# INOVASI JEMPUT BOLA PELAYANAN (JEBOL PING) PLUS DALAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BELU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Fransiskus Asisi Kiik Banunaek
NPP : 33.0672
*Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
Email: fancekiik@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rully Sumual, S.Pd.,M.AP
Email: rullysumual@ipdn.ac.id

## *ABSTRACT*

***Problem Statement (Research Gap):*** *The author focuses on the low rate of Digital Population Identity (IKD) activation in Belu Regency, which had only reached 1.53% of the national target of 30%. In addition, access to population administration services remains limited due to the geographical conditions of Belu Regency as a 3T region (Underdeveloped, Frontier, and Outermost), creating challenges for citizens in obtaining IKD activation services. To address this issue, the Population and Civil Registration Office of Belu Regency introduced the Jebol Ping Plus innovation through a proactive outreach approach.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the Jebol Ping Plus innovation in supporting Digital Population Identity (IKD) activation in Belu Regency.* ***Method:*** *This study uses a qualitative approach with a descriptive method and analysis based on Rogers' Diffusion of Innovations Theory. Data collection techniques were conducted through observation, in-depth interviews with 16 informants, and documentation. Data were analyzed systematically using ATLAS.ti software based on the dimensions of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.* ***Result:*** *This study found that the Jebol Ping Plus innovation has improved access to population administration services through a proactive outreach approach, enabling citizens to receive services more easily. In the relative advantage dimension, the innovation provides easier and more accessible services compared to conventional methods. In the compatibility dimension, the innovation aligns with community needs, particularly in areas with limited service access. In the complexity dimension, implementation is still constrained by low digital literacy, limited smartphone ownership, and unstable internet connectivity. In the trialability dimension, the innovation has been gradually implemented through field service activities and demonstrated positive outcomes. In the observability dimension, the benefits of the innovation are reflected in the increase of IKD activation from 1.53% to 2.29% and greater public awareness of digital identity services.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the implementation of the Jebol Ping Plus innovation in supporting Digital Population Identity (IKD) activation in Belu Regency has been carried out effectively and has improved service accessibility as well as IKD activation rates. However, challenges related to digital literacy, device ownership, and digital infrastructure in 3T areas remain obstacles to achieving more equitable service coverage.*

***Keywords****: Jebol Ping Plus, IKD Activation, Proactive Outreach Service, Public Service Innovation*

## ABSTRAK

**Permasalahan(Kesenjangan Penelitian/Research Gap):** Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Belu yang hanya mencapai 1,53% dari target nasional sebesar 30%. Selain itu, akses pelayanan administrasi kependudukan masih terbatas karena kondisi geografis Kabupaten Belu sebagai wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar), sehingga sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan aktivasi IKD. Kondisi tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu menghadirkan inovasi Jebol Ping Plus sebagai upaya meningkatkan akses pelayanan dan capaian aktivasi IKD. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dalam mendukung aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Belu. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan analisis berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 16 informan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti dengan fokus pada dimensi keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemampuan uji coba, dan keteramatan. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus pada dimensi keunggulan relatif mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Pada dimensi kesesuaian, inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan akses pelayanan. Pada dimensi kompleksitas, masih ditemukan kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan telepon pintar, serta ketidakstabilan jaringan internet. Pada dimensi kemampuan uji coba, inovasi telah diterapkan secara bertahap melalui berbagai kegiatan pelayanan lapangan dan menunjukkan hasil yang positif. Pada dimensi keteramatan, manfaat inovasi dapat dilihat dari meningkatnya capaian aktivasi IKD dari 1,53% menjadi 2,29% serta semakin dikenalnya layanan aktivasi IKD oleh masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dalam mendukung aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Belu telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan akses pelayanan serta capaian aktivasi IKD melalui pendekatan jemput bola. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala yang berkaitan dengan literasi digital, kepemilikan perangkat, dan infrastruktur jaringan di wilayah 3T.



**Kata Kunci**: Aktivasi IKD, Inovasi Pelayanan Publik, Jebol Ping Plus, Pelayanan Jemput Bola


## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah mengubah cara negara memberikan pelayanan kepada warganya secara mendasar. Dalam konteks adopsi *e-government*, Rana et al. (2015) melalui meta-analisis terhadap 103 studi empiris menemukan bahwa faktor kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kualitas sistem menjadi determinan utama adopsi layanan *e-government,* sementara ketidakmemadaian literasi digital di negara berkembang menjadi hambatan fundamental yang bersifat lintas negara. Temuan ini relevan dengan tantangan yang dihadapi Kabupaten Belu dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Dalam konteks inovasi pelayanan publik, Prabowo et al. (2022) menegaskan bahwa inovasi pelayanan sektor publik merupakan terobosan untuk mengatasi kemacetan organisasi pemerintahan yang cenderung rigid dan status quo. Semangat inovasi inilah yang mendorong Disdukcapil Kabupaten Belu mengembangkan program Jebol Ping Plus sebagai respons konkret terhadap rendahnya capaian aktivasi IKD. Pemenuhan hak ini menghadapi tantangan nyata di Kabupaten Belu yang berstatus daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) yang berbatasan langsung dengan Negara Timor Leste. Dalam perspektif yang lebih luas, Alam et al. (2022) menemukan bahwa kesenjangan digital di komunitas marginal tidak hanya berdimensi teknis, melainkan mencakup aspek infrastruktur, literasi, dan kepercayaan institusional secara bersamaan. Hal ini sejalan dengan, Epstein (2022) dalam kajian longitudinal difusi *e-government* menemukan bahwa daerah pedesaan menghadapi hambatan yang secara struktural berbeda dari perkotaan dalam mengimplementasikan layanan digital, dan variasi kapasitas lokal sangat menentukan kecepatan adopsi temuan yang relevan dengan kondisi Kabupaten Belu sebagai daerah 3T yang menghadapi hambatan infrastruktur dan SDM yang jauh lebih kompleks.

