DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA PROGRAM "DUKCAPIL HADIR DI DESA" DI KABUPATEN BATU BARA

Muhammad Azhari Ihsan
NPP. 33.0091
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: pkzarisan21@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Jona Bungaran Basuki Sinaga, S. STP, S. AP, M. Si
Email: jonasinaga@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the uneven implementation of the "Dukcapil Hadir di Desa" innovation program, where 57 out of 141 villages have not yet partnered. This is coupled with a high number of families lacking family cards (KK) and birth certificates in sub-districts that have already implemented the innovation, indicating a clear gap between service objectives and real conditions on the field.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of dynamic governance in population administration services through the "Dukcapil Hadir di Desa" program in Batu Bara Regency.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative approach with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving officials from the Department of Population and Civil Registration, village apparatus, and community members as service users. Qualitative data analysis was conducted using ATLAS.ti software based on the dynamic governance theory by Neo and Chen.* ***Result:*** *This study found that the implementation of dynamic governance in the Dukcapil Hadir di Desa program is not yet optimal. In the capabilities and culture dimensions, governance values such as transparency and professionalism have been applied but are not yet fully effective in increasing public trust. Meanwhile, in the change dimension, staff adaptability and flexible application-based service processes show fairly good performance, although challenges remain regarding service system limitations and infrastructure constraints at the village level.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the application of dynamic governance in the population services of the Dukcapil Hadir di Desa program in Batu Bara Regency has not been fully optimal due to village-level integration issues and technical system constraints. It is recommended to enhance human resource capacity, optimize service infrastructure and networks, and intensify public socialization.*

Keywords: *Dukcapil Hadir di Desa; Dynamic Governance; Population Administration; Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*): Penulis berfokus pada permasalahan belum meratanya implementasi program inovasi "Dukcapil Hadir di Desa" karena masih terdapat 57 dari 141 desa yang belum bermitra. Hal ini diperparah oleh tingginya angka kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran di wilayah yang justru telah menerapkan inovasi, sehingga terdapat gap hasil antara tujuan pelayanan dan kondisi riil di lapangan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan kependudukan pada program "Dukcapil Hadir di Desa" di Kabupaten Batu Bara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, aparatur desa, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi ATLAS.ti dengan mengacu pada teori *dynamic governance* dari Neo and Chen. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi *dynamic governance* dalam program Dukcapil Hadir di Desa belum optimal. Penerapan nilai tata kelola seperti transparansi dan profesionalitas telah berjalan namun belum sepenuhnya efektif meningkatkan kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, kemampuan aparatur dalam beradaptasi serta fleksibilitas proses pelayanan berbasis aplikasi menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun masih menghadapi kendala sarana prasarana dan keterbatasan sistem pelayanan di tingkat desa. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan kependudukan pada program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara belum berjalan secara optimal karena kendala integrasi layanan tingkat desa dan hambatan teknis sistem. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, organisasi, optimalisasi infrastruktur jaringan, serta peningkatan sosialisasi intensif kepada masyarakat.

Kata kunci: Dukcapil Hadir di Desa; Dynamic Governance; Pelayanan Kependudukan; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pancasila sila ketiga, “Persatuan Indonesia,” menjadi dasar pandangan hidup dan arah dalam menjalankan kehidupan bangsa dan negara. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diwujudkan dengan memberikan pemerintah daerah wewenang otonom untuk mengawasi dan mengatur kepentingan masyarakatnya sendiri (Djohan dkk., 2024). Penataan daerah melalui otonomi merupakan bagian dari proses desentralisasi yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) (Wasistiono & Rohmadin, 2023). Pemerintah yang dinamis dituntut untuk mampu menyesuaikan kebijakan secara proaktif dan kontekstual agar selaras dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan zaman (Mazidah dkk., 2019). Penyelarasan tata kelola ini menuntut organisasi publik untuk tidak hanya mengejar efisiensi regulasi, melainkan juga berfokus pada pengembangan kapasitas kelembagaan yang adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis (Mergel et al., 2018).

Pola penyelenggaraan pemerintahan dengan konsep tata kelola dinamis menuntut instansi publik untuk memiliki kapabilitas utama, yaitu berpikir jauh ke depan (*thinking ahead*), berpikir kembali (*thinking again*), dan berpikir secara terbuka atau lintas batas (*thinking across*) (Neo & Chen, 2007). Kemampuan tersebut diintegrasikan ke dalam struktur organisasi agar kebijakan dapat diadaptasi secara terus-menerus melalui inovasi ide-ide baru (Knill & Tosun, 2020). Adaptasi kebijakan ini berfokus pada peningkatan kinerja dan efisiensi birokrasi, sehingga pelayanan publik tidak bersifat statis melainkan responsif dan kontributif terhadap kesejahteraan masyarakat umum (Labolo, 2014). Di samping itu, keberhasilan inovasi pada sektor publik lokal sangat bergantung pada integrasi berkelanjutan antara perbaikan kapasitas organisasi, prosedur administratif, dan pemanfaatan instrumen tata kelola yang modern (Vries et al., 2016).

