjelasan dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya IKD dan cara penggunaannya. Hal ini menjadi nilai tambah bagi efektivitas program karena mampu mendorong kesadaran dan partisipasi aktif dari masyarakat.

Dengan pendekatan yang partisipatif, berbasis kebutuhan, dan fleksibel dalam waktu pelaksanaan, Program Sami-Sami telah menunjukkan efektivitas tinggi dalam dimensi ketepatan sasaran. Meski demikian, perlu diperhatikan aspek pemerataan wilayah pelayanan serta kontinuitas pelaksanaan program agar manfaatnya dapat dirasakan lebih luas oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bekasi.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan Program Sami-Sami. Tujuannya adalah menyebarkan informasi secara merata dan tepat sasaran agar masyarakat mengetahui dan memahami prosedur serta layanan yang tersedia, khususnya terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diketahui bahwa program ini masih memerlukan penguatan dalam hal penyampaian informasi, agar pelaksanaannya dapat menjangkau target yang lebih luas.

Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial resmi, website pemerintah daerah, serta melalui perangkat wilayah seperti RT, RW, dan desa/kelurahan. Hal ini disampaikan oleh Kadis dan Sekdis Dukcapil dalam wawancara pada 7 Januari 2025. Namun, mereka juga mengakui bahwa jangkauan sosialisasi belum sepenuhnya optimal. Partisipasi aktif dari perangkat wilayah sangat berpengaruh terhadap tersampainya informasi ke masyarakat.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah mengetahui keberadaan Program Sami-Sami, tetapi pemahaman mereka terhadap seluruh jenis layanan yang disediakan masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa materi sosialisasi belum cukup mendalam dan perlu diperkuat baik dari sisi konten maupun metode penyampaiannya. Selain itu, kerja sama lintas instansi sudah dijalankan, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui pengawasan dan evaluasi berkala.

Dari segi pelaksanaan, program ini berjalan secara fleksibel dan berbasis permintaan masyarakat. Prosedur pengajuan pelayanan dilakukan melalui RT/RW dan kelurahan, lalu dijadwalkan

oleh Disdukcapil untuk dilaksanakan di lokasi strategis seperti balai warga atau kantor kecamatan. Petugas di lapangan juga menyampaikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara sederhana dan partisipatif, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, terutama pada akhir pekan.

Namun, aspek pendanaan masih menjadi tantangan dalam keberlanjutan program. Karena belum didukung oleh regulasi resmi, biaya operasional masih ditanggung sementara oleh perangkat wilayah pelaksana. Dengan demikian, meskipun Disdukcapil telah menunjukkan inisiatif yang cukup baik dalam membangun sistem pelayanan dan menyebarkan informasi, diperlukan strategi komunikasi yang lebih menyeluruh serta dukungan anggaran yang memadai agar efektivitas sosialisasi dan pelaksanaan Program Sami-Sami dapat terus ditingkatkan.

3. Tujuan Program

Tujuan utama Program Sami-Sami adalah memberikan layanan administrasi kependudukan secara jemput bola kepada masyarakat yang tidak memiliki kesempatan datang ke kantor Disdukcapil di hari kerja. Salah satu tujuan khususnya adalah meningkatkan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi. Program ini menjadi solusi atas kendala akses dan waktu yang dialami oleh masyarakat, terutama para pekerja, sehingga layanan dilaksanakan setiap Sabtu dan Minggu secara langsung di lokasi-lokasi strategis berdasarkan permintaan masyarakat.

Dalam konteks efektivitas program, dimensi tujuan menurut Budiani (2007) berfokus pada kesesuaian antara kegiatan dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pejabat Disdukcapil, Program Sami-Sami dirancang untuk merespon kebutuhan nyata masyarakat akan layanan yang lebih fleksibel, sekaligus mempercepat capaian target aktivasi IKD nasional sebesar 30%. Program ini juga bertujuan mengurangi antrean di kantor pelayanan serta mempercepat pemenuhan dokumen administrasi mendesak.

