IMPLEMENTASI PROGRAM DEWA CINTA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KOMUNITAS ADAT TERPENCIL DI DESA MARAJAI KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Muhammad Habibie
NPP. 33.0786
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: hbbogpm@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Suraji, S.Sos., M.AP
Email: surajisurajisuraji1972@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Remote Indigenous Communities (KAT) in Marajai Village face major challenges in accessing population administration services due to extreme geographical isolation and inadequate infrastructure. While population documentation is an essential constitutional right for citizen protection, the local community remains isolated from conventional registration systems, creating a clear gap in public service distribution. To address this structural issue, the Department of Population and Civil Registration launched the Dewa Cinta Program as an outreach-based innovation.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the Dewa Cinta Program in improving population administration services for Remote Indigenous Communities (KAT) in Marajai Village, Balangan Regency.* ***Method:*** *This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected in January 2026 through interviews, field observations, and documentation. The data were analyzed using ATLAS.ti and interpreted based on George C. Edward III's (1980) policy implementation theory, covering communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.* ***Result:*** *The study shows that the implementation of the Dewa Cinta Program has been carried out quite well. Communication relies on hierarchical coordination with the village government as an information mediator. Resources are supported by competent personnel and Starlink satellite internet. Implementers showed strong commitment and responsiveness. The bureaucratic structure is supported by Standard Operating Procedures (SOPs) and official assignment letters. However, severe road conditions, limited connectivity, and low public literacy remain the main barriers.* ***Conclusion:*** *The study concludes that the implementation of the Dewa Cinta Program in Marajai Village has run effectively through outreach initiatives. It is recommended that the local government strengthen infrastructure support, optimize satellite networks, and schedule formal, continuous socialization to improve administrative literacy.*
Keywords: *Dewa Cinta Programme; Isolated Indigenous Community; Public Services*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Marajai masih menghadapi keterbatasan ekstrem dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan akibat kondisi geografis yang terpencil dan keterbatasan infrastruktur, yang membuat

mereka kesulitan memperoleh dokumen hukum. Sementara itu, dokumen kependudukan merupakan manifestasi nyata dari prinsip keadilan sosial yang diamanatkan konstitusi. Upaya konvensional gagal menjangkau mereka, sehingga pemerintah menginisiasi inovasi jemput bola Program Dewa Cinta. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Program Dewa Cinta dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Marajai. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi pada Januari 2026. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti dan diinterpretasikan berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Dewa Cinta telah berjalan cukup baik. Pada dimensi komunikasi, sosialisasi dilakukan melalui koordinasi berjenjang dengan pemerintah desa sebagai mediator informasi utama. Dimensi sumber daya didukung petugas yang kompeten dan penggunaan internet satelit Starlink untuk mengatasi kendala sinyal. Dimensi disposisi menunjukkan komitmen dan responsivitas yang tinggi dari para petugas di lapangan. Sementara pada dimensi struktur birokrasi, program didukung penuh oleh SOP terstruktur dan Surat Perintah resmi. Kendala eksternal utama meliputi akses jalan yang rusak berat, keterbatasan jaringan seluler, dan rendahnya pemahaman administrasi kependudukan sebagian masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Program Dewa Cinta di Desa Marajai telah berjalan dengan baik sebagai inovasi pelayanan publik jemput bola. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya meningkatkan dukungan infrastruktur fisik jalan, penguatan jaringan internet satelit, serta penyelenggaraan sosialisasi formal yang terjadwal.
Kata kunci: Inovasi Pelayanan; Komunitas Adat Terpencil; Program Dewa Cinta

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban fundamental negara yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil dasar masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, kepemilikan dokumen hukum seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran bukan sekadar formalitas administratif, melainkan manifestasi nyata dari prinsip keadilan sosial yang diamanatkan oleh konstitusi (Larsson, 2021). Namun, distribusi pelayanan publik yang merata sering kali terbentur oleh realitas geografis Indonesia yang sangat luas dan menantang, sehingga menyisakan ketimpangan akses bagi masyarakat di wilayah pedalaman. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, (Larsson, 2021) menegaskan bahwa penggunaan sistem digital pemerintah tidak selalu mampu menjangkau seluruh warga secara setara, karena kelompok masyarakat tertentu tetap dapat mengalami beban administratif dan eksklusi layanan ketika tidak memiliki akses, literasi, atau kelengkapan data yang memadai. (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Salah satu kelompok masyarakat yang paling rentan mengalami marginalisasi administratif adalah Komunitas Adat Terpencil (KAT). Di Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, masyarakat KAT yang bermukim di Desa Marajai, Kecamatan Halong, terus menghadapi keterbatasan dalam mengakses pusat pelayanan administrasi kependudukan standar. Isolasi geografis dan minimnya infrastruktur transportasi membuat perjalanan menuju kantor kedinasan menjadi beban ekonomi dan fisik yang berat bagi masyarakat adat setempat (Thapaliya & Esichaikul, 2025). Akibatnya, angka kepemilikan dokumen hukum di wilayah ini cenderung rendah, menghambat mereka untuk mengakses program bantuan sosial, kesehatan, dan pendidikan yang disediakan oleh pemerintah pusat maupun daerah (Umbach & Tkalec, 2022).

Guna menjembatani jurang aksesibilitas tersebut, Pemerintah Kabupaten Balangan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menginisiasi sebuah langkah transformatif berupa Program Dewa Cinta (Desa Wajib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil). Program ini dirancang sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *outreach* (jemput bola), di mana petugas administrasi bergerak langsung mendatangi pemukiman masyarakat KAT di Desa Marajai menggunakan perangkat teknologi komunikasi modern (Adnan et al, 2022). Kebijakan ini juga diperkuat secara legal melalui Peraturan Bupati Balangan Nomor 26 Tahun 2021 tentang Digitalisasi Desa dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ mengenai Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Melalui pendekatan inovatif ini, diharapkan pemenuhan hak identitas hukum bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat adat yang terisolasi, dapat diwujudkan demi tercapainya keadilan administratif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan masih tingginya hambatan aksesibilitas geografis dan rendahnya pemahaman administrasi kependudukan pada masyarakat KAT di Desa Marajai, di mana di sisi lain dokumen kependudukan telah ditetapkan sebagai hak konstitusional mutlak yang harus dipenuhi tanpa diskriminasi (Mphahlele et al., 2025).