Pemerintah Kabupaten Batu Bara memiliki luas daratan sebesar 887,89 km^2 yang secara administratif terbagi menjadi dua belas kecamatan dengan populasi pada tahun 2025 mencapai 479.667 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara sebagai instansi pelaksana menghadapi tantangan geografis yang signifikan berupa jarak yang cukup jauh antar kecamatan menuju kantor pelayanan pusat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat, khususnya di wilayah pesisir pinggir pantai seperti Kecamatan Tanjung Tiram, kesulitan mengurus data kependudukan akibat besarnya biaya, waktu, dan tenaga yang harus dikeluarkan. Hambatan aksesibilitas ini berdampak pada belum terpenuhinya hak dasar identitas hukum warga negara secara merata (Saputra & Risnawati, 2022). Kondisi keterbatasan jangkauan fisik ini mendorong urgensi dilakukannya dinamika restrukturisasi kelembagaan dan penataan ulang model operasional pelayanan publik di tingkat lokal melalui skema digitalisasi (Kuhlmann et al., 2026).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara meluncurkan program pelayanan dokumen kependudukan "Dukcapil Hadir di Desa" pada 31 Oktober 2022 sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Program ini memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi khusus yang diakses oleh operator desa untuk mendekatkan layanan langsung di tingkat desa tanpa masyarakat harus pergi ke kantor pusat. Implementasi pemanfaatan platform digital pada sektor publik terbukti mampu meningkatkan kualitas, transparansi, efisiensi waktu, serta mempercepat pemenuhan nilai ekspektasi publik terhadap kinerja pemerintah (Scupola & Mergel, 2022). Implementasi program yang telah berjalan menunjukkan tingkat pelaksanaan yang belum merata karena terdapat 57 dari total 141 desa yang belum bermitra. Kesenjangan capaian terlihat sangat timpang, seperti Kecamatan Air Putih yang realisasi kemitraannya baru mencapai 5% dibandingkan dengan Kecamatan Sei Balai yang telah mencapai 100%. Dampak dari belum meratanya inovasi ini berkolerasi dengan masih tingginya angka kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga di Kecamatan Tanjung Tiram (1,65%) serta rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Sei Balai dan Laut Tador yang masih berada di bawah angka 50%. Keterlambatan integrasi inovasi pelayanan digital ini seringkali dipicu oleh titik buta institusi yang kurang memahami perspektif, kesiapan literasi, serta dorongan kebutuhan sosiologis dari masyarakat selaku konsumen utama layanan (Pol et al., 2026). Kesenjangan (*contextual gap*) antara tujuan ideal inovasi pelayanan dengan kondisi riil di lapangan inilah yang menjadi urgensi utama dilaksanakannya penelitian ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada permasalahan belum meratanya jangkauan dan belum optimalnya capaian hasil dari program inovasi “Dukcapil Hadir di Desa” di Kabupaten Batu Bara. Faktor keterbatasan perluasan kemitraan layanan dan rendahnya pemanfaatan sistem di tingkat desa merupakan salah satunya. Cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program ini karena desanya belum terdata atau terdaftar mengikuti program pelayanan. Hal ini sejalan dengan data

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara bahwa terdapat 57 dari total 141 desa yang belum mendaftarkan diri sebagai mitra layanan, di mana persentase realisasi terendah terjadi di Kecamatan Air Putih yang baru menyentuh angka 5%. Data ini menunjukkan bahwa sebaran implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Batu Bara. Padahal dalam mengembangkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, integrasi layanan hingga ke tingkat administrasi terendah sangat dibutuhkan guna memotong jarak fisik dan memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kontradiksi hasil pelayanan pada wilayah-wilayah kecamatan yang telah bermitra secara optimal menjadi permasalahan berikutnya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa tujuan utama dari kehadiran inovasi ini adalah menjamin terpenuhinya hak administrasi kependudukan dan kepemilikan dokumen identitas hukum warga. Kenyataan di lapangan justru memperlihatkan bahwa beberapa kecamatan yang mencatatkan persentase kemitraan desa sangat tinggi malah menyumbang angka ketidakpemilikan dokumen kependudukan tertinggi. Kecamatan Tanjung Tiram yang telah merealisasikan kemitraan desa hingga 90% justru menjadi wilayah dengan angka kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK) tertinggi, yaitu mencapai 1,65% atau sebanyak 200 orang. Fenomena serupa terjadi pada proporsi kepemilikan akta kelahiran di Kecamatan Sei Balai, yang meskipun seluruh desanya telah bermitra (100%), realisasi kepemilikan akta lahirnya masih berada di bawah angka 50%. Hal ini menunjukkan adanya *gap* hasil yang nyata antara tujuan ideal kebijakan inovasi dengan kondisi riil di lapangan.

Budaya pelayanan instan serta kecenderungan masyarakat untuk menggunakan jasa pihak ketiga (*calo*) menjadi hambatan sosiokultural yang mendasari bertahannya permasalahan tersebut. Sebagian masyarakat masih menganggap mekanisme pelayanan administrasi melalui desa kurang praktis karena adanya waktu tunggu ekstra akibat sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi secara mandiri di desa, di mana petugas desa tetap harus menjemput blanko fisik ke kantor pusat. Dorongan kebutuhan sosiologis untuk mendapatkan dokumen secara cepat memicu sebagian warga lebih memilih jalur pintas menggunakan kenalan atau perantara di luar pengawasan resmi organisasi. Fenomena ini diperkuat oleh penurunan nilai indeks inovasi daerah Kabupaten Batu Bara pada tahun 2024 yang lebih rendah daripada tahun 2023, yang menegaskan adanya kesenjangan kontekstual (*contextual gap*) akibat dinamika penurunan efektivitas tata kelola pemerintahan daerah.