Meskipun belum memiliki regulasi resmi, program ini tetap dijalankan dengan merujuk pada ketentuan umum dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang dihimpun, hingga 12 Januari 2025, tercatat sebanyak 171.819 IKD telah diaktifkan dari total 2.365.577 warga yang sudah melakukan perekaman KTP-el. Persentase ini mencapai 7,26%, dengan Kecamatan Tambun Selatan mencatat capaian tertinggi sebesar 5,66% dari total penduduk. Angka ini masih di bawah target nasional, namun menunjukkan peningkatan positif sejak program dijalankan.

Peningkatan ini juga didorong oleh metode aktivasi IKD yang dilakukan langsung di lapangan. Masyarakat cukup membawa KTP dan smartphone, lalu dibimbing petugas untuk mengunduh aplikasi IKD dan melakukan aktivasi menggunakan QR code. Pelayanan ini tidak hanya memudahkan proses teknis, tetapi juga memberikan edukasi terkait fungsi dan manfaat IKD dalam kehidupan sehari-hari, sehingga meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam digitalisasi kependudukan.

Secara keseluruhan, tujuan Program Sami-Sami dinilai telah tercapai secara substansial. Program ini berhasil menjawab kebutuhan akses layanan yang lebih fleksibel dan mendorong percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Namun, agar program dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan, perlu adanya dukungan kebijakan formal serta alokasi anggaran dan sumber daya yang lebih memadai untuk memperluas cakupan pelayanan ke seluruh wilayah.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan Program Sami-Sami. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta hambatan yang muncul selama pelaksanaan, dan menjadikannya dasar perbaikan ke depan. Program Sami-Sami yang bersifat spontan dan belum memiliki regulasi khusus dari pemerintah daerah memerlukan pemantauan rutin agar pelaksanaannya tetap sesuai tujuan.

Menurut teori efektivitas program Budiani (2007), pemantauan berperan dalam menilai sejauh mana kegiatan dievaluasi secara berkala dan hasilnya digunakan dalam pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, Disdukcapil Kabupaten Bekasi melakukan pemantauan terhadap Program Sami-Sami secara berkala, terutama dalam pelaksanaan di lapangan setiap akhir pekan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, khususnya aktivasi IKD, tetap berjalan optimal dan menjangkau masyarakat secara luas.

Dari hasil wawancara dengan Kadis, Sekdis, dan petugas program, diketahui bahwa tantangan utama pelaksanaan Program Sami-Sami terletak pada keterbatasan SDM, peralatan cetak, serta infrastruktur jaringan internet yang belum merata. Pelaksanaan di luar jam kerja reguler juga menyebabkan beban kerja tambahan bagi petugas. Di sisi lain, belum adanya regulasi formal menyebabkan keterbatasan pemahaman masyarakat dan minimnya dukungan anggaran dalam jangka panjang.

Meskipun demikian, program tetap memberikan dampak positif yang nyata. Petugas di Kecamatan Tambun Selatan menyampaikan bahwa masyarakat merespons baik pelayanan di akhir pekan karena dapat mengakses layanan tanpa harus meninggalkan pekerjaan. Pelayanan juga dilengkapi dengan edukasi aktivasi IKD yang langsung dilakukan setelah pelayanan selesai. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, pemantauan Program Sami-Sami sudah berjalan cukup baik meski belum sepenuhnya sistematis. Evaluasi berkala telah dilakukan sebagai dasar identifikasi kendala dan penyusunan langkah perbaikan. Agar program semakin optimal, diperlukan penguatan dukungan dari pemerintah daerah dalam bentuk regulasi, anggaran, dan penambahan tenaga pelaksana, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kebutuhan pelayanan di wilayah masing-masing.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Program Sami-Sami agar Berjalan Efektif untuk Meningkatkan Jumlah Aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi

Pelaksanaan Program Sami-Sami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi merupakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam upaya peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meskipun program ini menunjukkan hasil yang cukup menggembirakan, pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas program secara keseluruhan.