Capaian aktivasi IKD Kabupaten Belu hingga pertengahan 2025 baru menyentuh 1,53% dari target nasional 30%, menempatkan Provinsi NTT pada peringkat ke-35 dari 38 provinsi (Dirjen Dukcapil, 2025). Kondisi ini mendorong Disdukcapil Kabupaten Belu mengembangkan inovasi Jebol Ping Plus (Jemput Bola Pelayanan Keliling Plus) yang menggeser paradigma pelayanan dari masyarakat mendatangi kantor menjadi pelayanan mendatangi masyarakat. Gatiningsih et al. (2025) dalam kajian implementasi IKD di Kota Bandung menemukan bahwa strategi jemput bola proaktif terbukti menjadi faktor keberhasilan utama di kecamatan dengan tingkat aktivasi tertinggi, menegaskan relevansi pendekatan yang diadopsi Kabupaten Belu.

Dalam konteks inovasi pelayanan publik, Siddiquee (2023) melalui kajian komparatif transformasi *e-government* di negara berkembang menemukan bahwa keberhasilan adopsi inovasi digital sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam menyesuaikan desain layanan dengan karakteristik dan kapasitas lokal masyarakat. Sementara itu, Komariah & Rahmadanita. (2025) dalam kajian implementasi IKD di Kota Jambi menemukan bahwa komitmen kelembagaan, inovasi layanan digital, dan edukasi publik yang intensif merupakan faktor kunci keberhasilan, namun keterbatasan infrastruktur digital dan kekhawatiran publik terhadap keamanan data tetap menjadi kendala yang harus diatasi secara sistemik.

Program Jebol Ping Plus hadir sebagai respons konkret terhadap kesenjangan tersebut, dengan mendatangi masyarakat di berbagai lokasi strategis mulai dari instansi pemerintahan, kegiatan car free day, hingga fasilitas TNI dan Polri, sembari memberikan pendampingan langsung dalam proses aktivasi IKD. Meski demikian, Dwifedi et al. (2017) mengingatkan bahwa inovasi digital pemerintah yang berhasil di suatu konteks tidak serta-merta dapat direplikasi di konteks lain tanpa adaptasi yang mendalam terhadap kondisi lokal.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research GAP)

Penelitian ini merespons tiga kesenjangan utama. Pertama, kesenjangan capaian antara realisasi aktivasi IKD Kabupaten Belu sebesar 1,53% dengan target nasional 30%, mencerminkan ketimpangan implementasi kebijakan di daerah 3T. Kedua, kesenjangan akses antara desain inovasi Jebol Ping Plus dengan kondisi riil masyarakat yang menghadapi hambatan literasi digital, keterbatasan perangkat, dan ketidakstabilan jaringan sebagai konsekuensi status 3T. Ketiga, kesenjangan informasi antara upaya sosialisasi Disdukcapil dengan tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah.

## 1.3 Urgensi Penelitian

Program IKD merupakan fondasi transformasi digital administrasi kependudukan Indonesia. Apabila daerah 3T terus tertinggal, pemerataan akses layanan digital tidak akan terwujud secara nasional. Belum ada penelitian yang spesifik mengkaji inovasi jemput bola aktivasi IKD di daerah 3T perbatasan negara asing, sehingga penelitian ini mengisi kekosongan literatur yang penting dan temuannya dapat diadopsi daerah lain dengan karakteristik serupa.