Meskipun Program Dewa Cinta didesain sebagai solusi mutakhir melalui pemanfaatan teknologi internet satelit Starlink untuk menembus batas ruang, pada praktiknya masih terdapat kesenjangan operasional di lapangan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, mekanisme sosialisasi program kepada masyarakat KAT masih bersifat situasional, tidak formal, dan reaktif terhadap inisiatif aparat desa setempat. Hal ini memicu ketimpangan informasi di mana sebagian masyarakat datang ke lokasi pelayanan tanpa membawa kelengkapan berkas yang dipersyaratkan. Ditambah lagi, kendala penggunaan bahasa daerah dalam komunikasi sehari-hari dan rendahnya tingkat literasi fungsional masyarakat adat menjadi pembatas dalam penyerapan informasi program secara utuh (Long et al., 2026).

Meskipun beberapa studi terdahulu telah mengkaji inovasi pelayanan publik jemput bola secara umum, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji interaksi antara penggunaan teknologi digital canggih di daerah terpencil dengan kesiapan sosial-kultural masyarakat adat, khususnya dalam kerangka teori implementasi George C. Edward III (1980) di tingkat kelurahan/desa terisolasi. Penelitian ini bermaksud mengisi celah (gap) ilmiah tersebut dengan membedah dinamika komunikasi, kesiapan sumber daya teknis, disposisi moral aparat, serta hambatan struktural-birokratis yang terjadi dalam implementasi Program Dewa Cinta di Desa Marajai.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi teoretis dan praktis yang sangat krusial untuk dilaksanakan saat ini. Secara teoretis, penelitian ini mendesak dilakukan karena masih minimnya kajian empiris di Indonesia yang membedah efektivitas inovasi tata kelola digital di wilayah yang mengalami *blank spot* ekstrem dan dihuni oleh komunitas adat. Hasil analisis dari lokus ini akan memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai modifikasi teori implementasi kebijakan di wilayah dengan karakteristik sosiologis khusus (Gatiningsih, 2022).

Implementasi Program Dewa Cinta tidak hanya dapat dipahami melalui perspektif implementasi kebijakan, tetapi juga melalui kajian administrasi kependudukan, pemerintahan, dan pembangunan daerah. Administrasi kependudukan merupakan instrumen strategis dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat dan mendukung tertib administrasi negara (Gatiningsih & Sutrisno, 2017). Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah

dalam mengelola proses pelayanan secara efektif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Wasistiono & Simangunsong, 2015). Selain itu, penelitian pemerintahan menekankan pentingnya pemahaman terhadap dinamika implementasi kebijakan yang terjadi di lapangan sebagai dasar perbaikan tata kelola pemerintahan (Simangunsong, 2015). Dalam perspektif pembangunan, pemerataan pelayanan dasar hingga wilayah terpencil merupakan prasyarat terwujudnya pembangunan yang inklusif dan berkeadilan (Syafri, Sartika, & Gatiningsih, 2010). Lebih lanjut, perencanaan pembangunan daerah yang berbasis kebutuhan riil masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kebijakan dan kualitas pelayanan publik di daerah (Simangunsong, 2022).

Secara praktis, apabila penelitian evaluatif ini tidak segera dilaksanakan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan akan kekurangan basis data empiris yang valid mengenai hambatan struktural program (Simangunsong & Tahir, 2018; Setiawan et al, 2022). Risiko kebijakan tidak tepat sasaran akan terus berlanjut, pemborosan anggaran teknologi satelit berbiaya tinggi dapat terjadi tanpa hasil optimal , dan yang paling fatal, masyarakat KAT di Desa Marajai akan tetap berada dalam lingkaran pengucilan administratif, kehilangan hak-hak sosial-ekonominya akibat tidak memiliki dokumen kependudukan yang sah (Prabowo, 2019).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas inovasi teknologi digital maupun konteks peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai digitalisasi administrasi kependudukan memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang digunakan. (Elmayanti & Ferawati, 2021) membahas implementasi administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kota Semarang dengan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada evaluasi efektivitas berdasarkan prinsip *Good Governance* seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan. (Rizqiyah et al., 2025) meneliti implementasi kebijakan program aplikasi SALAMAN di Disdukcapil Kota Bandung menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan bersandar pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring untuk mengeksplorasi makna, kompetensi agen pelaksana, serta hambatan operasional aplikasi.

Selanjutnya, (Anggela Putri, 2022) mengkaji tentang optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui program Kalimasada dengan memanfaatkan aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya, di mana riset tersebut menggunakan metode observasi partisipatif untuk menganalisis pendataan kependudukan di tingkat rukun tetangga dan rukun warga guna menumbuhkan kesadaran serta tertib administrasi masyarakat. Adapun (Silva et al., 2024) mengkaji peran komunikasi dalam inovasi program "Jalan MANTAN" (Jalan Melayani Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan) di Kabupaten Sikka dengan metode kualitatif melalui teknik wawancara mendalam dan observasi, yang berfokus pada analisis pola komunikasi empatik, terbuka, dan jelas guna mempermudah akses layanan kependudukan bagi kelompok lansia, disabilitas, dan masyarakat miskin. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif deskriptif dengan beragam fokus aplikasi digital serta karakteristik wilayah perkotaan maupun sub-urban, namun belum menyentuh secara mendalam wilayah dengan status geografis pedalaman dan terpencil yang memiliki hambatan aksesibilitas ekstrem (Naufal Aly, 2025).

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 karakteristik objek penelitian

dan lokus wilayah yang diambil, yakni berfokus pada efektivitas Program SIPELANDUKILAT di Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, yang secara sosiologis dan geografis dikategorikan sebagai wilayah pedalaman serta terpencil di perbatasan negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan integrasi *tools* analisis data kualitatif berbasis komputer, yaitu ATLAS.ti, yang secara teknis berbeda dengan analisis manual yang mendominasi riset-riset sebelumnya (Suwanda, 2015; Mergel et al, 2019).