Faktor Pendukung Program Sami-Sami

Beberapa elemen kunci telah mendukung berjalannya Program Sami-Sami dengan efektif, yang tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan jumlah aktivasi IKD. Adapun faktor-faktor pendukung tersebut antara lain:

1. Inovasi Layanan Jemput Bola yang Fleksibel

Program Sami-Sami mengedepankan konsep layanan jemput bola yang fleksibel dan berbasis kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan pada akhir pekan menjadi solusi efektif bagi kelompok masyarakat pekerja yang tidak dapat mengakses layanan di hari kerja. Petugas Disdukcapil hadir di desa, kelurahan, atau tempat umum yang telah ditentukan untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat.

Fleksibilitas ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dan memperluas jangkauan pelayanan, sehingga mendukung peningkatan aktivasi IKD secara signifikan. Kehadiran pelayanan yang "jemput bola" juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah karena dianggap proaktif dan peduli terhadap kebutuhan warga.

2. Ketersediaan Layanan Administrasi yang Lengkap

Kelengkapan jenis layanan yang ditawarkan dalam Program Sami-Sami merupakan nilai tambah yang signifikan. Selain aktivasi IKD, layanan juga mencakup pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Pendekatan terintegrasi ini mendorong efisiensi waktu dan tenaga bagi masyarakat yang ingin mengurus beberapa dokumen sekaligus.

Hal ini juga meningkatkan daya tarik masyarakat untuk hadir ke lokasi layanan, yang pada gilirannya mendorong lebih banyak aktivasi IKD. Kombinasi antara banyaknya jenis layanan dan kemudahan akses menjadikan program ini lebih diminati dan diprioritaskan oleh masyarakat, khususnya mereka yang sebelumnya kesulitan dalam mengurus administrasi.

3. Antusiasme Masyarakat dan Perangkat Wilayah

Dukungan dari masyarakat dan aparat wilayah setempat seperti RT/RW, perangkat desa, dan kecamatan turut memperkuat efektivitas program. Mereka berperan aktif dalam menyebarluaskan informasi mengenai jadwal dan lokasi layanan, serta membantu dalam mobilisasi warga. Antusiasme warga yang tinggi menunjukkan adanya kebutuhan riil terhadap layanan tersebut, sekaligus mencerminkan keberhasilan program dalam membangun partisipasi publik. Partisipasi yang tinggi juga memberikan legitimasi sosial bagi program dan menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik ini berada di jalur yang benar dalam memenuhi ekspektasi masyarakat.

Faktor Penghambat Program Sami-Sami

Meskipun Program Sami-Sami memiliki potensi besar, masih terdapat sejumlah kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya dan berdampak terhadap pencapaian target aktivasi IKD. Adapun faktor penghambat tersebut meliputi:

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia dan Material

Pelaksanaan program di luar jam kerja reguler menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal penyediaan tenaga kerja. Tidak semua pegawai bersedia atau mampu bertugas pada akhir pekan, sehingga berdampak pada kuantitas dan kualitas pelayanan.

Selain itu, keterbatasan sarana teknis seperti mesin cetak KTP dan perangkat aktivasi IKD menghambat kelancaran layanan, terutama di wilayah dengan jumlah penduduk besar. Kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil di beberapa lokasi juga menjadi hambatan serius karena aktivasi IKD memerlukan verifikasi secara daring.

Kondisi ini tidak hanya menghambat pelayanan di lapangan tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem pelayanan yang ada.

2. Kurangnya Regulasi Formal dan Dukungan Kebijakan Daerah

Program Sami-Sami saat ini masih dijalankan sebagai inisiatif berbasis kebijakan internal tanpa dasar hukum yang kuat di tingkat daerah. Ketidadaan regulasi formal menyebabkan keterbatasan dalam alokasi anggaran, rekrutmen sumber daya manusia tambahan, dan kesinambungan program dalam jangka panjang.

Tanpa dukungan kebijakan yang eksplisit dari pemerintah daerah, program rentan terhadap perubahan kebijakan, terutama jika terjadi pergantian kepemimpinan. Keberlangsungan program sangat bergantung pada komitmen kepala dinas atau kepala daerah yang sedang menjabat. Oleh karena itu, pelembagaan program melalui Peraturan Bupati atau peraturan daerah menjadi kebutuhan mendesak agar Program Sami-Sami memiliki kekuatan hukum yang tetap dan memperoleh dukungan anggaran secara struktural.