Berbagai studi terdahulu telah banyak membahas efektivitas aplikasi digital kependudukan, digitalisasi dokumen, maupun inovasi program jemput bola dengan menggunakan teori *Diffusion of Innovation* atau berfokus tunggal pada komponen kapabilitas (*capabilities*) tata kelola semata. Walaupun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh integrasi tiga dimensi kunci secara simultan, yaitu kapasitas organisasi (*capabilities*), budaya kerja birokrasi (*culture*), dan kemampuan adaptasi institusional (*change*) terhadap efektivitas program kependudukan berbasis desa. Penelitian ini dirancang untuk mengisi celah tersebut guna memahami secara mendalam dinamika keterlibatan aktor, hambatan struktural, serta tantangan sosiokultural pada pelaksanaan program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting mengingat kontribusinya dalam memberikan gambaran empiris mengenai penerapan *dynamic governance* pada program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah daerah serta Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil selanjutnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di tengah berbagai tantangan nyata seperti belum meratanya kemitraan desa, tingginya angka ketidakpemilikan dokumen identitas hukum warga, keterbatasan infrastruktur jaringan teknologi informasi, serta masih bertahannya budaya penggunaan jasa perantara atau calo di masyarakat. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola kapasitas internal organisasi, hambatan budaya birokrasi, dan ketangkasan adaptasi proses kerja secara faktual, sehingga perumusan strategi pengembangan inovasi pelayanan berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan. Akibatnya, upaya pemenuhan hak administrasi dan penguatan kualitas pelayanan publik melalui program Dukcapil Hadir di Desa dapat berjalan kurang optimal, bahkan berpotensi mengalami stagnasi akibat penurunan indeks inovasi daerah karena tidak didukung oleh pemetaan data yang memadai untuk perbaikan kebijakan secara dinamis dan berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) maupun dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai efektivitas pelayanan publik memiliki variasi fokus, metode, serta landasan teoretis yang digunakan. Khotimah mengkaji *dynamic governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bojonegoro dengan berfokus pada perluasan inovasi secara daring maupun luring untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (Khotimah dkk., 2024). Alim meneliti upaya mewujudkan *dynamic governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan memfokuskan analisis pada komponen *capabilities* melalui indikator *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across* (Alim, 2022). Penelitian Ayu dkk menilai efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi di DKI Jakarta menggunakan pendekatan *E-Government* dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis kendala teknis serta literasi digital masyarakat (Ayu dkk., 2025). Selanjutnya, Wati dkk menelaah penyelenggaraan pelayanan *go digital* pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tangerang menggunakan perspektif *dynamic governance* yang berfokus pada dimensi *agile process* dan *able people* (Wati dkk., 2024). Adapun Amanda dan Widowati mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Rembang menggunakan teori SERVQUAL untuk mengukur persepsi kepuasan masyarakat terhadap dimensi fisik dan daya tanggap petugas (Amanda & Widowati, 2024) (Amanda & Widowati, 2024).

Sintesis terhadap ragam penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya persamaan mendasar dengan penelitian ini, yaitu sama-sama menempatkan institusi pelayanan administrasi kependudukan sebagai objek materi serta berupaya mencari solusi atas kendala efisiensi birokrasi. Perbedaan substansial terletak pada ruang lingkup teoretis dan lokus operasional program, di mana sebagian besar penelitian terdahulu cenderung berfokus secara parsial pada satu dimensi kapabilitas internal saja atau menitikberatkan pada aspek penerimaan teknologi oleh masyarakat (*outward-looking*). Keterbatasan utama dari kajian-kajian sebelumnya adalah belum adanya analisis komprehensif yang mengintegrasikan aspek kapasitas tata kelola, nilai budaya birokrasi, dan ketangkasan adaptasi sumber daya manusia sekaligus dalam mengevaluasi program penjangkauan (*outreach*) pelayanan berbasis mobilisasi desa. Posisi penelitian saat ini hadir untuk mengisi kesenjangan riset (*research gap*) tersebut dengan menerapkan tiga dimensi utuh dari teori Neo dan Chen, yakni *capabilities*, *culture*, dan *change* (yang dioperasionalkan melalui *able people* dan *agile process*) secara simultan. Langkah ini diambil guna mengevaluasi efektivitas pelaksanaan program

Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara secara struktural, kultural, dan organisasional dalam menjawab tantangan layanan non-terpusat.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, penelitian ini merupakan penelitian yang baru dilihat dari segi konteks objek penelitian yang dilakukan yakni evaluasi terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program "Dukcapil Hadir di Desa" di Kabupaten Batu Bara yang memiliki karakteristik unik berupa kesenjangan kontekstual (*contextual gap*), ditandai dengan dinamika penurunan indeks inovasi daerah di tengah tingginya persentase kemitraan desa yang kontradiktif dengan rendahnya kepemilikan dokumen hukum warga. Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbantuan perangkat lunak *Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS) melalui aplikasi ATLAS.ti untuk mengorganisasi data kompleks, melakukan pengkodean, serta memetakan visualisasi jaringan (*network*) hubungan antar-data secara terstruktur, yang membedakannya dari studi literatur Ayu dkk. maupun analisis manual Amanda dan Widowati. Selain itu, kombinasi indikator teoretis yang digunakan peneliti juga berbeda secara eksplisit dari penelitian sebelumnya; apabila penelitian Alim, Khotimah, serta Setiadi dan Subowo hanya berfokus secara parsial pada komponen kapabilitas (*capabilities*) semata , maka penelitian ini menggunakan secara utuh dan simultan tiga dimensi utama dari teori *dynamic governance* Neo dan Chen (2007), yaitu dimensi kapabilitas (*capabilities*), budaya (*culture*), dan perubahan (*change*) yang secara spesifik mengintegrasikan faktor pendorong manusia yang cakap (*able people*) serta pelaksanaan proses yang tangkas (*agile process*). Pendekatan multidimensi ini menempatkan kapasitas internal organisasi, budaya birokrasi, dan kemampuan adaptasi secara komprehensif sebagai satu kesatuan utuh untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dinamis.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan kependudukan pada program “Dukcapil Hadir di Desa” di Kabupaten Batu Bara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma pospositivisme. Paradigma pospositivisme memandang bahwa ilmu alam dan realitas manusia tidak dapat disamakan secara kaku, sehingga proses pencarian fakta lapangan menuntut interaksi yang interaktif dan holistik antara peneliti dengan objek yang diteliti (Ardieansyah dkk., 2023). Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif didasarkan pada kebutuhan akademis peneliti untuk mengidentifikasi, memahami, dan mendeskripsikan secara mendalam dinamika penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan kependudukan pada program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara. Pendekatan ini dinilai paling tepat untuk menangkap kompleksitas fenomena birokrasi, kapasitas internal aparatur, dan hambatan sosiokultural sosiologis masyarakat yang tidak dapat diukur atau dijelaskan hanya melalui skala numerik kuantitatif semata.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif, dan dokumentasi untuk menghimpun data primer serta data sekunder secara