Selain itu, pengukuran, indikator, dan teori yang digunakan peneliti dalam membedah efektivitas program jemput bola di pedalaman ini tidak hanya terbatas pada pemenuhan prinsip *Good Governance* umum atau aspek komunikasi semata, melainkan mengaitkannya secara mendalam dengan dimensi efektivitas organisasi pelayanan publik dalam mengatasi kesenjangan infrastruktur digital dan literasi administratif masyarakat pedalaman. Hal ini menjadi kebaruan ilmiah (*scientific novelty*) yang penting dalam memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya tata kelola dokumen kependudukan di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T).

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi Program Dewa Cinta dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Marajai, Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan.

II. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif ini didasarkan pada karakteristik masalah yang diteliti, yang memerlukan pemahaman mendalam, kontekstual, dan menyeluruh mengenai proses sosial dan perilaku birokrasi dalam mengeksekusi kebijakan di lapangan. Melalui metode ini, peneliti dapat menangkap fenomena implementasi secara natural tanpa manipulasi laboratorium, serta mampu mengurai jalinan hubungan antara pelaksana program dengan masyarakat adat penerima manfaat secara alamiah.

Pengumpulan data primer dan sekunder dilaksanakan pada bulan Januari 2026 di Desa Marajai, Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang terjun langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara semi-terstruktur, observasi deskriptif, dan pengumpulan dokumen formal. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menjamin kredibilitas informasi yang digali. Informan kunci (*key informant*) dalam riset ini adalah pejabat struktural pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan serta Dinas Sosial yang mengoordinasikan data KAT. Informan pendukung meliputi petugas teknis lapangan Disdukcapil, Kepala Wilayah/Aparat Desa Marajai sebagai mediator informasi, serta perwakilan masyarakat KAT Desa Marajai yang menjadi penerima layanan langsung.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas (*credibility*) dengan menerapkan triangulasi sumber (mengonfrontasi data dari dinas, aparat desa, dan warga) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara mendalam dengan catatan observasi lapangan dan dokumen regulasi resmi). Selanjutnya, data dianalisis secara digital menggunakan bantuan *tools* perangkat lunak analisis kualitatif ATLAS.ti. Tahapan analisis meliputi pengunggahan transkrip wawancara, melakukan pengodean (*coding*) data berdasarkan klaster variabel Teori Edward III (Komunikasi, Sumber Daya,

Disposisi, dan Struktur Birokrasi), penyajian jaringan hubungan antar-kode (*network display*), serta penarikan kesimpulan teoretis yang valid.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap implementasi Program Dewa Cinta (Desa Wajib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil) di Desa Marajai dibedah menggunakan pisau analisis model George C. Edward III (1980). Pendekatan teoretis ini membagi keberhasilan eksekusi kebijakan ke dalam empat dimensi utama yang saling bertali kelindan, yaitu: Komunikasi (*Communication*), Sumber Daya (*Resources*), Disposisi (*Disposition*), dan Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*).

Desa Marajai yang terletak di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, merupakan wilayah geografis yang dihuni oleh Komunitas Adat Terpencil (KAT) suku Dayak Pitap. Karakteristik lokus yang terisolasi, minim infrastruktur, dan dikelilingi oleh topografi perbukitan menjadi tantangan tersendiri bagi kedinasan publik dalam mendistribusikan hak dokumen sipil secara berkeadilan. Guna membedah dinamika empiris yang terjadi selama pelaksanaan program inklusi digital ini, berikut disajikan pembahasan mendalam pada masing-masing dimensi berdasarkan data primer hasil wawancara, observasi lapangan, serta pengolahan klaster tema menggunakan perangkat lunak analisis kualitatif ATLAS.ti.

3.1. Komunikasi (Communication)

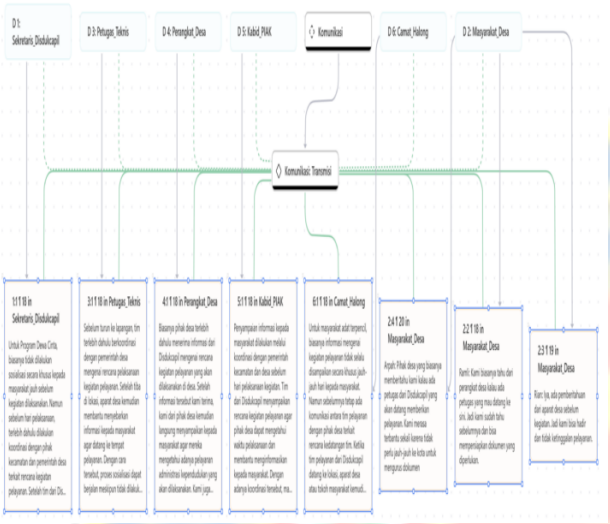
Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh dimensi komunikasi. Menurut Edward III, dimensi ini diturunkan ke dalam tiga indikator keberhasilan utama, yaitu transmisi informasi (*transmission*), kejelasan tujuan (*clarity*), dan konsistensi instruksi (*consistency*) dari pembuat kebijakan kepada pelaksana hingga bermuara pada masyarakat sasaran. Berdasarkan ekstraksi data menggunakan bantuan *software* ATLAS.ti, jaringan komunikasi dalam Program Dewa Cinta di Desa Marajai memperlihatkan adanya struktur formal yang tertata, namun mengalami kendala penyaringan pesan pada tingkat paling bawah (*grassroots*).

Proses transmisi informasi awal dilakukan secara linier-birokratis. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan mengirimkan Surat Pemberitahuan Resmi mengenai jadwal pelayanan jemput bola kepada pihak Kecamatan Halong. Surat tersebut kemudian diteruskan melalui kurir desa atau pesan digital ke Kepala Desa Marajai. Dari aspek kejelasan birokrasi, instruksi dari kepala dinas kepada tim teknis lapangan sudah sangat klir dan konsisten karena didasarkan pada target capaian kepemilikan dokumen hukum nasional. Namun, ketika pesan tersebut harus ditransmisikan dari jajaran pemerintah desa kepada masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT), ditemukan adanya hambatan komunikasi struktural dan kultural.

Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat KAT di Desa Marajai sejauh ini masih bersifat situasional, tidak formal, dan reaktif. Hal ini teperiksa dari absennya forum sosialisasi resmi atau penyebaran selebaran panduan persyaratan berkas sebelum tim mobil Disdukcapil tiba di lokasi. Aparat desa cenderung menggunakan pola komunikasi lisan konvensional, yakni menyampaikan pengumuman dari mulut ke mulut, mendatangi rumah warga secara acak, atau mengandalkan pertemuan adat skala kecil yang tidak dihadiri oleh seluruh elemen masyarakat.

Pola penyebaran informasi yang tidak merata dan terfragmentasi ini menimbulkan distorsi pesan yang masif di lapangan. Banyak warga KAT yang datang ke balai desa dengan pemahaman yang keliru atau tidak membawa kelengkapan berkas esensial yang dipersyaratkan oleh regulasi pendaftaran sipil nasional. Hambatan ini tercermin dalam rangkuman data wawancara lapangan yang disajikan pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1.
Identifikasi Hambatan Transmisi Komunikasi Berdasarkan Hasil Wawancara Informan



Sumber: diolah oleh penulis (2026)

Kondisi komunikasi di lapangan semakin kompleks akibat adanya kendala bahasa fungsional (*language barrier*). Sebagian besar generasi tua atau masyarakat sepuh KAT di Desa Marajai dalam kesehariannya hanya menggunakan bahasa Dayak lokal dan memiliki keterbatasan kemampuan dalam mencerna instruksi formal berbahasa Indonesia. Ketika proses pengisian formulir, wawancara elemen data, atau verifikasi berkas dilakukan, tim teknis Disdukcapil sering kali mengalami jalan buntu dalam berkomunikasi secara langsung.

Akibatnya, proses pelayanan mengalami penurunan kecepatan operasional karena aparat desa atau relawan pemuda setempat harus bertindak sebagai penerjemah dadakan (*ad-hoc translator*). Ketidakpahaman linguistik ini jika tidak dimitigasi berisiko memicu kesalahan input data sosiodemografis warga, seperti kesalahan pengejaan nama, penulisan tanggal lahir, atau penetapan status hubungan keluarga dalam sistem kependudukan nasional.

3.2. Sumber Daya (Resources)

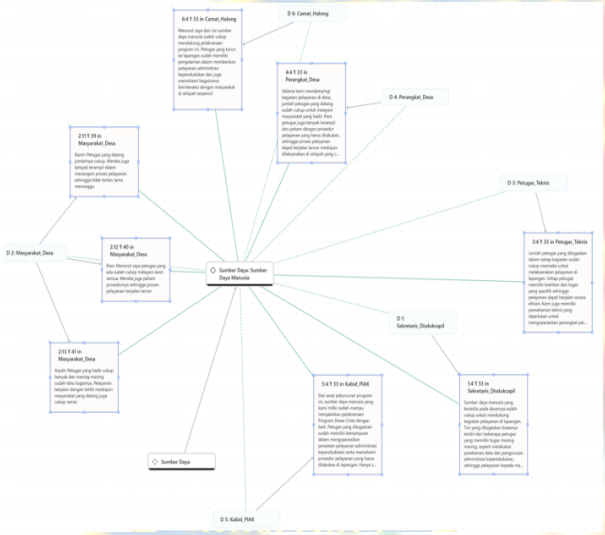
Dimensi kedua dalam model Edward III adalah sumber daya, yang memegang peranan krusial sebagai penopang operasionalisasi dari kebijakan yang telah dikomunikasikan. Tanpa adanya dukungan sumber daya yang mumpuni, kebijakan publik yang dirancang dengan sangat baik hanya akan berakhir sebagai dokumen normatif di atas kertas. Dalam konteks pelayanan kependudukan digital di area pedalaman ekstrem, indikator sumber daya dipecah menjadi dua elemen vital, yakni kompetensi staf pelaksana (*human resources*) dan ketersediaan sarana prasarana teknis beserta dukungan finansial (*facility resources*).

Dari sisi sumber daya manusia, Program Dewa Cinta didukung oleh tim teknis lapangan Disdukcapil Kabupaten Balangan yang memiliki kualifikasi tinggi. Para petugas pelaksana merupakan operator handal yang telah mendapatkan sertifikasi dan pelatihan berkala dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri terkait operasionalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Mereka memiliki pemahaman yang matang

mengenai hukum administrasi negara, teknik pemecahan masalah data ganda, hingga tata cara penanganan sengketa elemen data primer.

Namun, tantangan terbesar dari program inklusi ini berada pada pemenuhan sarana dan prasarana teknis. Desa Marajai secara geografis berada dalam status kawasan *blank spot* total yang tidak terjangkau oleh sinyal menara pemancar seluler (*base transceiver station*) konvensional dari operator telekomunikasi komersial mana pun. Untuk mengatasi isolasi digital tersebut, Disdukcapil Kabupaten Balangan melakukan lompatan inovasi teknologi dengan membawa perangkat internet satelit Starlink portabel ke lokasi pelayanan, seperti yang digambarkan pada skema alur infrastruktur teknis di bawah ini.

Gambar 2.
Network View ATLAS.ti: Indikator Sumber Daya Manusia Program Dewa Cinta



Sumber: diolah oleh penulis (2026)

Penggunaan teknologi internet satelit orbit rendah (*low earth orbit*) ini terbukti menjadi *game-changer* utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah terpencil. Dengan menggunakan Starlink portabel, tim lapangan berhasil memotong rantai ketergantungan pada jaringan internet darat, sehingga proses verifikasi data biometrik (pemindaian sidik jari, retina mata, dan pengambilan pasfoto) serta pencetakan dokumen dokumen sipil dapat diselesaikan langsung di lokasi (*onsite*), tanpa perlu membawa berkas fisik kembali ke ibu kota kabupaten untuk diproses.