## 1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang ditinjau dari berbagai aspek, mulai dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan, aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga penerapan difusi inovasi dalam pelayanan publik. Penelitian Putri. (2023) menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola administrasi kependudukan melalui Balai RW di Surabaya berjalan dengan baik. Nazar et al., (2025) menemukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi WhatsApp di Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan publik berdasarkan lima karakteristik Difusi Inovasi Rogers, meskipun masih menghadapi keterbatasan sarana prasarana dan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian Rohman et al. (2025) menunjukkan bahwa program jemput bola penggunaan aplikasi IKD di Kota Malang mampu meningkatkan akses layanan, namun masih terdapat kesenjangan digital. Sementara itu, Tukan & Rahmadanita. (2023) menemukan bahwa implementasi IKD di Kabupaten Lembata dipengaruhi oleh kondisi geografis, literasi digital, dan kebutuhan pendampingan masyarakat. Penelitian Amalia & Hartono. (2024) juga menunjukkan bahwa difusi inovasi IKD di Kota Pekanbaru mengalami perkembangan yang positif meskipun masih menghadapi hambatan pengetahuan masyarakat, aplikasi, dan regulasi. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini berfokus pada inovasi Jebol Ping Plus dalam mendukung aktivasi IKD di Kabupaten Belu sebagai wilayah 3T yang memiliki karakteristik hambatan geografis dan infrastruktur digital yang lebih kompleks. Selain itu, penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers sebagai kerangka analisis dan memanfaatkan perangkat lunak ATLAS.ti untuk mendukung proses analisis data secara sistematis.

## 1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan tiga aspek kebaruan ilmiah. Pertama, dari segi konteks, penelitian dilaksanakan di wilayah 3T berbatasan negara asing dengan temuan unik berupa interferensi sinyal jaringan dari Timor Leste yang belum pernah terdokumentasi dalam penelitian IKD sebelumnya. Kedua, dari segi metodologi, penggunaan ATLAS.ti dalam analisis kualitatif kajian inovasi pelayanan kependudukan membedakan penelitian ini dari seluruh kajian terdahulu. Ketiga, dari segi teori, penelitian ini menghasilkan elaborasi baru tentang bagaimana kondisi struktural ketertinggalan daerah 3T mempengaruhi kompleksitas adopsi inovasi dalam perspektif Difusi Inovasi Rogers.

### 1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi partisipatif-pasif yaitu peneliti sebagai pengamat saja dalam penelitian untuk hasil yang lebih objektif di lokasi pelayanan inovasi Jebol Ping Plus. Sementara itu, data kualitatif didapatkan melalui wawancara mendalam dengan 16 informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2022), dan dokumentasi untuk memperkuat observasi dan wawancara yang sudah dilakukan serta mengumpulkan dokumen yang digunakan dalam penelitian ini. Informan terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dua Kepala Bidang, satu Kepala Seksi, satu Operator Aktivasi IKD, lima masyarakat yang sudah aktivasi IKD, dan lima masyarakat yang belum aktivasi IKD.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti melalui delapan tahapan: pembuatan proyek, impor dokumen, pengaturan grup dokumen berdasarkan peran informan pengkodean data dengan contoh kode "Ketidakstabilan Jaringan Internet" dan "Perluasan Jangkauan Pelayanan Aktivasi IKD", perbandingan segmen, pencarian lanjutan menggunakan *Code Co-occurrence*, konseptualisasi melalui *network views*, hingga penyusunan laporan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi tiga sumber: wawancara, observasi, dan dokumentasi (Tumanggor et al., 2024).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan disusun berdasarkan Dimensi Teori Difusi Inovasi Rogers dalam (Nurdin, 2019).

### 3.1 Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Dimensi keunggulan relatif mengukur sejauh mana inovasi Jebol Ping Plus memberikan nilai lebih dibandingkan pelayanan aktivasi IKD sebelumnya yang terpusat di kantor Disdukcapil. Berdasarkan hasil analisis ATLAS.ti, dimensi ini menghasilkan empat tema utama: perluasan jangkauan pelayanan, peningkatan pemanfaatan data kependudukan digital, pengurangan antrean pelayanan di kantor Disdukcapil, serta penghematan waktu dan biaya transportasi masyarakat.

Perluasan jangkauan pelayanan menjadi keunggulan yang paling nyata dirasakan oleh seluruh informan dari pihak Disdukcapil maupun masyarakat. Kepala Bidang PIAK menyatakan bahwa "Program Jebol Ping Plus memiliki keunggulan memperluas jangkauan pelayanan karena langsung dilakukan di tengah masyarakat." Kepala Bidang Pemanfaatan

Data dan Inovasi Pelayanan menambahkan bahwa program ini "mampu memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat" yang selama ini tidak terlayani karena keterbatasan jarak dan mobilitas. Masyarakat pengguna IKD mengonfirmasi bahwa "proses aktivasi IKD menjadi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih baik."

Peningkatan pemanfaatan data kependudukan digital merupakan dampak lanjutan dari keberhasilan aktivasi. Kepala Bidang PIAK menyampaikan bahwa "pemanfaatan data kependudukan digital meningkat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien," sementara Sekretaris Dinas menambahkan bahwa data digital yang dihasilkan "dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan lain″ dalam ekosistem layanan publik yang lebih luas.

Pengurangan antrean pelayanan di kantor Disdukcapil dirasakan sebagai dampak struktural dari pendekatan jemput bola. Kepala Dinas menyampaikan bahwa "program ini dapat mengurangi waktu antrean masyarakat di kantor Disdukcapil karena pelayanan dilakukan langsung di lapangan yang dekat dengan tempat pemukiman masyarakat." Kondisi ini dikonfirmasi oleh hasil observasi partisipatif-pasif di kantor Disdukcapil yang menunjukkan suasana pelayanan lebih teratur dan tidak menimbulkan penumpukan masyarakat seperti sebelum program berjalan. Masyarakat pengguna IKD menyatakan bahwa "kami dapat mengaktifkan IKD tanpa harus datang sendiri ke kantor Disdukcapil."