otentik. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan khusus peneliti dan teknik *snowball sampling* untuk memperluas jangkauan informan seiring berjalannya waktu penelitian (Nurdin & Hartati, 2019). Informan penelitian terdiri dari 12 orang yang dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama demi memperoleh gambaran utuh dari berbagai lini kebijakan. Kategori pertama adalah unsur penanggung jawab dan pelaksana kebijakan di tingkat kabupaten, yang meliputi Sekretaris Dinas Disdukcapil, Kepala Bidang Inovasi, serta Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat. Kategori kedua terdiri dari pelaksana kebijakan di tingkat desa, yaitu Kepala Desa Pulau Sejuk, Operator Desa Pulau Sejuk, Sekretaris Desa Empat Negeri, Kaur Perencanaan Desa Sei Balai, Kepala Seksi Pemerintahan Desa Simpang Dolok, Kaur Umum Desa Kwala Gunung, dan Lurah Indrasakti. Kategori ketiga mencakup unsur penerima kebijakan, yakni masyarakat pengguna layanan dari Desa Kwala Gunung dan Desa Sei Balai. Kombinasi informan ini dipilih agar peneliti mendapatkan data yang komprehensif dari sudut pandang pembuat kebijakan, operator lapangan, maupun masyarakat sebagai pelanggan utama.

Teknik pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan dengan mengandalkan peran peneliti sebagai instrumen kunci (*the researcher is the key instrument*) didukung oleh validasi pemahaman metode kualitatif, penguasaan teori, serta kesiapan logistik akademis sebelum terjun ke lapangan. Kredibilitas data dijaga ketat melalui metode triangulasi, yaitu triangulasi teknik dengan membandingkan kesesuaian hasil wawancara verbal dengan observasi langsung aktivitas pelayanan dan bukti arsip dokumentasi resmi (Simangunsong, 2016). Triangulasi sumber juga diterapkan dengan membandingkan serta memverifikasi silang informasi yang diperoleh dari pejabat dinas kabupaten, perangkat desa, hingga penuturan warga pengguna layanan. Peneliti juga memanfaatkan triangulasi jenis data digital (seperti teks, PDF, audio, maupun gambar) untuk memastikan seluruh temuan bersifat objektif, valid, dan otentik.

Analisis data dilakukan secara sistematis dengan bantuan perangkat lunak *Computer-Aided Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS), yaitu ATLAS.ti. Penggunaan software analisis data kualitatif ini mempermudah peneliti dalam mengorganisasi data yang kompleks, melakukan pengkodean, serta memetakan pola hubungan antar-data secara efisien dan terstruktur. Proses analisis data melalui aplikasi ATLAS.ti dijalankan melalui beberapa tahapan terpadu, yang diawali dengan pembuatan *Hermeneutic Unit* untuk membangun proyek baru, menginput dokumen data tertulis maupun transkrip wawancara, menyeleksi kutipan penting (*quotation*), melakukan pengkodean (*coding*) data sesuai indikator operasional, hingga menyusun struktur jaringan (*network diagram*) untuk memvisualisasikan keterhubungan antar-kode. Catatan reflektif analitis peneliti terhadap hasil temuan lapangan kemudian dituangkan ke dalam fitur memo penelitian. Seluruh rangkaian analisis data kualitatif tersebut disandarkan pada indikator operasional konsep yang merujuk pada tiga dimensi utama teori *dynamic governance* dari Neo and Chen, yaitu dimensi kapabilitas (*capabilities*), budaya (*culture*), dan perubahan (*change*).

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara, dengan lokus operasional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kantor desa/kelurahan pelaksana program inovasi. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan secara intensif selama kurang lebih satu

bulan, yaitu terhitung sejak tanggal 5 Januari sampai dengan 24 Januari 2026. Rentang waktu pelaksanaan penelitian tersebut disesuaikan dengan ketentuan kalender akademik institusi serta surat izin resmi pemerintah daerah guna merekam fenomena, aktivitas aparatur, hambatan teknis jaringan, serta dinamika sosiokultural pelayanan secara aktual dan kontekstual sesuai dengan kondisi nyata yang sedang berlangsung di lokus penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis penerapan tata kelola pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) pada program "Dukcapil Hadir di Desa" di Kabupaten Batu Bara menggunakan teori Neo dan Chen (2007). Teori ini mencakup tiga dimensi utama yang saling berhubungan dalam mewujudkan tata kelola dinamis, yaitu dimensi kapabilitas (*capabilities*), budaya (*culture*), dan perubahan (*change*) yang dioperasionalkan melalui faktor pendorong manusia yang cakap (*able people*) serta pelaksanaan proses yang tangkas (*agile process*). Adapun hasil penelitian dan pembahasan secara mendalam dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Dimensi Kapabilitas (*Capabilities*)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi kapabilitas melalui tiga indikator utama, yaitu kemampuan berpikir ke depan (*thinking ahead*), berpikir kembali (*thinking again*), dan berpikir lintas batas (*thinking across*) dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kabupaten Batu Bara Tahun 2020-2024