Meskipun inovasi prasarana digital ini berjalan sukses, implementasi dimensi sumber daya secara keseluruhan masih dibayangi oleh hambatan infrastruktur fisik non-digital yang sangat parah. Akses jalan darat utama menuju Desa Marajai didominasi oleh medan perbukitan curam dengan permukaan jalan yang belum diaspal, berbatu, dan akan berubah menjadi kubangan lumpur tebal yang berbahaya ketika musim hujan tiba. Kerusakan jalan yang ekstrem ini mempercepat laju depresiasi kendaraan operasional dinas dan membatasi frekuensi kunjungan jemput bola menjadi sangat jarang. Rincian alokasi kekuatan dan keterbatasan sumber daya dalam program ini dirangkum dalam Tabel 2.

3.3. Disposisi (Disposition)

Dimensi ketiga yang menjadi pilar analisis model implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) adalah disposisi. Disposisi merujuk pada kecenderungan sikap, komitmen, keinginan,

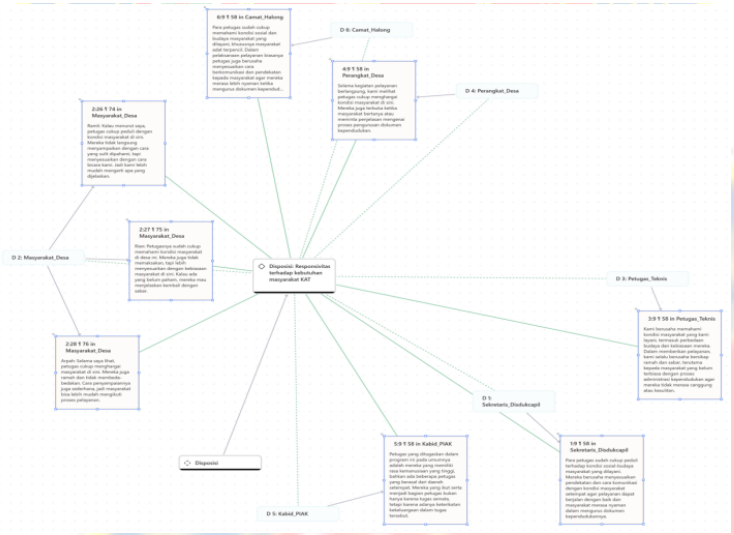
kepedulian, kognisi, dan tingkat responsivitas para pelaksana kebijakan terhadap program yang diamanatkan. Di dalam sebuah ekosistem kebijakan publik, disposisi berperan sebagai energi penggerak (*driver*) psikologis dan moral bagi para birokrat di lapangan. Jika para pelaksana memiliki disposisi yang positif, mendukung, serta mempunyai rasa urgensi yang tinggi (*sense of urgency*) terhadap tujuan utama kebijakan, maka hambatan-hambatan teknis sekompleks dan seekstrem apa pun yang terjadi di lapangan akan cenderung dapat dicarikan solusinya secara inovatif melalui diskresi yang positif oleh petugas tersebut. Sebaliknya, meskipun sebuah kebijakan didukung oleh dana melimpah dan alat yang canggih, apabila disposisi pelaksananya rendah atau apatis, maka efektivitas program akan mengalami stagnasi.

Berdasarkan hasil pengamatan partisipatif, observasi kontekstual, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan dinas maupun masyarakat lokal di Kecamatan Halong, dimensi disposisi merupakan faktor penggerak internal (*internal driving factor*) paling kuat yang menjaga Program Dewa Cinta tetap berjalan secara konsisten dan berkelanjutan. Para petugas lapangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan menunjukkan dedikasi, integritas, dan empati sosial yang sangat tinggi terhadap kondisi sosiodemografis masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) suku Dayak Pitap di Desa Marajai. Mereka memiliki pemahaman kognitif yang utuh bahwa kehadiran mereka di balai desa terpencil tersebut bukan sekadar untuk menjalankan tugas rutin kedinasan demi menggugurkan kewajiban penyerapan anggaran, melainkan sebuah misi kemanusiaan dan keadilan sosial guna memulihkan hak-hak kewarganegaraan masyarakat adat yang selama puluhan tahun terisolasi dari sistem administrasi negara.

Komitmen moral yang luhur ini dibuktikan secara empiris melalui kesediaan para petugas untuk menempuh perjalanan darat yang penuh risiko fisik. Mereka harus melewati jalur pegunungan Meratus yang curam, melintasi jalanan berbatu, tebing yang rawan longsor, serta menerjang cuaca ekstrem yang tidak menentu. Di lokasi pelayanan, tantangan sosiologis langsung menghadang ketika antrean masyarakat KAT membeludak sejak pagi hingga malam hari. Lambatnya proses verifikasi manual pada fase awal—akibat banyaknya data warga yang belum pernah terekam—tidak membuat mental para pelaksana surut. Para operator komputer dan petugas pendaftaran memilih untuk mengabaikan batas jam kerja standar aparatur sipil negara (ASN). Mereka secara sadar memperpanjang waktu pelayanan demi memastikan warga terakhir yang telah berjalan kaki berjam-jam dari pelosok gunung terlayani seluruhnya tanpa terkecuali.

Sikap responsif dan fleksibilitas disposisi aparat ini juga terlihat nyata dari lahirnya kebijakan diskresi atau dispensasi administratif yang adaptif di lapangan. Ketika berhadapan dengan karakteristik hukum adat dan keterbatasan dokumen pelengkap (seperti ketiadaan surat pengantar RT, ketiadaan ijazah, atau hilangnya Kartu Keluarga lama), petugas Disdukcapil tidak bersikap kaku atau legalistik-formalistik. Mereka menerapkan prinsip afirmasi khusus bagi masyarakat KAT; sepanjang keberadaan sosiologis, silsilah keluarga, dan identitas fisik warga tersebut diverifikasi serta dijamin kebenarannya secara lisan oleh kepala adat (*Kepala Adat Dayak Pitap*) atau kepala desa setempat, maka proses perekaman data biometrik baru tetap dilanjutkan. Fenomena perilaku birokrasi yang responsif ini terekam ke dalam simpul hubungan konseptual program yang diolah melalui perangkat lunak kualitatif, sebagaimana disajikan pada narasi *Network View* di bawah ini.