3. Tidak Cukupnya Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai Program Sami-Sami dan manfaat IKD masih menjadi kendala besar. Meskipun Disdukcapil telah menggunakan media sosial dan kanal digital, jangkauan informasi tersebut belum merata, terutama di kalangan warga lanjut usia, masyarakat pedesaan, dan kelompok kurang berpendidikan.

Banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal pelaksanaan layanan atau bahkan belum memahami pentingnya aktivasi IKD sebagai bagian dari transformasi digital administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih masif, edukatif, dan multikanal.

Sosialisasi tatap muka melalui tokoh masyarakat, kader PKK, maupun perangkat RT/RW sangat diperlukan untuk menjangkau kelompok-kelompok yang belum terpapar informasi secara digital. Tanpa kesadaran yang menyeluruh dari masyarakat, partisipasi dalam program, khususnya untuk aktivasi IKD, tidak akan optimal.

3.3. Upaya Disdukcapil Kabupaten Bekasi untuk Mengatasi Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Program Sami-Sami agar Berjalan Efektif

Dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan Program Sami-Sami agar berjalan secara efektif, Disdukcapil Kabupaten Bekasi terus melakukan berbagai perbaikan terhadap kendala yang dihadapi di lapangan. Salah satu fokus utama adalah memaksimalkan sumber daya manusia dan material yang tersedia. Untuk mengatasi keterbatasan jumlah petugas, Disdukcapil menerapkan sistem rotasi yang fleksibel, memungkinkan pelayanan tetap berjalan optimal di luar jam kerja reguler. Selain itu, pelatihan teknis bagi petugas di tingkat kecamatan juga ditingkatkan, mencakup penguasaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), penggunaan perangkat cetak, serta penanganan administrasi secara mandiri. Di sisi material, Disdukcapil melakukan pengadaan alat cetak tambahan, perangkat digital, dan koneksi internet portabel guna menunjang layanan malam hari. Titik pelayanan pun dipilih secara selektif, mempertimbangkan stabilitas jaringan listrik dan internet untuk memastikan layanan berlangsung tanpa hambatan teknis. Upaya ini menjadi langkah adaptif yang penting untuk mempertahankan kelangsungan program jemput bola seperti Sami-Sami.

Selain perbaikan teknis, Disdukcapil Kabupaten Bekasi juga menyadari pentingnya dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaan program. Saat ini, meskipun Program Sami-Sami belum memiliki regulasi formal khusus, berbagai upaya advokasi terus dilakukan melalui pelaporan rutin kepada pemerintah daerah. Laporan tersebut mencakup capaian, hambatan, serta respons masyarakat terhadap program. Tujuan dari langkah ini adalah untuk mendorong pengesahan program secara resmi melalui Surat Keputusan Kepala Daerah atau bahkan Peraturan Bupati. Disdukcapil juga mengusulkan agar program ini masuk ke dalam dokumen perencanaan anggaran daerah seperti Rencana Kerja dan Anggaran OPD (RKA-OPD), guna menjamin keberlanjutan pendanaan. Sembari menunggu regulasi formal terbentuk, kolaborasi lintas sektor dengan kecamatan, desa, dan instansi terkait diperkuat, agar pelaksanaan program tetap memiliki legitimasi administratif yang cukup dan tidak bersifat ad hoc.

Upaya lain yang dilakukan adalah penguatan sosialisasi kepada masyarakat. Mengingat rendahnya tingkat pengetahuan warga terhadap Program Sami-Sami di beberapa wilayah, Disdukcapil memperluas strategi komunikasi publik dengan memaksimalkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube. Selain itu, perangkat wilayah seperti RT/RW, aparatur desa/kelurahan, serta kecamatan turut dilibatkan secara aktif sebagai penyambung informasi langsung. Sosialisasi tidak hanya dilakukan secara pasif melalui media, tetapi juga secara langsung melalui kegiatan pelayanan di lapangan. Dalam kegiatan tersebut, petugas tidak hanya melayani, tetapi juga mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan penggunaan IKD. Edukasi ini bertujuan membangun kesadaran kolektif masyarakat akan manfaat layanan digital dalam era pelayanan publik modern. Dengan pendekatan yang komprehensif dan adaptif ini, Disdukcapil Kabupaten Bekasi menunjukkan komitmen untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada, sekaligus memastikan agar Program Sami-Sami benar-benar memberi manfaat nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Program Sami-Sami yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang

tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja reguler. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) yang menyatakan bahwa fleksibilitas waktu pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Handayani dan Ramdhani (2019), disebutkan bahwa pendekatan pelayanan berbasis waktu alternatif, seperti pelayanan pada akhir pekan, sangat efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat pekerja. Dalam konteks ini, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik harus adaptif terhadap kebutuhan dan pola aktivitas masyarakat yang semakin beragam.

Namun, berbeda dengan hasil penelitian oleh Prasetyo (2021) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik lebih banyak dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan teknologi, penelitian ini justru menemukan bahwa faktor sosialisasi dan kedisiplinan masyarakat juga memegang peranan penting. Sosialisasi yang belum optimal serta rendahnya kedisiplinan warga dalam mematuhi jadwal antrean layanan malam menjadi hambatan dalam pelaksanaan Program Sami-Sami. Dengan demikian, meskipun kesiapan SDM dan infrastruktur penting, temuan ini menolak pandangan Prasetyo (2021) secara parsial karena adanya karakteristik objek penelitian yang berbeda, yaitu masyarakat Kabupaten Bekasi yang sangat heterogen dari segi sosial dan geografis.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memperkuat hasil studi yang dilakukan oleh Lestari dan Wibowo (2022), yang menyatakan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah dan tokoh masyarakat setempat dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi program publik. Dalam hal ini, Program Sami-Sami telah mulai menggandeng perangkat RT/RW dan forum musyawarah warga sebagai mitra dalam penyebarluasan informasi, meskipun belum sepenuhnya optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dalam diseminasi informasi publik merupakan strategi yang relevan dan perlu diperluas.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan literatur mengenai inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota. Temuan ini tidak hanya membenarkan sebagian besar hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga mengungkap aspek-aspek baru yang selama ini kurang diperhatikan, seperti pentingnya disiplin warga dalam mendukung keberhasilan inovasi layanan publik berbasis waktu alternatif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan program serupa di daerah lain dengan karakteristik sosial yang serupa.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Salah satu temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya dukungan kuat dari perangkat desa dan RT/RW dalam pelaksanaan Program Sami-Sami. Peran mereka sangat krusial, terutama dalam menyosialisasikan jadwal layanan akhir pekan dan membantu warga yang mengalami kesulitan administratif. Kehadiran mereka sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat terbukti efektif dalam menjembatani kesenjangan informasi dan membangun kepercayaan publik terhadap program layanan. Ini menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan program, terutama di wilayah-wilayah yang tidak terjangkau media digital.

Di sisi lain, minimnya kesiapan infrastruktur teknologi informasi di beberapa kecamatan menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan program, khususnya dalam hal pencetakan dokumen dan koneksi jaringan pada akhir pekan. Hal ini menghambat kecepatan pelayanan, bahkan dalam beberapa kasus menyebabkan penundaan penyelesaian dokumen. Kendala ini menunjukkan pentingnya pembenahan sistem pendukung digital dan peningkatan kapasitas teknis di tingkat kecamatan agar pelaksanaan program tidak hanya bergantung pada kesiapan SDM, tetapi juga pada keandalan infrastruktur.

Selain itu, temuan lain yang cukup mencolok adalah rendahnya disiplin warga terhadap jadwal layanan akhir pekan, yang sering kali menyebabkan terjadinya penumpukan antrean atau bahkan pembatalan pelayanan karena ketidakhadiran pemohon. Faktor ini menunjukkan bahwa inovasi layanan yang baik tetap memerlukan partisipasi aktif dan kesadaran masyarakat untuk dapat berjalan optimal. Maka dari itu, perlu ada sistem *reminder* atau pemberitahuan tambahan yang bisa meningkatkan kedisiplinan warga, seperti notifikasi melalui WhatsApp atau penguatan komitmen saat pendaftaran layanan.