Penghematan waktu dan biaya transportasi menjadi keunggulan yang paling konsisten disebutkan oleh seluruh informan. Kepala Dinas menyatakan bahwa "masyarakat juga dapat menghemat biaya transportasi, terutama bagi yang tinggal jauh dari kota khususnya masyarakat yang berada di daerah terpencil.″ Kepala Bidang PIAK mempertegas bahwa program ini "memangkas jarak masyarakat ke kantor dan masyarakat bisa menghemat biaya transportasi." Dari sisi masyarakat, penghematan ini dirasakan secara langsung*:* "kami tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk datang mengurus aktivasi IKD ke kantor lagi" (Masyarakat Pengguna IKD 5), dan "pelayanan ini juga membantu masyarakat mengurangi waktu tunggu dan biaya perjalanan″ (Masyarakat Pengguna IKD 1). Hasil observasi lapangan mengonfirmasi antusiasme masyarakat di berbagai lokasi pelayanan sebagai cerminan nyata penghematan akses tersebut. Rana et al. (2015) dalam meta-analisis mereka tentang adopsi *e-government* menegaskan bahwa persepsi manfaat nyata seperti penghematan waktu dan biaya merupakan prediktor terkuat adopsi layanan digital, temuan yang selaras dengan keunggulan relatif Jebol Ping Plus yang teridentifikasi.

### 3.2 Kesesuaian (*Compatibility)*

Dimensi kesesuaian mengkaji sejauh mana inovasi Jebol Ping Plus sesuai dengan kondisi, kebutuhan, dan nilai-nilai yang dianut masyarakat Kabupaten Belu. Analisis ATLAS.ti mengidentifikasi empat indikator utama pada dimensi ini.

Kesesuaian prosedur dengan kondisi masyarakat menjadi fondasi penerimaan program. Seluruh informan dari kelompok masyarakat pengguna IKD secara konsisten menyatakan bahwa prosedur aktivasi tidak menyulitkan. ″Yang saya alami waktu itu sebenarnya cukup sederhana. Kami hanya diminta menyiapkan KTP elektronik dan menggunakan smartphone yang dimiliki" (Masyarakat Pengguna IKD 4). Pernyataan serupa dikemukakan oleh informan lain: "Prosesnya menurut saya tidak terlalu sulit" (Masyarakat Pengguna IKD 3), dan "masyarakat bisa langsung memanfaatkan kesempatan tersebut untuk melakukan aktivasi IKD dengan bantuan petugas dan prosedurnya yang sederhana″ (Masyarakat Pengguna IKD 5).

Ketersediaan panduan visual berupa banner, poster, dan brosur di setiap lokasi pelayanan turut mendukung kesesuaian program. Hasil observasi lapangan memperlihatkan tersedianya atribut sosialisasi di seluruh lokasi pelayanan yang membantu masyarakat memahami alur aktivasi secara mandiri sebelum didampingi petugas. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa "layanan inovasi Jebol Ping Plus terbuka bagi seluruh masyarakat Kabupaten Belu dan semua warga memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan layanan tersebut."

Respons positif masyarakat terhadap layanan berbasis digital menunjukkan adanya kesesuaian yang berkembang antara program dengan nilai dan harapan masyarakat. Masyarakat pengguna IKD menyatakan bahwa "setelah melakukan aktivasi, saya langsung memahami cara menggunakan aplikasi IKD karena aplikasi di smartphone saya cukup simpel dan pada umumnya mirip dengan aplikasi M-banking" (Masyarakat Pengguna IKD 2). Namun demikian, sebagian masyarakat masih terbiasa dengan KTP fisik dan belum sepenuhnya beralih, menunjukkan bahwa kesesuaian program masih berada pada tahap adaptasi awal. Dwifedi et al. (2016) dalam kajian lintas negara tentang adopsi layanan digital pemerintah menemukan bahwa kesesuaian layanan dengan kondisi dan kebutuhan lokal merupakan prediktor utama adopsi, menegaskan relevansi pendekatan Jebol Ping Plus yang menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Belu.

Penyesuaian pendekatan petugas dengan kondisi lokal menjadi kunci kesesuaian operasional. Hasil observasi memperlihatkan petugas menggunakan pendekatan komunikatif dan tidak tergesa-gesa dalam mendampingi setiap masyarakat, termasuk kelompok lansia. Pendampingan yang intensif dan personal ini menjembatani kesenjangan antara desain inovasi digital dengan kapasitas masyarakat yang heterogen, sebagaimana juga diidentifikasi oleh Gatiningsih et al. (2025) dalam kajian IKD di Kota Bandung.

### 3.3 Kompleksitas (*Complexity*)

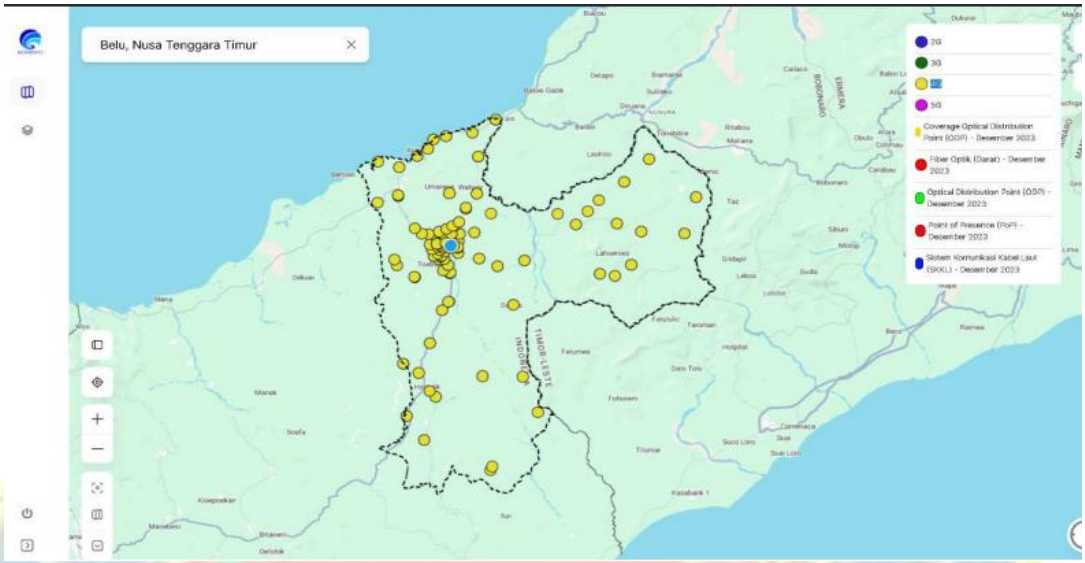
Dimensi kompleksitas mengkaji berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Jebol Ping Plus. Analisis ATLAS.ti mengidentifikasi delapan hambatan yang saling berkaitan, dengan tiga hambatan paling mendasar yang berdampak berantai.

Status Kabupaten Belu sebagai daerah 3T menjadi akar dari keseluruhan kompleksitas yang dihadapi. Kondisi ini mencerminkan keterbatasan infrastruktur fisik, kesenjangan akses teknologi, dan rendahnya literasi digital masyarakat yang tidak dapat diselesaikan dalam jangka pendek.

Ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan teknis paling dominan. Operator aktivasi IKD menyatakan bahwa "kondisi jaringan internet yang belum stabil sehingga proses aktivasi terkadang membutuhkan waktu lebih lama." Kepala Bidang PIAK mengonfirmasi bahwa "kondisi jaringan internet yang belum stabil" menjadi kendala yang berulang di setiap sesi pelayanan. Temuan paling unik adalah pernyataan masyarakat di wilayah perbatasan*:* "tempat tinggal saya di daerah perbatasan yang terkendala sinyal, yang kadang stabil kadang kala saya harus terhubung dengan sinyal dari Timor Leste yang mengganggu" (Masyarakat Bukan Pengguna IKD 3). Hambatan interferensi sinyal dari negara tetangga ini merupakan temuan yang tidak dijumpai dalam satupun penelitian IKD di Indonesia sebelumnya. Untuk lebih jelas tersaji dalam gambar berikut.

**Gambar 1.**

Peta Sebaran Akses Jaringan 4G di Wilayah Kabupaten Belu




Sumber :Databelukab.go.id, 2026

Ketidaksesuaian spesifikasi perangkat dan kepemilikan telepon biasa mencerminkan kesenjangan digital yang sistemik. Kepala Bidang Pemanfaatan Data menyatakan bahwa "masih terdapat masyarakat yang memiliki smartphone dengan kapasitas yang belum mendukung instalasi IKD karena mengalami pembatasan sistem" dan "ada juga masyarakat yang masih menggunakan telepon seluler biasa, sehingga belum dapat menggunakan layanan aktivasi." Masyarakat bukan pengguna IKD mengonfirmasi: "saya tidak melakukan aktivasi IKD karena telepon seluler yang saya gunakan masih telepon seluler biasa" (Masyarakat Bukan Pengguna IKD 3).

Rendahnya literasi digital merupakan hambatan struktural terbesar yang memperslambat proses aktivasi dan menambah beban petugas secara signifikan. Kepala Bidang PIAK menyatakan bahwa "masih rendahnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi" menjadi kendala yang terus berulang. Operator aktivasi IKD menambahkan bahwa "kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis digital khususnya penggunaan IKD, sehingga kami perlu memberikan pendampingan dan penjelasan secara lebih rinci." Hasil observasi lapangan memperlihatkan lamanya waktu yang dibutuhkan petugas dalam mendampingi sebagian masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan smartphone untuk keperluan administratif. Kondisi ini selaras dengan temuan Dwifedi et al. (2017) yang menemukan bahwa literasi digital yang tidak memadai merupakan hambatan fundamental adopsi *e-government* di negara berkembang.