Gambar 3.
Network View ATLAS.ti: Indikator Sikap Responsif terhadap Karakteristik KAT



Sumber: diolah oleh penulis (2026)

Berdasarkan peta jaringan konseptual di atas, terlihat jelas bahwa karakteristik unik masyarakat KAT bertindak sebagai stimulus yang melahirkan dua respon disposisi utama dari pelaksana, yaitu komitmen moral yang tinggi dan diskresi afirmatif yang positif. Kedua elemen sikap ini melebur menjadi satu indikator makro, yaitu sikap responsif pelaksana yang berorientasi pada pemecahan masalah (*solution-oriented*). Sikap positif yang diperlihatkan oleh para pelaksana kebijakan ini pada gilirannya menstimulasi munculnya tingkat kepercayaan publik (*public trust*) yang sangat tinggi dari masyarakat Komunitas Adat Terpencil di Desa Marajai.

Warga KAT yang secara historis memiliki kecenderungan menaruh kecurigaan psikologis terhadap aparatur pemerintah luar kota (masyarakat modern) berubah menjadi sangat antusias. Mereka secara sukarela turun dari wilayah permukiman puncak gunung untuk meramaikan lokasi pelayanan publik jemput bola tersebut. Disposisi yang bersahabat, inklusif, ramah, dan tidak birokratis ini berhasil mengikis jarak sosial-psikologis antara negara (*state*) dan warga adat terpencil (*indigenous people*). Temuan ini sejalan dengan (Alsaad et al., 2024) yang menyatakan bahwa pengembangan e-government tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan publik, melainkan perlu didukung oleh kualitas tata kelola, responsivitas, dan penciptaan nilai layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

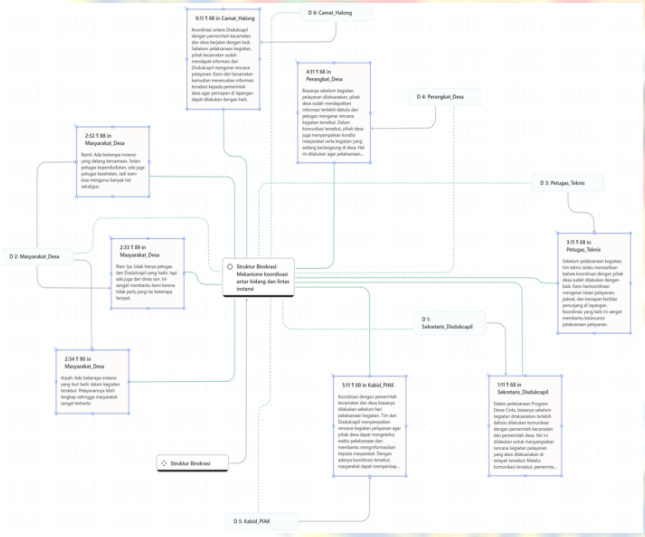
3.4. Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)

Dimensi terakhir di dalam model George C. Edward III (1980) yang memengaruhi keberhasilan eksekusi kebijakan secara masif adalah struktur birokrasi. Meskipun komunikasi telah berjalan klir, sumber daya tersedia cukup, dan disposisi pelaksana sangat mendukung, keberhasilan implementasi dapat terhambat apabila struktur organisasi pelaksana tidak teratur. Struktur birokrasi membedah dua karakteristik utama dari organisasi publik, yaitu tingkat kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) yang memandu alur kerja teknis harian agar seragam, serta tingkat pembagian kerja (*fragmentation*) yang mengatur pola tata hubungan dan koordinasi lintas sektoral agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan atau pengabaian tanggung jawab di lapangan.

Implementasi Program Dewa Cinta di Desa Marajai telah memiliki landasan birokratis yang rigid, formal, legistimatif, dan kuat. Aktivitas operasional tim teknis lapangan tidak bergerak secara liar, acak, atau berdasarkan intuisi personal masing-masing operator di bawah tenda darurat, melainkan dipayungi secara hukum oleh Surat Perintah Tugas (SPT) resmi yang diterbitkan secara berkala oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Keberadaan SPT ini memberikan legitimasi hukum penuh bagi petugas dalam melakukan eksekusi pelayanan yuridikal, penandatanganan berkas otentik negara, perekaman data biometrik sensitif, serta penggunaan fasilitas negara di wilayah perbatasan terpencil yang berbatasan dengan kawasan hutan lindung.

Secara mekanis, seluruh tahapan pelayanan administrasi kependudukan keliling jemput bola mengacu pada dokumen Standard Operating Procedures (SOP) Dewa Cinta yang komprehensif. SOP ini mengatur secara detail tata urutan kerja, pembagian loket, batas waktu perekaman data per jiwa, batas toleransi kegagalan sistem akibat guncangan generator listrik, hak akses enkripsi data operator untuk mencegah kebocoran data siber, hingga mekanisme penyerahan fisik dokumen administrasi (KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran) secara langsung ke tangan penduduk tanpa melalui perantara atau makelar pihak ketiga. Guna memperjelas pola hubungan dan integrasi kerja antar lembaga pelaksana yang terlibat dalam menyukseskan program pelayanan inklusi ini, berikut ditampilkan jaringan kerja koordinasi lintas instansi.

Gambar 4.
Network View ATLAS.ti: Indikator Koordinasi Lintas Instansi



Sumber: diolah oleh penulis (2026)

Berdasarkan bagan tata hubungan struktural di atas, terlihat bahwa SOP Dewa Cinta bertindak sebagai jembatan birokrasi (*bureaucratic bridge*) yang mengintegrasikan tiga simpul kekuasaan lokal. Keberadaan SOP yang terstruktur dengan rapi ini terbukti secara ilmiah berhasil meminimalkan munculnya praktik mal-administrasi di lapangan, memutus mata rantai keterlibatan calo kependudukan yang kerap memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat adat demi keuntungan ekonomi sepihak, serta menjaga konsistensi mutu pelayanan (*service quality consistency*) meskipun dilaksanakan di bawah tenda darurat balai desa dengan keterbatasan fasilitas penunjang fisik.

Selain kejelasan dokumen SOP, indikator pembagian kerja (*fragmentation*) di dalam struktur birokrasi program ini memperlihatkan jalinan sinergi lintas sektoral yang harmonis dan efektif.