Indikator Kinerja	Target Indikator	Realisasi Capaian			
		2021	2022	2023	2024
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	85	85,94	85,78	86,51	96,74

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Batu Bara, diolah penulis, 2025

Pada Tabel 1.1, realisasi capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan angka fluktuatif yang cenderung meningkat secara signifikan pada tahun 2024 hingga mencapai 96,74 dari target dasar 85. Capaian ini menunjukkan adanya respon positif terhadap berbagai penyesuaian layanan, sejalan dengan indikator *thinking ahead* yang menekankan orientasi pelayanan jangka panjang. Lebih lanjut ditegaskan oleh Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Batu Bara selaku narasumber yang menyatakan bahwa “Program ini pastinya bertujuan untuk menyelesaikan masalah administrasi kependudukan bagi masyarakat, dan tentu bukan hanya sesaat tetapi jangka panjang karena dokumen kependudukan ini yang sangat penting bagi masyarakat untuk keperluan layanan publik lainnya”. Hal ini diperkuat melalui dokumen rencana strategis (Renstra) yang menunjukkan pengalokasian anggaran rutin untuk program pendaftaran penduduk guna menjamin keberlanjutan operasional sistem di lapangan.

Berdasarkan hasil visualisasi jaringan koding ATLAS.ti, indikator *thinking again* dan *thinking across* memegang peranan penting dalam proses kemitraan dengan pemerintah desa, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan integrasi layanan. Terkait pelaksanaan evaluasi rutin, Kepala

Bidang Pelayanan Masyarakat mengungkapkan “Apabila anggaran suatu saat kurang, kita akan melakukan pertemuan virtual melalui meet daring dan telepon untuk memantau jalannya program”. Hubungan kolaborasi lintas sektor (*thinking across*) diwujudkan melalui pengoperasian aplikasi digital oleh pihak desa yang divalidasi oleh kantor pusat, namun efisiensi waktu pemrosesan dokumen dinilai belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Sejalan dengan penuturan Faizal, seorang warga Desa Sei Balai yang menyampaikan bahwa “Engga bisa pak, karena desa juga butuh waktu untuk mengambilnya ke capil”. Hambatan teknis ini dipertegas oleh data sebaran mitra di mana pengajuan dokumen masih terikat dengan pengambilan blanko fisik di kantor pusat, sehingga prinsip kapabilitas dinamis dalam memangkas seluruh rangkaian birokrasi manual belum terealisasi secara mutlak di setiap kecamatan.

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi kapabilitas dalam program Dukcapil Hadir di Desa telah mampu mengakomodasi perencanaan strategis jangka panjang berorientasi digital dan sistem evaluasi berkala yang adaptif terhadap keterbatasan anggaran. Walaupun, aspek kolaborasi lintas sektor masih tergolong belum optimal karena koordinasi teknis operasional belum mampu menyelesaikan pencetakan dokumen kependudukan secara langsung dan mandiri di tingkat desa.

3.2. Dimensi Budaya (*Culture*)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi budaya organisasi dan birokrasi melalui lima prinsip dasar, yaitu prinsip anti korupsi, meritokrasi, rasionalitas, market, dan multi rasisme.

Tabel 2.1
Profil Pendidikan Perangkat Desa di Beberapa Lokus Desa Kabupaten Batu Bara

Nama Desa	Jumlah Perangkat Desa	Lulusan SMA/SMK	Lulusan D3	Lulusan S1	Lulusan Lainnya
Kwala Gunung	10	1	2	5	2
Empat Negeri	13	2	0	8	3
Tanah Itam Ulu	10	3	2	4	1
Pulau Sejuk	10	2	2	6	0
Sei Balai	13	3	0	8	2

Sumber: Hasil pengolahan data dokumen desa, diolah peneliti, 2025

Pada Tabel 2.1, komposisi sumber daya manusia perangkat desa di beberapa wilayah lokus penelitian menunjukkan dominasi lulusan bergelar Sarjana (S1), disusul oleh lulusan tingkat SMA/SMK dan Diploma (D3). Data profil pendidikan ini merefleksikan penerapan prinsip meritokrasi yang menekankan penempatan aparatur berdasarkan kualifikasi akademik serta kompetensi dasar teknologi informasi guna menunjang pelayanan publik di desa. Terkait kriteria penugasan petugas operasional aplikasi, Sekretaris Desa Empat Negeri mengungkapkan bahwa “Saya rasa yang penting bisa komputer basic dasar seperti buat surat dokumen dan tidak malas”. Sikap profesionalisme dan keramahan petugas di lapangan dinilai cukup responsif oleh warga, di mana penyediaan berbagai saluran pengaduan langsung maupun nomor layanan khusus dari Dinas Dukcapil telah disiapkan sebagai mekanisme pengawasan eksternal untuk menjaga transparansi pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil analisis visualisasi koding ATLAS.ti, penerapan prinsip anti korupsi dinilai mampu menekan potensi penyimpangan keuangan, meskipun budaya instan di tengah

masyarakat masih menjadi tantangan sosiologis. Kepala Bidang Pelayanan mengutarakan realitas sosiokultural tersebut "Kalau dibilang menghilangkan praktik pungli saya rasa belum karena terkadang masyarakat masih menginginkan proses yang cepat menggunakan jasa untuk mengurusnya langsung". Pola perilaku ini berbanding lurus dengan minimnya jumlah laporan resmi sanksi pungli pada data pengaduan masyarakat desa, yang mengindikasikan bahwa sebagian warga secara sukarela memanfaatkan jasa perantara atau calo di luar kendali pengawasan internal institusi demi kepraktisan sepihak. Di sisi lain, implementasi prinsip market telah berjalan tepat sasaran melalui penempatan prioritas layanan mobil keliling pada wilayah-wilayah desa yang memiliki karakteristik geografis terjauh dari kantor Disdukcapil pusat, seperti Desa Nenas Siam (23 km) dan Desa Bandar Rahmat (28 km). Penerapan prinsip multi rasisme juga menunjukkan kepatuhan terhadap aturan formal inklusivitas pelayanan tanpa membedakan latar belakang gender, agama, maupun struktur suku perangkat desa di Kabupaten Batu Bara.

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi budaya birokrasi dalam program ini telah mengarah pada internalisasi nilai-nilai tata kelola yang baik melalui penempatan SDM yang kompeten secara komputerisasi dan jaminan pelayanan inklusif terbebas dari diskriminasi etnis maupun gender. Hambatannya terletak pada belum optimalnya pengawasan kultural terhadap eksistensi perantara pihak ketiga yang dipicu oleh rendahnya partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan penyimpangan prosedur.

3.3. Dimensi Perubahan (*Change*)

Penulis melakukan pengukuran terhadap dimensi perubahan sebagai motor penggerak transformasi institusi melalui dua faktor pendorong utama, yaitu manusia yang cakap (*able people*) dan proses yang tangkas (*agile process*).

Tabel 3.1
Susunan Tim Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Dukcapil Hadir di Desa

Nama Jabatan/Kedudukan dalam Tim	Jumlah Personil	Keterangan Operasional
Penanggung Jawab Program	1 orang	Pengambil kebijakan utama kabupaten
Koordinator Lapangan dan Sekretaris Tim	2 orang	Pengendali teknis lapangan dinas
Petugas Verifikasi Dokumen	3 orang	Validasi berkas digital
Administrator Database Kependudukan	4 orang	Pengelolaan sistem informasi SIAK
Petugas Pencetakan, Pengaduan, & Mobil	6 orang	Operasional layanan outreach
Teknisi Jaringan dan Perlengkapan	2 orang	Penanganan kendala perangkat
Kepala Desa dan Operator e-LDHD	168 orang	Pelaksana teknis di 84 kantor desa

Sumber: Keputusan Bupati Batu Bara, diolah peneliti, 2025

Pada Tabel 3.1, alokasi susunan tim menunjukkan integrasi struktural yang melibatkan 84 Kepala Desa beserta 84 operator *e-LDHD* (Layanan Dukcapil Hadir di Desa) di bawah koordinasi teknis administrator database kantor pusat. Pembagian formasi personil ini merefleksikan kesiapan indikator *able people* dalam menggerakkan perubahan pola pelayanan dari yang semula bersifat konvensional-sentralistik menjadi digital-desentralistik di tingkat desa. Kompetensi aparatur ASN di lingkup internal Disdukcapil didukung oleh kualifikasi pendidikan yang memadai, di mana dari 89

personil keseluruhan, terdapat 8 pegawai berpendidikan Magister (S2) dan 44 pegawai lulusan Sarjana (S1) yang menempati posisi strategis verifikasi data.

Berdasarkan data observasi lapangan dan analisis diagram jaringan ATLAS.ti, indikator pelaksanaan proses yang tangkas (*agile process*) terbukti memberikan dampak signifikan terhadap akselerasi koordinasi birokrasi, meskipun ketangkasan tersebut masih dibatasi oleh aspek infrastruktur teknologi informasi. Kepala Bidang Inovasi memaparkan pencapaian program bahwa "Sebelum program ini berjalan kita sudah mempresentasikan kepada pimpinan dan mendapat respon positif. Dengan inovasi ini Kabupaten Batu Bara juga memenangkan award yang dilaksanakan oleh Kemendagri saat itu, dan membuat indeks inovasi kita meningkat di tahun 2023". Ketangkasan alur kerja operasional telah disusun secara baku melalui bagan prosedur pemanfaatan data kependudukan berjenjang yang melibatkan Subkoordinator hingga Kepala Dinas dengan estimasi penyelesaian berkas kurang lebih satu hari kerja. Walaupun, fleksibilitas proses di tingkat desa sering kali mengalami hambatan teknis berupa keterbatasan kapasitas jaringan internet lokal, aplikasi penunjang yang lelet, serta ketidaktersediaan sarana perangkat komputer mandiri di kantor desa tertentu. Kondisi ini menyebabkan beban kerja tim pelayanan mobil keliling menjadi sangat tinggi ketika melayani antrean penumpukan berkas fisik warga secara langsung di lapangan.

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi perubahan dalam program Dukcapil Hadir di Desa telah menunjukkan komitmen institusional yang adaptif melalui penataan struktur tim pelayanan terpadu dan penyederhanaan alur kerja administrasi kependudukan. Kendala yang masih menghalangi tercapainya ketangkasan proses (*agile process*) secara mutlak adalah ketergantungan sistem yang tinggi terhadap kestabilan jaringan internet, hambatan teknis aplikasi, serta keterbatasan sarana prasarana penunjang pada kantor desa pelaksana.