IV. KESIMPULAN

Program Sabtu Minggu Siap Melayani (Sami-Sami) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi dinilai cukup efektif dalam meningkatkan angka aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program ini memberikan solusi pelayanan yang inovatif melalui pendekatan jemput bola di akhir pekan, sehingga mampu menjangkau masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengurus administrasi kependudukan pada hari kerja. Ketersediaan berbagai jenis layanan seperti aktivasi IKD, pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan akta kelahiran turut mendorong efisiensi serta minat masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Keberhasilan pelaksanaan program ini ditunjang oleh kombinasi antara inovasi pelayanan, kelengkapan layanan, dan partisipasi aktif dari masyarakat serta perangkat wilayah setempat. Namun demikian, pelaksanaan Program Sami-Sami juga menghadapi sejumlah kendala, antara lain terbatasnya sumber daya manusia, kurangnya peralatan teknis, serta belum meratanya infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah. Selain itu, belum adanya regulasi formal khusus serta sosialisasi yang masih minim menyebabkan program belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Menyikapi tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah melakukan berbagai upaya strategis, seperti melaksanakan pelatihan teknis bagi petugas kecamatan, mengadakan alat pendukung pelayanan lapangan, dan memperkuat advokasi kelembagaan melalui laporan berkala kepada pemerintah daerah guna mendorong legalisasi program. Disdukcapil juga memperluas upaya sosialisasi melalui pemanfaatan media sosial, pemasangan spanduk, serta pelibatan tokoh masyarakat. Langkah-langkah tersebut mencerminkan komitmen dalam membangun layanan kependudukan yang adaptif dan relevan dengan era digital.

Sebagai langkah lanjutan, Disdukcapil Kabupaten Bekasi disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas Program Sami-Sami, antara lain dengan memperluas cakupan wilayah pelayanan, menambah frekuensi pelaksanaan program, serta memprioritaskan kelompok masyarakat yang belum melakukan aktivasi IKD. Selain itu, penguatan kapasitas petugas perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis dan penambahan jumlah personel, agar pelayanan dapat tetap

berjalan optimal meskipun dilaksanakan di luar jam kerja reguler. Disdukcapil juga diharapkan membangun sistem monitoring dan evaluasi yang konsisten untuk memastikan program berjalan sesuai tujuan awal serta memberikan dampak nyata terhadap kepemilikan dan pemanfaatan IKD di masyarakat. Dari sisi kelembagaan, Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi perlu memberikan dukungan lebih kuat melalui regulasi resmi dan kebijakan pendanaan yang memadai. Adanya peraturan daerah atau Surat Keputusan Kepala Daerah akan menjadi dasar hukum yang memperkuat kelembagaan Program Sami-Sami sekaligus menjamin alokasi anggaran khusus dalam perencanaan daerah. Untuk menjamin keberlanjutan program, diperlukan sinergi lintas sektor yang melibatkan pemerintah kabupaten, kecamatan, hingga desa dalam satu sistem koordinasi yang terstruktur dan merata. Masyarakat Kabupaten Bekasi juga diharapkan lebih aktif mengikuti informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan, terutama Program Sami-Sami. Partisipasi masyarakat sangat penting, tidak hanya dalam bentuk kehadiran saat pelayanan berlangsung, tetapi juga dalam menyebarkan informasi dan mendorong kesadaran kolektif mengenai pentingnya aktivasi IKD. Masyarakat perlu memahami bahwa aktivasi IKD bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian dari transformasi menuju pelayanan publik berbasis digital. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan kajian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif guna mengukur secara lebih rinci dampak Program Sami-Sami, misalnya melalui survei kepuasan masyarakat atau analisis komparatif antara tingkat kepemilikan IKD sebelum dan sesudah pelaksanaan program. Kajian tersebut juga dapat diperluas ke daerah lain atau terhadap program pelayanan kependudukan digital lainnya sebagai bahan evaluasi dan replikasi kebijakan yang relevan.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan yang bersifat kualitatif deskriptif, sehingga hasil yang diperoleh belum mampu menggambarkan efektivitas Program Sami-Sami secara kuantitatif dalam bentuk angka atau statistik yang lebih terukur. Selain itu, cakupan lokasi penelitian hanya difokuskan pada pelaksanaan program di beberapa titik wilayah di Kabupaten Bekasi, sehingga hasil temuan belum tentu merepresentasikan keseluruhan wilayah atau kondisi secara menyeluruh. Keterbatasan waktu dan sumber daya juga membatasi intensitas pengumpulan data lapangan dan wawancara dengan informan yang lebih beragam, termasuk dari kalangan masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau kombinasi metode (*mixed methods*) serta cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil kajian menjadi lebih komprehensif dan dapat dijadikan dasar evaluasi kebijakan yang lebih mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah masa depan penelitian terkait Program Sami-Sami dapat difokuskan pada pengembangan kajian berbasis kuantitatif untuk mengukur efektivitas program secara lebih objektif, misalnya melalui analisis statistik terhadap peningkatan jumlah aktivasi IKD sebelum dan sesudah implementasi program, tingkat kepuasan masyarakat, serta efisiensi waktu dan biaya pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi pengaruh faktor sosial, ekonomi, dan geografis terhadap partisipasi masyarakat dalam layanan jemput bola, termasuk potensi pemanfaatan teknologi digital dalam memperluas jangkauan sosialisasi dan pelayanan kependudukan.