Kondisi infrastruktur jalan yang buruk membatasi mobilitas fisik petugas. Masyarakat bukan pengguna IKD menyatakan "jarak yang cukup jauh dari wilayah saya ke daerah perkotaan dari jarak tempuh cukup jauh karena kondisi jalan yang tidak memungkinkan" (Masyarakat Bukan Pengguna IKD 3). Kondisi jalan yang menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 2.**

Kondisi Jalan di Kecamatan Lamaknen Selatan Kabupaten Belu




Sumber : Pos Kupang.com, 2026

Keterbatasan sarana prasarana juga tercermin dari data inventaris barang Disdukcapil yang menunjukkan 4 dari 12 laptop rusak berat dan hanya 3 dari 6 printer biasa dalam kondisi baik. Komariah & Rahmadanita. (2025) dalam kajian IKD di Kota Jambi menemukan hambatan infrastruktur serupa, menegaskan bahwa keterbatasan ini merupakan tantangan sistemik pelayanan digital di daerah dengan infrastruktur terbatas.

Hambatan lainnya seperti keterbatasan kuota internet dan kesibukan pekerjaan masyarakat bersifat situasional dan lebih mudah diatasi apabila tiga hambatan mendasar di atas terlebih dahulu ditangani secara sistemik.

### 3.4 Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

Dimensi kemampuan uji coba mengkaji sejauh mana masyarakat memperoleh kesempatan mencoba langsung layanan aktivasi IKD melalui Jebol Ping Plus. Analisis ATLAS.ti mengidentifikasi empat indikator utama pada dimensi ini.

Prosedur aktivasi yang sederhana memungkinkan masyarakat mengikuti proses tanpa hambatan teknis yang berarti. Seluruh masyarakat yang telah mengikuti aktivasi menyatakan bahwa proses berlangsung dalam waktu singkat dengan panduan yang jelas. Hasil observasi lapangan mengonfirmasi bahwa proses aktivasi terlihat berlangsung lancar dan dalam waktu yang relatif singkat, dengan panduan visual yang tersedia membantu masyarakat memahami tahapan sebelum didampingi petugas.

Pendampingan langsung oleh petugas menjadi strategi kunci yang memungkinkan masyarakat menyelesaikan proses aktivasi meskipun belum terbiasa dengan layanan digital. Operator aktivasi IKD menyatakan bahwa "petugas kami yang juga mendampingi proses aktivasi selama berlangsungnya proses aktivasi, sehingga masyarakat lebih mudah memahami penggunaan aplikasi IKD." Hasil observasi memperlihatkan petugas mendampingi secara personal dan tidak meninggalkan masyarakat hingga proses dipastikan berhasil. Masyarakat pengguna IKD menyatakan bahwa "setelah mengikuti proses aktivasi,

saya mulai paham cara membuka aplikasi IKD dan melihat data identitas yang tersimpan di dalamnya" (Masyarakat Pengguna IKD 5).

Perluasan lokasi pelayanan ke berbagai titik strategis memberikan kesempatan uji coba yang lebih luas kepada berbagai segmen masyarakat. Pelayanan dilaksanakan di *car free day*, instansi pemerintahan, lingkungan TNI, Markas Brimob, serta berbagai instansi vertikal lainnya. Kepala Bidang Pemanfaatan Data menyatakan bahwa "melakukan program Jebol Ping Plus dalam kegiatan *car free day* yang dilaksanakan di lapangan umum yang dapat dijangkau oleh banyak masyarakat." Hasil dokumentasi memperlihatkan petugas Disdukcapil hadir dengan perangkat lengkap di setiap lokasi dengan banner program yang berfungsi sebagai penanda sekaligus media informasi.

Kerja sama lintas instansi yang telah terlaksana nyata dengan TNI dan Polri memperluas kesempatan uji coba secara signifikan. Kepala Bidang PIAK menyatakan akan dilakukan kerja sama dengan berbagai instansi vertikal termasuk TNI, Polri, Imigrasi, perbankan, dan sekolah-sekolah. Terlaksananya kerja sama ini sebagaimana terdokumentasi menunjukkan komitmen Disdukcapil yang melampaui batas kewenangan formalnya.

### 3.5 Keteramatan (*Observability*)

Dimensi keteramatan mengkaji sejauh mana program Jebol Ping Plus diketahui, diamati, dan dipahami manfaatnya oleh masyarakat Kabupaten Belu. Analisis ATLAS.ti mengidentifikasi dua tema utama: sosialisasi program dan penerimaan masyarakat.