3.4. Diskusi Temuan Utama

Pelaksanaan program inovasi "Dukcapil Hadir di Desa" memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang merata dan dekat dengan pemukiman warga. Inovasi ini juga merupakan salah satu sarana transformasi digital dan pengembangan kapasitas bagi para aparatur di tingkat desa/kelurahan di Kabupaten Batu Bara. Penulis menemukan temuan penting yakni tata kelola pelayanan kependudukan berbasis desa ini mulai berjalan dengan cukup baik dikarenakan adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah, pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi, kompetensi aparatur, serta adanya kerja sama lintas sektor. Sama halnya dengan temuan Khotimah (2024) bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berpikir ke depan (*thinking ahead*) dengan mempersiapkan sistem pelayanan dan menciptakan inovasi dalam rangka mendekatkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat , aparatur Dinas Dukcapil Kabupaten Batu Bara juga terbukti berhasil merancang program penjangkauan (*outreach*) jangka panjang yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar hukum identitas warga desa.

Layaknya program baru lainnya, inovasi pelayanan kependudukan di desa ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, di antaranya adalah efisiensi waktu penyelesaian dokumen serta integrasi sistem pelayanan di tingkat desa yang diakui belum berjalan secara optimal. Keterbatasan ini salah satunya dikarenakan oleh kendala sistem aplikasi yang kerap lambat, keterbatasan sarana prasarana penunjang di kantor desa, serta proses akhir pencetakan dokumen yang mengharuskan petugas desa tetap mengambil blanko fisik ke kantor pusat. Berbeda dengan temuan Alim (2022) yang menyatakan bahwa kurang meratanya kompetensi aparatur menyebabkan gagasan berpikir ke depan belum dapat direncanakan secara matang , pada lokus Kabupaten Batu Bara ini aspek perencanaan strategis awal sudah berjalan sangat baik dan didukung penuh oleh pimpinan daerah. Temuan ini justru

memperkuat temuan Ayu dkk. (2025) karena menunjukkan bahwa meskipun implementasi aplikasi digital mampu mempermudah pengurusan dokumen, keberhasilannya di lapangan masih membentur hambatan teknis berupa infrastruktur jaringan yang belum merata serta literasi digital masyarakat yang masih bervariasi.

Selanjutnya, karakteristik dari program ini merupakan produk kebijakan inovasi daerah yang diselenggarakan secara berjenjang, sehingga yang membuatnya lebih menarik adalah keterlibatan aktif 84 kepala desa beserta operator desa yang ditunjuk secara resmi melalui Keputusan Bupati Batu Bara. Adanya dorongan komitmen dari kepala daerah ini memicu aparatur di tingkat bawah untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan inklusif, responsif, bahkan menyediakan layanan jemput bola langsung ke rumah warga bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Artinya, pemerintah setempat berhasil menumbuhkan kesadaran birokrasi dan akuntabilitas kerja aparatur sesuai dengan prinsip inovasi daerah serta nilai-nilai tata kelola yang dinamis (*dynamic governance*) berbasis penyederhanaan alur pelayanan. Karakteristik kepatuhan aparatur terhadap prosedur formal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Wati dkk. (2024) yang menemukan bahwa kapabilitas dinamis dalam penyelenggaraan pelayanan *go digital* mampu menghasilkan perubahan struktural yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adanya program Dukcapil Hadir di Desa ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu menertibkan data agregat kependudukan secara masif, sehingga mampu mendukung akurasi perencanaan pembangunan daerah secara tidak langsung layaknya fungsi data kependudukan terintegrasi bagi pemenuhan hak sosial masyarakat. Temuan menarik dalam penelitian ini menolak anggapan bahwa implementasi teknologi digital otomatis menghapus praktik penyimpangan secara instan. Temuan ini memperkuat studi sosiologi birokrasi bahwa bertahannya penggunaan jasa pihak ketiga (*calo*) di Kabupaten Batu Bara bukan disebabkan oleh ketiadaan sistem resmi di desa, melainkan dipicu oleh bertahannya budaya pelayanan instan di tengah masyarakat yang rela mengeluarkan biaya tambahan demi kecepatan proses dokumen.

Berdasarkan analisis komparatif di atas, berikut adalah beberapa temuan penting terkait program pelayanan kependudukan berbasis *dynamic governance* dibandingkan dengan para peneliti terdahulu:

a. Peningkatan Aksesibilitas Layanan: Program berhasil memotong jarak geografis dan menekan biaya transportasi masyarakat desa secara rasional melalui kehadiran operator di tingkat kelurahan/desa.
b. Optimalisasi Kapabilitas Dinamis: Pola *thinking ahead* dan *thinking again* diwujudkan institusi lewat penyusunan alur kerja baku berjenjang dan koordinasi virtual saat menghadapi keterbatasan anggaran operasional.
c. Integrasi Kolaborasi Lintas Sektor: Kerja sama horizontal antara institusi dinas kabupaten dengan unit pemerintahan desa diperkuat melalui penyediaan akun aplikasi pengajuan berkas mandiri.
d. Hambatan Infrastruktur Jaringan: Kecepatan pemrosesan data belum berjalan konstan akibat kendala teknis berupa sistem aplikasi yang lelet dan koneksi internet desa yang tidak stabil.
e. Tantangan Budaya Pelayanan Instan: Praktik pungutan liar atau calo terselubung masih ditemukan akibat adanya masyarakat yang memilih jalur pintas demi kepastian dokumen selesai dalam waktu cepat.
f. Internalisasi Keadilan Inklusif: Budaya pelayanan di lapangan telah memenuhi prinsip kesetaraan gender dan inklusivitas sosial melalui kesiapan petugas melakukan penjangkauan langsung ke rumah warga pada kondisi mendesak.