Pengembangan model evaluasi berbasis indikator kinerja juga dapat menjadi arah penting guna memastikan keberlanjutan dan replikasi program di daerah lain dengan karakteristik yang berbeda.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua informan yang telah meluangkan waktu dan berbagi pengetahuan serta pengalaman mereka, serta kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat. Tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alhammadi, A. A., Alhashmi, S. M., Lataifeh, M., & Rice, J. L. (2024). The Influence of National Digital Identities and National Profiling Systems on Accelerating the Processes of Digital Transformation: A Mixed Study Report. *Computers*, 13(9). <https://doi.org/10.3390/computers13090243>
- Amelia Padil, Tri Prasetijowati, A. F. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Aplikasi Poedak Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 7(1).
- Anryana, S., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188-193.
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. N. (2023). PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL KELURAHAN KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA JAWA TIMUR. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Auliak, N. P., (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(2), 1349–1361. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11607>
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Firmansyah, Moch. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19).
- Gustiana, Z. N., & Pohan, S. (2023). Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(01). <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.460>

- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Masiero, S., & Bailur, S. (2021). Digital identity for development: The quest for justice and a research agenda. In *Information Technology for Development* (Vol. 27, Issue 1, pp. 1–12). Routledge. <https://doi.org/10.1080/02681102.2021.1859669>
- Mufida, L. D., & Rusdianto, R. Y. (2024). Efektivitas Program Kalimasada dengan Metode Jemput Bola di Wilayah Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(02), 135-140.
- Rahmadhanti, L., & Ilman, G. M. (2023). PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KECAMATAN BUBUTAN SURABAYA. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP): Public Internship Symposium*, 1.
- Ripa'i, A. 2018. "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Dukcapil* 6(1): 67–85.
- Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1). <https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515>
- Sasongko, R. W. (2023). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Registratie*, 5(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Sullivan, C., & Tyson, S. (2023). A global digital identity for all: the next evolution. *Policy Design and Practice*, 6(4), 433–445. <https://doi.org/10.1080/25741292.2023.2267867>
- Sumual, R., Poli, A., Basir, H., & Pabisa, D. (2024). Efektivitas Program Keluarga Berencana Dalam Mengendalikan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Registratie*, 6(2), 140-154.
- Suradnyana, I. B. M., & Pemayun, A. A. G. P. (2021). SISTEM ADMINISTRASI IDENTITAS ANAK DI ERA DIGITAL DI KOTA DENPASAR. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramania*, 5(1). <https://doi.org/10.31604/jim.v5i1.2021.211-225>
- Syaifudin, S. L., & Wardhani, N. I. K. (2023). Program KALIMASADA: Peningkatan Jenis Layanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rungkut. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 3(4). <https://doi.org/10.31004/jh.v3i4.498>
- Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN LEMBATA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *Jurnal Registratie*, 5(2). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>