Penanganan pelayanan bagi Komunitas Adat Terpencil (KAT) suku Dayak Pitap melibatkan pembagian peran yang proporsional antara tiga instansi utama dengan spesialisasi tugas yang jelas. Disdukcapil Kabupaten Balangan bertindak sebagai otoritas utama (*leading sector*) yang bertanggung jawab atas aspek teknis perekaman, validasi data siber, dan penerbitan fisik dokumen hukum kependudukan nasional menggunakan jaringan satelit.

Sementara itu, Dinas Sosial Kabupaten Balangan menyuplai basis data spasial mengenai letak geografis, demografis, dan peta persebaran kepala keluarga KAT agar target kunjungan tim pemobil tepat sasaran. Di sisi lain, jajaran Pemerintah Desa Marajai bertindak sebagai fasilitator lokal (*local enabler*) yang menyediakan akomodasi fisik berupa balai desa, mengamankan pasokan daya listrik cadangan melalui penyediaan generator listrik (genset), mengatasi kendala bahasa lokal melalui penugasan perangkat desa sebagai pemandu, serta melakukan mobilisasi massa secara kultural melalui koordinasi bersama para kepala adat. Pembagian kerja yang jelas, tegas, dan terdokumentasi ini berhasil mencegah terjadinya tumpang tindih alokasi anggaran daerah (*overlapping budget*) serta memastikan setiap instansi bergerak seirama, satu arah, dan padu demi menyukseskan agenda besar inklusi digital di wilayah terpencil.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Dewa Cinta memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka mewujudkan keadilan sosial dan pemerataan akses terhadap pelayanan publik. Program pelayanan jemput bola ini juga merupakan salah satu sarana pemenuhan hak-hak sipil dasar bagi masyarakat Komunitas Adat Terpencil (KAT) suku Dayak Pitap di Desa Marajai. Penulis menemukan temuan penting yakni inovasi pelayanan kependudukan di daerah terpencil dapat terlaksana dengan baik dikarenakan adanya komitmen moral yang tinggi (disposisi) dari aparat pelaksana serta pemanfaatan lompatan teknologi yang tepat guna.

Sama halnya dengan temuan Silva dkk. bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan empatik serta kolaborasi lintas sektoral dengan pemerintah desa memainkan peran sentral dalam mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan administratif bagi masyarakat rentan (Silva et al., 2024), petugas Disdukcapil Kabupaten Balangan menjadikan pendekatan persuasif-simpatik sebagai kunci berjalannya Program Dewa Cinta di Desa Marajai.

Layaknya program inovasi di pedalaman lainnya, Program Dewa Cinta ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, di antaranya adalah transmisi pesan sosialisasi berkas persyaratan di tingkat akar (*grassroots*) diakui belum maksimal, salah satunya dikarenakan oleh faktor kesenjangan akses teknologi komunikasi fungsional di daerah terpencil, layaknya temuan Anggraini dkk. (Elmayanti & Ferawati, 2021). Selanjutnya, karakteristik dari program ini yakni program yang memanfaatkan teknologi digital mutakhir di area *blank spot* total. Yang membuatnya lebih menarik lagi adalah penggunaan internet satelit Starlink portabel yang dibawa langsung oleh tim lapangan.

Inovasi prasarana ini berhasil mengubah sistem kerja pelayanan yang dulunya bersifat analog-manual menjadi sistem pelayanan daring yang terhubung langsung secara *real-time* dengan server pusat Kementerian Dalam Negeri. Artinya, pemerintah daerah berhasil menunjukkan kompetensi sumber daya agen pelaksana dan kesiapan petunjuk teknis operasional sesuai dengan prinsip reformasi birokrasi, yang sejalan dengan hasil penelitian Rizqiyah dkk. terkait pemenuhan regulasi tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan (Rizqiyah et al., 2025).

Adanya program ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu meningkatkan kesadaran hukum masyarakat pedalaman, tertib administrasi yang masif, sehingga mampu menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam program jaminan sosial, kesehatan, dan bantuan ekonomi pemerintah

secara tidak langsung layaknya penelitian Anggela Putri yang menemukan peran optimalisasi layanan administrasi kependudukan di tingkat terbawah mampu merangsang antusiasme masyarakat untuk peduli dan mandiri mengurus dokumen hukum demi kepastian perlindungan masyarakat (Anggela Putri, 2022).

Berikut adalah beberapa temuan penting terkait oleh beberapa peneliti terdahulu terkait program-program pelayanan administrasi kependudukan keliling antara lain:

a. Pemenuhan Hak Konstitusional: Inovasi jemput bola berhasil menjamin pemenuhan identitas hukum bagi kelompok masyarakat adat marginal dan terpencil;
b. Pemanfaatan Teknologi Terapan: Penggunaan internet satelit portabel menjadi solusi utama dalam menembus pembatasan geografis di area tanpa sinyal seluler (*blank spot*);
c. Peningkatan Kepercayaan Publik: Pendekatan pelayanan yang empatik dan responsif dari petugas meningkatkan kepercayaan masyarakat adat terhadap institusi pemerintah;
d. Sinergitas Sektoral: Program ini mendorong kolaborasi yang harmonis antara kedinasan kabupaten, aparatur kecamatan, dan jajaran pemerintah desa;
e. Diskresi Administrasi yang Positif: Adanya fleksibilitas berupa dispensasi berkas hulu bersyarat membantu warga senior yang kehilangan data dasar kependudukan.

Secara keseluruhan, Program Dewa Cinta memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun tata kelola pemerintahan yang inklusif dan berkeadilan bagi Komunitas Adat Terpencil.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di samping empat dimensi utama dalam model George C. Edward III (1980), penulis menemukan beberapa faktor krusial yang secara simultan memengaruhi akselerasi program di lapangan. Faktor penghambat utama dalam pelaksanaan Program Dewa Cinta di Desa Marajai ini adalah rusaknya infrastruktur jalan darat yang berbatu dan berlumpur ekstrem di lereng Pegunungan Meratus. Hambatan fisik ini diperparah oleh hambatan komunikasi kultural berupa kendala bahasa fungsional (*language barrier*), di mana sebagian besar masyarakat sepuh Komunitas Adat Terpencil (KAT) hanya menguasai bahasa daerah lokal (Dayak Pitap). Kondisi ini semakin dipersulit oleh pola sosialisasi berkas persyaratan dari pemerintah desa yang masih bersifat situasional atau tidak formal, sehingga memicu terjadinya distorsi informasi pra-pelayanan.