Secara keseluruhan, program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun tata kelola administrasi kependudukan yang lebih adaptif, meskipun perbaikan pada sistem jaringan, sarana prasarana desa, dan sosialisasi budaya sadar administrasi masyarakat harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor pendukung implementasi *dynamic governance* dalam program Dukcapil Hadir di Desa di Kabupaten Batu Bara ini yakni adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah melalui kebijakan kemudahan akses, tingginya kompetensi teknis dan administratif aparatur Dinas Dukcapil yang didominasi oleh lulusan Sarjana dan Magister, pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi, serta ketersediaan sarana prasarana pendukung yang memadai seperti armada mobil pelayanan keliling, server, komputer, dan printer penunjang operasional lapangan. Keberadaan tim pelayanan terpadu dan pelaksanaan evaluasi langsung ke lapangan berupa pembimbingan terhadap operator desa turut mempermudah proses adaptasi aparatur dalam memperluas jangkauan layanan.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia pelaksana atau tim pelayanan terpadu di tingkat desa yang memicu tingginya beban kerja petugas, minimnya sosialisasi intensif sehingga masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program di desanya, serta ketergantungan yang tinggi terhadap sistem berbasis teknologi yang memicu hambatan teknis berupa gangguan jaringan internet dan aplikasi lelet. Keterbatasan sarana prasarana di tingkat kantor desa serta mekanisme pelayanan yang belum sepenuhnya mandiri karena proses penyelesaian dokumen dan pengambilan blanko fisik yang tetap harus dikerjakan di kantor Dukcapil pusat juga menjadi kendala operasional institusional di lapangan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan *dynamic governance* dalam pelayanan kependudukan pada program "Dukcapil Hadir di Desa" di Kabupaten Batu Bara belum berjalan secara optimal. Hal ini dikarenakan implementasi dimensi kapabilitas dan budaya organisasi belum sepenuhnya efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat secara menyeluruh, serta adanya kendala mendasar pada dimensi perubahan berupa keterbatasan integrasi layanan tingkat desa, hambatan infrastruktur jaringan internet, dan keterbatasan kuantitas sumber daya manusia pelaksana lapangan. Guna meningkatkan keberhasilan program Dukcapil Hadir di Desa, disarankan untuk melakukan penambahan dan pemerataan jumlah sumber daya manusia pelaksana secara berkala, mengoptimalkan kapasitas infrastruktur jaringan serta sistem aplikasi pelayanan di tingkat kantor desa, serta mengintensifkan sosialisasi program secara masif melalui media sosial dan kolaborasi dengan tokoh publik untuk meningkatkan literasi serta kepercayaan masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni keterbatasan waktu dan biaya pelaksanaan penelitian di lapangan. Penelitian juga hanya dilakukan pada lingkup internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta beberapa kantor desa sampel tertentu saja di Kabupaten Batu Bara sebagai model studi kasus kualitatif deskriptif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan dalam ruang lingkup penelitian ini. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) atau kuantitatif pada lokasi serupa yang berkaitan dengan perluasan program inovasi pelayanan kependudukan berbasis desa di Provinsi

Sumatera Utara untuk menemukan hasil analisis kepuasan masyarakat secara lebih luas dan mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara beserta seluruh jajarannya, serta para Kepala Desa, Lurah, dan Operator aplikasi di wilayah lokus penelitian yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan pengumpulan data penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini dari awal hingga selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *4*(2), 343–361. https://doi.org/10.14710/dialogue.v4i2.14645

Amanda, N. K., & Widowati, N. (2024). Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Rembang. *NOVA IDEA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *2*(1), 1–13. https://doi.org/10.14710/nova_idea.49570

Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metode Penelitian Sosial* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.

Ayu, R. S., Dewi, A., Putri, N. F., Nabila, A., & Fatkhuri. (2025). Analisis Efektivitas Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *12*(1), 43–54. https://doi.org/10.56015/gjikplp.v12i1.452

Djohan, D., Khairi, H., & Alma'arif. (2024). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Intelegensia Media.

Khotimah, P. E., Suprastiyo, A., & Suhindarno, H. (2024). Dynamic Governance dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *14*(1), 86–98. https://doi.org/10.33366/rfr.v14i1.5432

Knill, C., & Tosun, J. (2020). *Public Policy: A New Introduction*. London: Bloomsbury Academic.

Kuhlmann, S., Marienfeldt, J., & Ganz, F. (2026). Governing the Local Digital Transformation: A European Comparative Perspective. *Public Administration*, *15*(1), 1-22. https://doi.org/10.1111/padm.70061

Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mazidah, A. L., Astuti, F., Romdhoni, M. F., Nur, M. I., & Juana, T. (2019). Analisis Dynamic Governance pada Program Layanan Layad Rawat Di Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, *14*(2), 154–163. https://doi.org/10.20961/sp.v14i2.39290

Mergel, I., Gong, Y., & Bertot, J. (2018). Agile government: Systematic literature review and future research. *Government Information Quarterly*, *35*(2), 291–298. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.003

Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance: Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore*. Singapore: World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Surabaya: Media Sahabat

Cendekia.
Pol, H., Besseling, E., Timmerman, T., van Steenbergen, M., & van Grondelle, J. (2026). Public Services in Digital Transition: The Driving Force of Customer Experience. *International Journal of Public Administration*, *49*(7), 442–456. https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2488149
Saputra, R., & Risnawati, A. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Purbalingga: Sketsa Media.
Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, *39*(1), 101650. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650
Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
Vries, H. De, Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation In The Public Sector: A Systematic Review and Future Research Agenda. *Public Administration*, *94*(1), 146–166. https://doi.org/10.1111/padm.12209
Wasistiono, S., & Rohmadin, S. (2023). *Teori Organisasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
Wati, V. C., Rizkita, T. W., Sajiwa, B., Silawarti, R., & Presetyo, E. (2024). Penyelenggaraan Pelayanan Go Digital pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Perspektif Dynamic Governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Public Service and Governance Journal*, *5*(2), 233–247. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4514906