Sosialisasi program dilaksanakan melalui berbagai saluran komunikasi. Kasi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui iklan di radio dan penyebaran informasi secara langsung pada saat kegiatan berlangsung. Kabid Pemanfaatan Data menambahkan bahwa penyebaran informasi juga dilakukan melalui komunitas dan mulut ke mulut antar masyarakat. Hasil dokumentasi memperlihatkan pemanfaatan media sosial resmi Disdukcapil Kabupaten Belu sebagai saluran sosialisasi digital. Hasil observasi lapangan menunjukkan banner dan rollup program Jebol Ping Plus terpasang di setiap lokasi pelayanan, berfungsi sebagai penanda kehadiran layanan yang menarik perhatian masyarakat yang melintas.

Namun demikian, keterlihatan program masih menghadapi keterbatasan yang signifikan. Sebagian besar masyarakat baru mengetahui program Jebol Ping Plus pada saat kegiatan pelayanan sedang berlangsung, bukan sebelumnya melalui sosialisasi yang terencana. Masyarakat bukan pengguna IKD menyatakan bahwa mereka belum mengetahui program secara penuh sebelum kegiatan dilaksanakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum berhasil membangun kesadaran publik secara pre-emptif dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Belu.

Penerimaan masyarakat terhadap program menunjukkan hasil yang positif dan konsisten. Masyarakat pengguna IKD menyatakan bahwa "layanan Jebol Ping Plus sangat membantu masyarakat karena pelayanan langsung datang ke lapangan masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih dekat dan mudah diakses" (Masyarakat Pengguna IKD 1). Yang lebih signifikan, penerimaan positif ini tidak hanya datang dari mereka yang sudah aktivasi, tetapi juga dari masyarakat yang belum sempat berpartisipasi. Kepala Dinas menyampaikan bahwa "sebelum program ini dilaksanakan, jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD tercatat sebesar 2.488 orang. Namun setelah inovasi Jebol Ping Plus ini dilaksanakan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD meningkat menjadi 3.636 orang."

Peningkatan sebesar 1.148 jiwa dalam delapan bulan ini menjadi bukti kuantitatif keterlihatan dampak program secara nyata di lapangan yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.**

Perbandingan Jumlah Aktivasi IKD Sebelum dan Sesudah Inovasi Jebol Ping Plus

| NO | Periode | Rentang Waktu | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | Sebelum Inovasi Jebol Ping PLus | 2022-Juni 2025 | 2.488 Jiwa | 1,53% |
| **2.** | Sesudah Inovasi Jebol Ping Plus | Juni 2025- Maret 2026 | 3.636 Jiwa | 2,29% |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu, 2026 (diolah Penulis)

Berdasarkan analisis menyeluruh terhadap kelima dimensi Teori Difusi Inovasi Rogers, pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dalam aktivasi IKD di Kabupaten Belu menunjukkan capaian yang berbeda-beda pada setiap dimensi. Dimensi keunggulan relatif dan kemampuan uji coba menunjukkan capaian yang baik, sementara dimensi kesesuaian berada pada tahap adaptasi yang terus berkembang. Dimensi kompleksitas menjadi titik kritis yang paling menentukan efektivitas program secara keseluruhan, karena hambatan-hambatan yang ditemukan bersifat struktural dan berakar pada kondisi daerah 3T yang memerlukan intervensi kebijakan melampaui kapasitas Disdukcapil. Dimensi keteramatan menunjukkan penerimaan yang positif namun jangkauan sosialisasi yang masih perlu ditingkatkan. Susanto & Aljosa. (2015) menegaskan bahwa kepercayaan dan pengaruh sosial merupakan faktor penentu penerimaan layanan *e-government,* dan legitimasi sosial yang mulai terbentuk dari penerimaan positif masyarakat Kabupaten Belu merupakan modal penting bagi keberlanjutan program Jebol Ping Plus ke depannya.

### 3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan ini memperluas diskusi dari kajian terdahulu. Dibandingkan Amalia & Hartono. (2024) di Pekanbaru yang mencapai 8%, capaian Belu 2,29% mencerminkan beratnya beban struktural daerah 3T. Gatiningsih et al. (2025) di Bandung pun hanya mencapai 3,8% meski infrastruktur lebih baik, membuktikan bahwa hambatan literasi digital bersifat lintas wilayah. Dalam perspektif Rogers dalam (Nurdin, 2019), dimensi Complexity di daerah 3T meluas menjadi kompleksitas sistemik yang mencakup infrastruktur, ekonomi, dan sosial-budaya. Rana et al. (2015) mengonfirmasi bahwa literasi digital yang tidak memadai di negara berkembang merupakan hambatan fundamental dengan efek penghambatan yang signifikan terhadap adopsi e-government. Temuan ini juga selaras dengan Daraba et al. (2023) yang menegaskan bahwa ketimpangan infrastruktur teknologi antara perkotaan dan daerah terpencil serta rendahnya literasi digital menjadi penghambat utama dalam mewujudkan layanan publik digital yang inklusif dan merata.

### 3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Tiga temuan menarik layak mendapat perhatian khusus. Pertama, interferensi sinyal dari Timor Leste yang mengganggu aktivasi IKD di wilayah perbatasan merupakan hambatan

unik yang tidak terdokumentasi dalam satupun penelitian IKD sebelumnya di Indonesia, membuka agenda penelitian baru tentang tata kelola digital di wilayah perbatasan. Kedua, terlaksananya kerja sama nyata dengan TNI dan Polri membuktikan bahwa kolaborasi lintas instansi dapat menjadi model replikasi di daerah 3T lainnya. Ketiga, masyarakat yang belum aktivasi pun mengakui manfaat program, menandakan legitimasi sosial yang kuat sebagai modal bagi keberlanjutan program.

## IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi Jebol Ping Plus dalam mendukung aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Belu telah berjalan dengan baik. Berdasarkan dimensi keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemampuan uji coba, dan keteramatan dalam Teori Difusi Inovasi Rogers, inovasi ini mampu meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola serta mendorong peningkatan capaian aktivasi IKD di Kabupaten Belu. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan literasi digital masyarakat, kepemilikan perangkat pendukung, serta keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah 3T.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan yang dihasilkan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pelaksanaan inovasi daripada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik. Penelitian berfokus pada analisis pelaksanaan inovasi berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers dan belum mengkaji secara lebih luas aspek kebijakan, tata kelola digital, maupun tingkat penerimaan teknologi oleh masyarakat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur pengaruh berbagai faktor terhadap keberhasilan aktivasi IKD. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada beberapa daerah dengan karakteristik wilayah yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas inovasi pelayanan jemput bola dalam mendukung transformasi layanan administrasi kependudukan. Kajian lanjutan juga dapat mengintegrasikan perspektif difusi inovasi dengan teori adopsi teknologi atau tata kelola pemerintahan digital guna memperkaya pengembangan ilmu pemerintahan dan administrasi publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Pemerintah Kabupaten Belu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu, seluruh informan penelitian, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian hingga penyusunan ringkasan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA


Alam, M. Z., Hoque, M. raqibul, Hu, W., & Barua, Z. (2022). Factors influencing the adoption of mHealth services in a developing country: A patient-centric study. *International Journal of Information Management*, *50*, 128–143. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102438

Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Studi Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, *8*(2), 117–130. https:// doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., Makassar, U. N., Malang, P. N., Pamulang, U., & Barat, S. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia Building Innovative and Efficient Public Services in. *Jurnal Pallangga Praja*, *5*(1), 31–39. https://doi.org/https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Databelukab.go.id. (2026). Peta Sebaran Akses Jaringan 4G di Wilayah Kabupaten Belu. https://data.belukab.go.id/peta-sebaran-akses-jaringan-4g-wilayah-kabupaten-belu/

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2025). Jumlah Aktivasi IKD Nasional Tahun 2025. Dirjen Dukcapil.

Dwifedi, Y. K., Rana, N. P., Marijn, J., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, *34*(2), 211–230. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001

Dwifedi, Y. K., Shareef, mahmud A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). A generalised adoption model for services: A cross-country comparison of mobile health (m-health). *Government Information Quarterly*, *33*(I), 174–187. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.003

Epstein, B. (2022). Two decades of e-government diffusion among local governments in the United States. *Government Information Quarterly*, *39*(2), Article 101665. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101665

Gatiningsih, Prihandono, A., Kurniasih, D., & Giyarsih, S. R. (2025). ANALYSIS OF DIGITAL POPULATION IDENTITY SERVICES. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *15*(2), 130–140. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/5953

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA JAMBI. *Jurnal Registratie*, *7*(1), 50–67. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Nazar, M., Rahmadanita, A., & Kusmana, D. (2025). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Media Birokrasi*, *7*(1), 52–67. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/5481

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (S. H. Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (eds.)). Remaja Rosdakarya.

Pos Kupang.Com (2026). Akses Jalan Rusak di Lamaknen Selatan Dikeluhkan Warga, Mahasiswa Desak Pemerintah Turun Tangan. https://kupang.tribunnews.com/regional-ntt/945967/akses-jalan-rusak-di-lamaknen-selatan-dikeluhkan-warga-mahasiswa-desak-pemerintah-turun-tangan.

Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ( Adminduk ) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(18), 83–89. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5099

Rana, N. P., Dwifedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers*, *17*(3), 347–563. https://doi.org/10.1007/s10796-013-9431-z

Rohman, A. M., Supriyanto, D., & Anadza, H. (2025). IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL ( Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ). *Jurnal Respon Publik*, *19*(8), 1–6. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-646-8_1

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edition 2). Alfabeta.

Susanto, T. D., & Aljosa, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, *72*, 622–629. https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN LEMBATA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *Jurnal Registratie*, *5*(2), 162–180. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717

Tumanggor, S., Tanjung, H., Pasaribu, A., Simbolon, S. N. I., & Pasaribu, I. (2024). Software Analisis Data Kualitatif (Studi Penggunaan Software ATLAS.Ti dalam Penelitian Kualitatif) Syahwan. *AL-MUHAJIRIN: JURNAL PENDIDIKAN ISLAM*, *1*(1). https://ejournalstithasiba.my.id/index.php/muhajirin