Di sisi lain, terdapat faktor pendukung utama yang menjadi determinan keberhasilan program inklusi ini. Faktor tersebut adalah tingginya komitmen moral, dedikasi tanpa batas, serta responsivitas yang ditunjukkan oleh para petugas lapangan Disdukcapil Kabupaten Balangan yang rela bekerja melampaui jam kerja reguler ASN. Kinerja impresif ini didukung penuh oleh penyediaan akomodasi dan fasilitas operasional pendukung (seperti ruang balai desa dan pasokan daya listrik genset) dari pemerintah desa. Faktor pendukung ini bermuara pada tingginya antusiasme serta kepercayaan publik dari masyarakat adat untuk turun gunung demi mendapatkan hak dokumen identitas diri mereka sebagai warga negara.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Program Dewa Cinta dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada Komunitas Adat Terpencil (KAT) di Desa Marajai telah berjalan dengan baik dikarenakan adanya kolaborasi yang kuat dari pemerintah daerah melalui Disdukcapil dengan jajaran pemerintah desa setempat. Selain didukung oleh tingginya komitmen disposisi petugas di lapangan, penggunaan perangkat internet satelit Starlink portabel sebagai solusi hambatan *blank spot* menambahkan temuan baru yang memperluas khazanah keilmuan pada bidang manajemen pelayanan publik terpencil. Guna meningkatkan keberlanjutan program, disarankan bagi Pemerintah Kabupaten

Balangan untuk mengoptimalkan perbaikan infrastruktur jalan fisik menuju lokasi KAT serta menyelenggarakan sosialisasi formal yang terjadwal menggunakan panduan visual berbahasa daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan pengumpulan data lapangan yang singkat serta keterbatasan biaya operasional untuk menjangkau pemukiman adat yang lebih dalam. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokasi desa saja sebagai model studi kasus kualitatif yang dipilih berdasarkan pendekatan penentuan informan secara purposive.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada skala lokus yang lebih luas berkaitan dengan efektivitas digitalisasi administrasi kependudukan pada seluruh wilayah Komunitas Adat Terpencil di Provinsi Kalimantan Selatan untuk menemukan model formulasi kebijakan inklusi digital yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan beserta jajaran tim teknis lapangan, Kepala Desa Marajai beserta seluruh perangkat desa yang telah memberikan kesempatan dan bantuan penuh bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh masyarakat adat Dayak Pitap yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports, 8*, 100015. https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015

Alsaad, A., Alkhawaldeh, A., Elrehail, H., & Almomani, R. (2024). Linking e-government development and quality of governance to trust in government: Evidence from OECD member countries. *Transforming Government: People, Process and Policy, 18*(4), 575–593. https://doi.org/10.1108/TG-03-2024-0060

Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi kualitas pelayanan publik dengan Program Kalimasada melalui aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3*(2). https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396

Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

Elmayanti, E., & Ferawati, F. (2021). Nilai-nilai budaya Melayu dalam sistem pemerintahan kepenghuluan pada masyarakat adat Kampung Kuala Gasib di Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak. *Journal of Education and Culture, 1*(2). https://doi.org/10.58707/jec.v1i2.88

Gatiningsih, G., Djohan, T. S., Syaputra, R., & Mulianingsih, S. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).

Gatiningsih, D., & Sutrisno, H. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly, 38*(1), 101547. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101547

Long, Y., Yang, K., Huang, R., Yuan, G., & Xia, Y. (2026). Enhancing citizen satisfaction with mobile government services in China: The mediating role of trust in service quality and perceived value. *Telematics and Informatics, 104*. https://doi.org/10.1016/j.tele.2025.102355

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Mphahlele, N. S., Kekwaletswe, R. M., & Seaba, T. R. (2025). Model to explain use of e-government service change: Use of unified theory of acceptance and use of technology and information systems success model to explain use of e-government service change: Emerging market case. *Telematics and Informatics Reports, 17*. https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100190

Naufal Aly, M. (2025). Pendampingan layanan administrasi kependudukan dalam rangka optimalisasi Program Klampid di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Blantika: Multidisciplinary Journal, 3*(3). https://doi.org/10.57096/blantika.v3i3.305

Prabowo, H. (2019). Influence of implementation of development and supervision policy to the effectiveness of regional autonomy in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*. https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.63-73

Rizqiyah, F., Subagyo, A., & Yovinus, Y. (2025). Implementasi program aplikasi SALAMAN dalam peningkatan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Prinsip: Jurnal Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, 1*(2). https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip/article/view/3395

Simangunsong, F. (2015). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press.

Simangunsong, F. (2022). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Purbalingga: Sketsa Media.

Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). The impact of local government capacity on public service delivery: Lessons learned from decentralized Indonesia. *Economies, 10*(12), 323. https://doi.org/10.3390/economies10120323

Silva, W. C. Z. F. Da, Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi dalam inovasi "Jalan MANTAN" pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pemenuhan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 4*(3). https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.852

Simangunsong, F., & Tahir, M. I. (2018). Strategy of local government in tourism development of Marina Beach in Bantaeng Regency South Sulawesi Province. *Open Journal of Social Sciences, 6*(1). https://doi.org/10.4236/jss.2018.61004

Suwanda, D. (2015). Factors affecting quality of local government financial statements to get unqualified opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK). *Research Journal of Finance and Accounting, 6*(4). https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19978

Syafri, W., Sartika, I., & Gatiningsih. (2010). *Teori Pembangunan*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Thapaliya, P., & Esichaikul, V. (2025). The impact of e-government on public services: Access, efficiency, and quality in Kathmandu metropolitan city. *EJournal of EDemocracy and Open Government, 17*(1). https://doi.org/10.29379/jedem.v17i1.972

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly, 36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Umbach, G., & Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning, 93*, 102118. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102118

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Sumedang: IPDN Press.

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI