



## Efektivitas Program SIPELANDUKILAT dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedalaman dan Terpencil (Studi di Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan)

Shafri Nur Julianto<sup>1</sup>, Afni Nooraini<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia  
[shafrinurjulianto@ipdn.ac.id](mailto:shafrinurjulianto@ipdn.ac.id), [afni.na@ipdn.ac.id](mailto:afni.na@ipdn.ac.id)

Alamat: Jalan Ir. Soekarno Km.20 Jatinangor - Sumedang  
Korespondensi penulis: [afni.na@ipdn.ac.id](mailto:afni.na@ipdn.ac.id)

**Abstract.** *This study examines the effectiveness of the SIPELANDUKILAT program (Population Administration Service System for Border and Remote Areas) in improving population administration services in rural and remote areas of Tanjung Palas Timur District, Bulungan Regency, North Kalimantan Province. Using qualitative descriptive methods with an inductive approach, data were collected through interviews with 10 informants, direct observation, and documentation. The theoretical framework employs Siagian's (2011) effectiveness theory, assessed through four dimensions: human resources, funds, facilities and infrastructure; quantity and quality of services; time; and procedures. Findings indicate that the program has not yet reached full effectiveness, particularly due to the absence of specialized training for operators, inadequate facilities and infrastructure, and the transition from the distributed SIAK system to a centralized SIAK system that rendered offline recording equipment unusable. Supporting factors include qualified human resources, assistance from the Provincial Civil Registry Office, and high community participation. The study recommends that Bulungan Regency accelerate adaptation to the centralized SIAK system, improve facilities and infrastructure, and strengthen inter-agency cooperation to optimize population administration services in remote areas.*

**Keywords:** *Effectiveness, Population Administration, Public Services, Remote Areas, SIPELANDUKILAT*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji efektivitas program SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Perbatasan dan Pedalaman) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedalaman dan terpencil Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, data dikumpulkan melalui wawancara dengan 10 informan, observasi langsung, dan dokumentasi. Kerangka teori menggunakan teori efektivitas Siagian (2011) yang dinilai melalui empat dimensi: sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu pelayanan; waktu; serta tata cara. Temuan menunjukkan program ini belum sepenuhnya efektif, terutama karena tidak adanya pelatihan khusus bagi operator, sarana prasarana yang tidak memadai, dan peralihan sistem SIAK terdistribusi ke SIAK terpusat yang membuat peralatan perekaman offline tidak dapat digunakan. Faktor pendukung meliputi sumber daya manusia yang berkualitas, bantuan dari Dinas Kependudukan Provinsi, dan partisipasi masyarakat yang tinggi. Penelitian merekomendasikan agar Kabupaten Bulungan mempercepat penyesuaian dengan sistem SIAK terpusat, meningkatkan sarana prasarana, dan memperkuat kerjasama antar instansi untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di daerah terpencil.

**Kata kunci:** Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Daerah Terpencil, SIPELANDUKILAT

### 1. LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan merupakan fondasi fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Setiap warga negara berhak mendapatkan pengakuan identitas hukum melalui dokumen kependudukan yang valid, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun realitas menunjukkan bahwa akses terhadap layanan administrasi kependudukan masih sangat timpang antara wilayah

perkotaan dan daerah pedalaman, terutama di wilayah kepulauan dan perbatasan Indonesia (Rudiatin et al., 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak dasar setiap warga negara yang tidak boleh dibedakan berdasarkan letak geografis tempat tinggalnya. Sinambela (2014) menegaskan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan setiap manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat, sehingga pemerintah memiliki kewajiban mutlak untuk memastikan setiap warganya dapat mengakses layanan dengan mudah, cepat, dan tanpa biaya yang memberatkan. Pemikiran ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan responsivitas dan aksesibilitas layanan publik (Tjiptoherijanto & Manurung, 2010).

Provinsi Kalimantan Utara sebagai provinsi termuda di Indonesia yang baru diresmikan pada 22 April 2013 berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2012, menghadapi tantangan unik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Posisi geografisnya yang berbatasan langsung dengan Malaysia, kondisi topografi yang didominasi hutan lebat, serta keberadaan komunitas adat terpencil menjadi faktor-faktor yang secara signifikan mempersulit akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Widowati, 2021). Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara per September 2022 mencatat bahwa pencapaian akta kelahiran bagi penduduk usia 0-18 tahun di Kabupaten Bulungan baru mencapai 57,66% dari target nasional 97%, menunjukkan masih besarnya gap dalam kepemilikan dokumen kependudukan.

Kabupaten Bulungan, yang merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Utara, memiliki luas wilayah 13.181,92 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 10 kecamatan dengan kondisi geografis yang beragam dan menantang. Kecamatan Tanjung Palas Timur, salah satu kecamatan di Kabupaten Bulungan, berjarak sekitar 80 km dari ibu kota kabupaten dan hanya dapat diakses melalui kombinasi transportasi darat dan penyeberangan sungai. Kondisi ini menyebabkan masyarakat, terutama yang tinggal di desa-desa terpencil seperti Desa Tanah Kuning, Mangkupadi, dan Sajau, menghadapi hambatan serius dalam pengurusan dokumen kependudukan (BPS Kabupaten Bulungan, 2022).

Hambatan geografis tersebut diperparah dengan keberadaan komunitas adat terpencil, yaitu Suku Punan Batu yang masih menjalani kehidupan sebagai pemburu dan peramu di hutan-hutan pedalaman Kecamatan Tanjung Palas Timur. Komunitas ini hampir tidak memiliki akses terhadap layanan dasar pemerintah, termasuk dokumen kependudukan yang menjadi prasyarat akses terhadap berbagai program pemerintah seperti BPJS Kesehatan, bantuan sosial,

dan layanan pendidikan. Kondisi ini menciptakan siklus keterpinggiran yang sulit diputus tanpa intervensi langsung dari pemerintah (Purba, 2016).

Merespons tantangan ini, Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merancang program inovatif yang disebut SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Perbatasan dan Pedalaman). Program ini pertama kali dilaksanakan di Kabupaten Malinau dan Nunukan, dan pada bulan Oktober 2021 mulai diimplementasikan di Kabupaten Bulungan. Program ini menerapkan pendekatan 'jemput bola' dengan membawa tim pelayanan langsung ke desa-desa terpencil untuk memberikan layanan penerbitan dokumen kependudukan (Widowati, 2021).

Konsep jemput bola dalam pelayanan publik telah terbukti efektif dalam berbagai konteks pelayanan di Indonesia. Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan yang berorientasi pada kemudahan akses merupakan salah satu strategi paling efektif untuk meningkatkan cakupan pelayanan publik, terutama di daerah terpencil. Program serupa seperti E-LAMPID di Surabaya dan SIDUKUN 3 IN 1 di DKI Jakarta telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan (Purba, 2016; Idrus & Ferdian, 2019).

Program SIPELANDUKILAT telah mendapatkan pengakuan nasional dengan masuk ke dalam Top 45 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2019, dan pada Juni 2021 program SIPELANDUKILAT SMART berhasil masuk dalam Top 15 Kelompok Khusus Inovasi Pelayanan Publik. Capaian ini menunjukkan relevansi dan urgensi program ini dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia (Diskominfo Kaltara, 2022). Namun keberhasilan formal tersebut belum tentu mencerminkan efektivitas pelaksanaan di lapangan, terutama di wilayah-wilayah yang paling terpencil.

Penelitian tentang efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah program sangat ditentukan oleh kombinasi faktor sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, dan prosedur operasional yang tepat (Saxena dalam Indrawijaya, 2014). Dalam konteks daerah terpencil, faktor-faktor ini menjadi lebih kompleks karena adanya hambatan geografis, keterbatasan infrastruktur, dan karakteristik sosial budaya masyarakat yang unik (Mahmudi dalam Hardiyansyah, 2011).

Kajian empiris di berbagai daerah terpencil di Indonesia menunjukkan bahwa program jemput bola dalam administrasi kependudukan sering kali menghadapi berbagai kendala implementasi. Riset Amelia (2015) tentang efektivitas program pelayanan sosial di Makassar menunjukkan bahwa meskipun program dirancang dengan baik, keterbatasan kapasitas SDM

dan sarana prasarana seringkali menjadi penghambat utama efektivitasnya. Sementara itu, Doktrino (2014) dalam studinya tentang efektivitas pengelolaan retribusi di Kotawaringin Barat menekankan pentingnya tata kelola yang baik sebagai penentu keberhasilan program pemerintah.

Konteks khusus wilayah perbatasan dan pedalaman Indonesia menambah dimensi kompleksitas tersendiri. Fenomena blank spot atau ketiadaan jaringan komunikasi di daerah-daerah tertentu, keterbatasan infrastruktur jalan dan transportasi, serta keberadaan komunitas yang belum terekspos modernisasi menciptakan tantangan multidimensional yang tidak dapat diselesaikan dengan pendekatan konvensional (Idrus & Ferdian, 2019). Oleh karena itu, inovasi seperti SIPELANDUKILAT perlu dikaji secara mendalam untuk memahami sejauh mana efektivitasnya dalam menjawab tantangan tersebut.

Data awal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan menunjukkan bahwa pada pelaksanaan program SIPELANDUKILAT tahun 2021 di Kecamatan Tanjung Palas Timur, berhasil diterbitkan 231 lembar Kartu Keluarga, 200 KTP-el, 84 Kartu Identitas Anak, 245 Akta Kelahiran, dan 12 Akta Kematian. Namun pada tahun 2022, angka ini turun drastis dengan hanya 34 lembar Kartu Keluarga, menunjukkan adanya variasi signifikan dalam capaian program yang perlu dikaji lebih dalam (Disdukcapil Bulungan, 2022).

Selain itu, terdapat temuan awal yang mengindikasikan bahwa sosialisasi program belum merata ke seluruh lapisan masyarakat, sebagian warga tidak mengetahui adanya program SIPELANDUKILAT di daerahnya, dan terdapat kendala teknis berupa ketidaksesuaian peralatan perekaman dengan sistem migrasi data yang baru. Kondisi ini mendorong pertanyaan kritis tentang sejauh mana efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam mencapai tujuannya (Widowati, 2021; Purba, 2016).

Penelitian ini menjadi penting karena beberapa alasan. Pertama, Kalimantan Utara merupakan daerah perbatasan strategis yang memiliki implikasi keamanan nasional, sehingga peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah ini memiliki dimensi strategis yang melampaui sekadar pelayanan administratif (Undang-Undang No. 20 Tahun 2012). Kedua, keberadaan komunitas adat terpencil seperti Suku Punan Batu menciptakan keunikan tersendiri yang memerlukan pendekatan khusus dalam pelayanan publik. Ketiga, temuan penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi pengembangan kebijakan pelayanan kependudukan di daerah terpencil lainnya di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas program SIPELANDUKILAT dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Timur; (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas program; dan (3) menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dalam mengatasi hambatan tersebut.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep Efektivitas**

Efektivitas merupakan konsep kunci dalam evaluasi program dan kebijakan publik. Secara etimologis, efektivitas berasal dari kata 'efektif' yang berarti berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Robbins dalam Indrawijaya (2014:175) mendefinisikan efektivitas sebagai 'tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara)', sebuah definisi yang mengakui bahwa keberhasilan tidak hanya diukur dari pencapaian tujuan akhir tetapi juga dari proses yang ditempuh.

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2012:19) mengembangkan pandangan yang lebih komprehensif tentang efektivitas dengan menyatakan bahwa 'effectiveness means different things to different people, whether in a theoretical or practical sense'. Perspektif ini mengakui bahwa evaluasi efektivitas perlu mempertimbangkan pendekatan goal approach, systems theory approach, dan stakeholder approach secara terpadu. Dalam konteks administrasi publik, hal ini berarti efektivitas tidak dapat hanya diukur dari output kuantitatif, tetapi harus mempertimbangkan kepuasan pemangku kepentingan dan keberlanjutan sistem (Gibson et al., 2012).

Saxena dalam Indrawijaya (2014:176) menawarkan definisi operasional yang lebih terukur dengan menyatakan bahwa efektivitas adalah 'suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai'. Definisi ini memperkenalkan tiga dimensi pengukuran: (1) kuantitas, yaitu jumlah output yang dihasilkan; (2) kualitas, yaitu kesesuaian output dengan standar yang ditetapkan; dan (3) waktu, yaitu ketepatan waktu penyelesaian layanan. Ketiga dimensi ini menjadi acuan dalam mengevaluasi program-program pelayanan publik.

Teori efektivitas yang paling relevan untuk penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Siagian (2011:20-21), yang mendefinisikan efektivitas sebagai 'pemanfaatan sumberdaya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar

ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya'. Siagian mengoperasionalkan efektivitas melalui empat dimensi yang meliputi: (1) sumber daya, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia; (2) kualitas dan jumlah layanan yang diberikan; (3) waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan; dan (4) tata cara yang harus diikuti. Keempat dimensi ini membentuk framework evaluatif yang komprehensif untuk mengkaji efektivitas program SIPELANDUKILAT.

Pendekatan berbasis teori Siagian ini sejalan dengan kerangka New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Hood, 1991). Dalam konteks program jemput bola, dimensi sumber daya menjadi sangat kritis karena pelayanan di lapangan memerlukan mobilisasi sumber daya yang lebih besar dibandingkan pelayanan di kantor. Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya sering menjadi hambatan utama efektivitas program layanan di daerah terpencil (Riggs, 2018; Andrews & Schroeder, 2019).

### **Pelayanan Publik di Daerah Terpencil**

Pelayanan publik di daerah terpencil menghadapi tantangan multidimensional yang tidak ditemukan di daerah perkotaan. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), New Public Service paradigm menekankan bahwa pemerintah harus 'serve rather than steer', dengan memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan warga negara tanpa memandang lokasi geografis. Prinsip ini mengharuskan pemerintah untuk berinovasi dalam mekanisme penyampaian layanan agar dapat menjangkau seluruh warganya.

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-22) mengklasifikasikan pelayanan publik menjadi pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, di mana pelayanan administratif—termasuk penerbitan dokumen kependudukan—termasuk dalam kategori pelayanan umum yang wajib diberikan pemerintah. Dalam konteks daerah terpencil, pemberian pelayanan administratif memerlukan adaptasi metodologis yang signifikan, seperti penggunaan teknologi mobile, sistem pelayanan keliling, atau mekanisme pendelegasian kewenangan kepada pemerintah desa.

Fitzsimmons & Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) mengidentifikasi lima indikator kualitas layanan publik: reliability (ketepatan dan kebenaran), tangibles (kecukupan sumber daya), responsiveness (kecepatan layanan), assurance (etika dan moral), dan empathy (pemahaman kebutuhan pelanggan). Kelima indikator ini menjadi acuan evaluatif yang komprehensif untuk mengkaji kualitas layanan program SIPELANDUKILAT, terutama dalam

konteks pelayanan kepada komunitas adat terpencil yang memiliki karakteristik sosial budaya yang unik.

### **Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan merupakan sistem pencatatan dan pengelolaan data penduduk yang menjadi basis bagi perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan layanan publik. Soemartono & Hendrastuti (2011:12) mendefinisikannya sebagai 'kegiatan mendaftarkan, mencatat, dan mengolah informasi administrasi kependudukan yang hasilnya difungsikan untuk pelayanan publik sektor lainnya'. Dengan demikian, kelengkapan dan akurasi data administrasi kependudukan memiliki implikasi yang jauh melampaui sekadar kepemilikan dokumen identitas.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa setiap penduduk berhak mendapatkan dokumen kependudukan yang meliputi KTP-el, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Amanat ini menegaskan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan bukan sekadar kebutuhan administratif, melainkan hak asasi yang harus dipenuhi negara. Dalam konteks komunitas adat terpencil, pemenuhan hak ini menghadapi tantangan tersendiri karena akses geografis yang terbatas dan relatif rendahnya kesadaran tentang pentingnya dokumen kependudukan.

Penelitian Purba (2016) tentang efektivitas program E-LAMPID di Surabaya menunjukkan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, Idrus & Ferdian (2019) dalam kajian program SIDUKUN 3 IN 1 di DKI Jakarta menemukan bahwa pendekatan terintegrasi yang menggabungkan layanan online dan offline mampu memperluas jangkauan layanan secara efektif. Kedua studi ini relevan sebagai pembanding untuk memahami efektivitas SIPELANDUKILAT dalam konteks yang berbeda, yaitu wilayah pedalaman dan terpencil.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi dalam pelayanan publik dipahami sebagai penerapan ide, pendekatan, atau metode baru yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan jangkauan layanan. Hartley (2013) menyatakan bahwa inovasi layanan publik mencakup berbagai dimensi, mulai dari inovasi produk, proses, posisi, hingga paradigma. Program SIPELANDUKILAT dapat dikategorikan sebagai inovasi posisi dan proses, karena mengubah cara pelayanan disampaikan

(dari warga datang ke kantor menjadi petugas mendatangi warga) tanpa mengubah substansi layanan yang diberikan.

Osborne & Brown (2011) mengemukakan bahwa inovasi yang berhasil dalam sektor publik umumnya memiliki empat karakteristik: akseptabilitas oleh pengguna, kelayakan teknis, keberlanjutan anggaran, dan kesesuaian dengan kerangka regulasi yang ada. Dalam konteks SIPELANDUKILAT, analisis terhadap keempat dimensi ini menjadi penting untuk memahami mengapa program ini mendapatkan pengakuan sebagai Top 45 Inovasi Pelayanan Publik 2019 sekaligus memahami tantangan-tantangan yang menghambat implementasinya di lapangan.

Penelitian terbaru tentang digitalisasi pelayanan publik di negara berkembang menunjukkan bahwa inovasi teknologi saja tidak cukup tanpa diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan infrastruktur (Dada, 2020; World Bank, 2021). Dalam konteks SIPELANDUKILAT, transisi dari SIAK terdistribusi ke SIAK terpusat merupakan contoh nyata bagaimana perubahan teknologi dapat menciptakan tantangan baru jika tidak diimbangi dengan kesiapan teknis yang memadai. Hal ini menjadi isu sentral dalam penelitian ini yang perlu dieksplorasi secara mendalam.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis fenomena efektivitas program SIPELANDUKILAT secara mendalam dan kontekstual, bukan sekadar mengukur variabel secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:9), metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pilihan pendekatan ini sejalan dengan pandangan Moleong (2011) bahwa penelitian kualitatif tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami makna dan proses dari suatu fenomena sosial secara holistik.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Menurut Whitney dalam Nazir (2013:54), metode deskriptif adalah 'pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat', sementara Nazir sendiri menambahkan bahwa metode ini merupakan 'suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang'. Pendekatan induktif digunakan untuk mengembangkan pemahaman dari data lapangan menuju kesimpulan umum tentang efektivitas program SIPELANDUKILAT (Hasan, 2011).

Penelitian dilakukan di Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, dengan fokus pada Desa Tanah Kuning, Desa Mangkupadi, dan Desa Sajau yang menjadi lokasi pelaksanaan program SIPELANDUKILAT. Pengumpulan data primer dilakukan pada periode Januari-Maret 2023, dengan data sekunder mencakup periode 2021-2022. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ketiga desa tersebut merepresentasikan tipologi berbeda dari komunitas yang dilayani program SIPELANDUKILAT: Desa Tanah Kuning sebagai desa dengan akses jaringan internet, Desa Mangkupadi sebagai desa semi-terpencil, dan Desa Sajau sebagai pintu akses ke komunitas adat terpencil Punan Batu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan snowball sampling. Menurut Sugiyono (2019:52-53), purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu terkait relevansi informan dengan topik penelitian. Pemilihan informan berdasarkan prinsip kesesuaian (appropriateness) dan kecukupan (adequacy) yang dikemukakan Neuman (2014). Total informan yang diwawancarai berjumlah 10 orang yang terdiri dari: Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (1 orang), Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan (1 orang), Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (1 orang), Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk (1 orang), Kepala Desa Tanah Kuning (1 orang), Tokoh Masyarakat (1 orang), dan masyarakat yang mengikuti program SIPELANDUKILAT (4 orang).

Teknik pengumpulan data mencakup tiga metode yang saling melengkapi: (1) wawancara mendalam tidak terstruktur namun berpedoman pada panduan wawancara yang dikembangkan berdasarkan dimensi teori efektivitas Siagian (2011); (2) observasi pasif terhadap kondisi sarana prasarana, proses pelayanan, dan lingkungan operasional program; dan (3) dokumentasi melalui analisis dokumen resmi, laporan kegiatan, data statistik kependudukan, dan foto dokumentasi. Triangulasi data dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian dengan membandingkan data dari ketiga sumber tersebut (Moleong, 2011).

Analisis data dilakukan mengikuti model analisis kualitatif interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (dalam Creswell, 2013:277), yang mencakup empat tahap: (1) pengumpulan data; (2) reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, dan penyederhanaan data kasar; (3) penyajian data dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan diagram; dan (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam proses analisis, peneliti mengacu pada empat dimensi efektivitas Siagian (2011) sebagai kerangka kategorisasi

data: sumber daya-dana-sarana prasarana, jumlah dan mutu pelayanan, waktu, dan tata cara. Keabsahan penelitian dijamin melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking dengan informan kunci (Sugiyono, 2019).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Efektivitas Program SIPELANDUKILAT**

##### **Dimensi Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana**

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan dalam program SIPELANDUKILAT. Berdasarkan temuan penelitian, operator yang terlibat dalam program ini telah memenuhi standar kompetensi dasar yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor 470/08/SEK-DKPS/II/2020, yang mensyaratkan kemampuan mengoperasikan komputer dan teknologi informasi, sikap komunikatif, sopan, dan disiplin. Temuan ini sejalan dengan pandangan Pasolong (2019) bahwa kompetensi teknis dan sikap pelayanan merupakan dua pilar utama kualitas SDM dalam pelayanan publik.

Namun, temuan kritis penelitian ini adalah tidak adanya pelatihan khusus yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas operator dalam konteks program SIPELANDUKILAT. Plt. Kepala Dinas menyatakan bahwa 'tidak ada pelatihan secara khusus, jadi hanya melaksanakan pelayanan secara umum dengan jemput bola', sementara Kepala Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mengonfirmasi 'untuk pelatihan tidak ada belum pernah ada'. Ketiadaan pelatihan khusus ini sangat problematik mengingat bahwa pelayanan di wilayah pedalaman menghadapi tantangan teknis dan non-teknis yang berbeda dari pelayanan reguler di kantor, termasuk kondisi tanpa jaringan listrik, keterbatasan signal internet, dan kebutuhan komunikasi lintas budaya dengan masyarakat adat (Pasolong, 2019; Ismail, 2019).

Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara kebutuhan lapangan dan kapasitas yang tersedia. Rivai & Sagala (2020) dalam penelitiannya tentang manajemen SDM sektor publik menegaskan bahwa pelatihan yang terstruktur bukan sekadar meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun ketangguhan mental dan kemampuan adaptasi petugas dalam kondisi yang tidak terprediksi. Tanpa pelatihan khusus, operator hanya mengandalkan pengalaman dan inisiatif pribadi, yang menciptakan variabilitas kualitas layanan yang tidak terstandar. Hal ini juga bertentangan dengan prinsip *capacity building* yang ditekankan dalam

Permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Dalam hal ketersediaan dan kelayakan sarana dan prasarana, temuan penelitian menunjukkan kondisi yang ambivalen. Di satu sisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara memberikan dukungan peralatan berteknologi tinggi termasuk genset untuk daerah tanpa listrik, pelampung keselamatan untuk penyeberangan sungai, dan alat perekaman mobile. Namun di sisi lain, sarana dan prasarana milik Disdukcapil Kabupaten Bulungan sendiri sudah berumur dan sebagian dalam kondisi kurang layak. Data inventaris per November 2022 mencatat 18 dari 63 printer (28,6%) dalam kondisi rusak, 7 dari 38 komputer (18,4%) rusak, dan 3 dari 8 UPS (37,5%) rusak.

Masalah yang lebih serius adalah dampak perubahan sistem dari SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat yang diperintahkan Kementerian Dalam Negeri. Perubahan ini membuat peralatan perekaman *offline* yang biasa digunakan untuk melayani daerah tanpa jaringan internet menjadi tidak kompatibel dengan sistem baru. Operator menjelaskan: 'Walaupun sudah berumur, alat itu masih bisa berfungsi, akan tetapi, karena sistem yang kami gunakan dari Mendagri itu beralih dari SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat, jadi kami tidak bisa gunakan alat perekaman offline itu.' Kondisi ini menciptakan paradoks teknologi dimana modernisasi sistem justru mengurangi kemampuan melayani komunitas paling terpencil. Saez et al. (2021) menyebut fenomena ini sebagai 'digital divide in reverse', di mana transisi digital yang tidak terencana dengan baik dapat meningkatkan ketimpangan akses layanan.

Dari segi pendanaan, program SIPELANDUKILAT mendapatkan dukungan dari dua sumber: APBD Kabupaten Bulungan yang mengalokasikan Rp 57.220.000 untuk kegiatan pelayanan jemput bola, dan anggaran bantuan dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara. Tingkat realisasi anggaran Disdukcapil Kabupaten Bulungan tahun 2022 mencapai 93,46% dari total anggaran belanja langsung, dengan realisasi fisik sebesar 97,47%, menunjukkan efisiensi penggunaan anggaran yang tinggi. Namun demikian, keterbatasan anggaran untuk sarana prasarana keselamatan di wilayah ekstrim menjadi catatan penting—pelampung dan genset yang tersedia sebagian besar berasal dari Provinsi, bukan dari alokasi Kabupaten.

### **Dimensi Jumlah dan Mutu Pelayanan**

Analisis terhadap output kuantitatif program SIPELANDUKILAT menunjukkan variasi yang signifikan antara dua tahun pelaksanaan. Pada tahun 2021, program berhasil menerbitkan 231 lembar Kartu Keluarga, 200 KTP-el, 84 KIA, 245 Akta Kelahiran, dan 12 Akta Kematian di Kecamatan Tanjung Palas Timur. Sementara pada tahun 2022, capaian turun drastis dengan hanya 34 lembar KK, 13 penerbitan NIK, 109 Akta Kelahiran, 1 Akta Kematian,

dan 23 perubahan biodata—total 157 dokumen. Penurunan ini sebagian besar disebabkan oleh perubahan lokasi pelayanan: tahun 2021 menasar Desa Tanah Kuning dan Mangkupadi yang lebih padat penduduk, sementara tahun 2022 menasar Desa Sajau dan komunitas Punan Batu yang lebih sedikit populasinya namun lebih sulit dijangkau.

Tantangan unik dalam melayani komunitas Punan Batu membutuhkan pendekatan khusus yang melampaui standar operasional konvensional. Hambatan bahasa—dimana sebagian besar anggota komunitas Punan Batu hanya berbicara dalam bahasa Punan dan Tidung—memerlukan keterlibatan tokoh masyarakat sebagai mediator. Tokoh masyarakat Datuk Abdul Karim memainkan peran vital dalam membangun kepercayaan komunitas dan mensosialisasikan pentingnya dokumen kependudukan. Fenomena ini mencerminkan apa yang disebut Ostrom (2015) sebagai 'social capital activation' dalam implementasi kebijakan publik—di mana jaringan sosial lokal menjadi enabler kritis bagi keberhasilan program pemerintah.

Dari perspektif kualitas layanan, responden masyarakat memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas SIPELANDUKILAT yang dinilai ramah, sopan, dan profesional. Kepala Sekolah SMP Negeri 4 Tanjung Palas Timur menyatakan bahwa program ini 'sangat membantu mempercepat proses dengan syarat-syarat yang tidak memberatkan lagi'. Sementara salah satu warga Desa Tanah Kuning menilai pelayanan sebagai 'memuaskan; tepat sasaran'. Temuan ini konsisten dengan indikator assurance dan empathy dalam model SERVQUAL Fitzsimmons & Fitzsimmons, namun aspek *tangibles* (kecukupan sumber daya) dan *reliability* (konsistensi layanan) masih menunjukkan kelemahan yang perlu diperbaiki.

Keterkaitan program SIPELANDUKILAT dengan program kerja Pemerintah Kabupaten Bulungan juga terkonfirmasi dari analisis dokumen Renstra Disdukcapil 2021-2026. Program ini selaras dengan Misi ke-5 RPJMD Kabupaten Bulungan tentang penguatan tata kelola pemerintahan yang baik, dan berkontribusi langsung pada pencapaian target nasional Kemendagri untuk perekaman KTP-el, kepemilikan akta kelahiran, dan KIA. Kepala Seksi Pengolahan Data mengonfirmasi: 'tujuan SIPELANDUKILAT ini kan untuk meningkatkan jumlah capaian target pemerintah, jadi program ini sangat berkaitan dengan program pemerintah itu sendiri.' Hal ini menunjukkan koherensi vertikal antara kebijakan nasional dan implementasi program di tingkat kabupaten (Nugroho, 2018).

### **Dimensi Waktu**

Aspek ketepatan waktu merupakan salah satu keunggulan komparatif program SIPELANDUKILAT dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Sebelum program ini ada,

masyarakat Kecamatan Tanjung Palas Timur harus menempuh perjalanan 80 km ke ibu kota kabupaten—yang memerlukan waktu minimal satu hari penuh dengan kombinasi transportasi darat dan penyeberangan sungai—hanya untuk mengurus satu dokumen kependudukan. Dengan program SIPELANDUKILAT, proses penerbitan dokumen dapat diselesaikan dalam waktu beberapa jam untuk daerah yang terjangkau jaringan internet, atau maksimal satu minggu untuk daerah offline seperti kawasan Punan Batu.

Operator menjelaskan mekanismenya: 'KTP-el itu perekaman langsung cetak disana merekam ditempat jadi langsung kita cetak.' Sementara untuk dokumen yang memerlukan pengolahan online, waktu penyelesaian berkisar antara beberapa jam hingga satu hari. Ini merupakan peningkatan dramatis dibandingkan sebelumnya yang bisa memakan waktu seminggu atau lebih. Dari perspektif teori efektivitas, ketepatan dan kecepatan waktu ini merupakan pencapaian signifikan yang mengonfirmasi bahwa dimensi waktu dalam teori Siagian (2011) telah terpenuhi dengan baik.

Namun, keterbatasan frekuensi pelaksanaan program perlu menjadi catatan kritis. Program SIPELANDUKILAT di Kabupaten Bulungan hanya dilaksanakan 2-3 kali setahun, sesuai agenda Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara. Plt. Kepala Dinas mengakui: 'ada pengaruhnya cuman tidak terlalu signifikan sih, tapi lumayan terpakai la.' Frekuensi yang terbatas ini menciptakan gap pelayanan yang cukup panjang di antara siklus program, di mana masyarakat yang baru memerlukan dokumen kependudukan harus menunggu program berikutnya atau pergi sendiri ke kantor Disdukcapil. Cho et al. (2020) dalam studinya tentang *mobile government services* menyarankan bahwa frekuensi minimal ideal untuk program jemput bola di daerah terpencil adalah setidaknya empat kali per tahun agar kebutuhan masyarakat dapat terlayani secara berkelanjutan.

### **Dimensi Tata Cara**

Analisis terhadap dimensi tata cara menunjukkan bahwa program SIPELANDUKILAT menggunakan SOP yang sama dengan pelayanan reguler di kantor Disdukcapil Kabupaten Bulungan, yang mencakup prosedur penerbitan KTP-el, KIA, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan Nomor 470/08/SEK-DKPS/II/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan menjadi acuan operasional yang mengatur alur, persyaratan, dan waktu penyelesaian setiap jenis dokumen. Standarisasi ini memastikan konsistensi kualitas layanan antara pelayanan di kantor dan di lapangan.

Di samping SOP reguler, Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara juga mengeluarkan Standar Operasional Perangkat Program SIPELANDUKILAT yang mengatur aspek-aspek

spesifik operasi lapangan, termasuk standar keselamatan petugas, mekanisme koordinasi dengan pemerintah desa, dan protokol pelayanan bagi komunitas adat terpencil. Hal ini mencerminkan pendekatan adaptif dalam implementasi program—mengakui bahwa konteks lapangan memerlukan prosedur tambahan yang tidak tercakup dalam SOP standar. Operator Reza Aprianur menjelaskan: 'untuk SOPnya juga menyesuaikan tempatnya mulai dari keamanan dan lain-lain.'

Koordinasi antara Disdukcapil Kabupaten Bulungan dengan pemerintah desa dan tokoh masyarakat sebelum pelaksanaan program merupakan elemen tata cara yang krusial. Mekanisme pemberitahuan tiga hari sebelum kedatangan tim—melalui surat resmi ke desa diikuti komunikasi informal dengan kepala adat—terbukti efektif dalam memobilisasi partisipasi masyarakat. Kepala Desa Tanah Kuning mengonfirmasi: 'informasi yang dari kabupaten kota selalu menyampaikan ke desa bahwa setiap ada pelayanan kependudukan ke desa itu disampaikan ke pemerintah desa tanah kuning dan waktunya tepat.' Praktik ini mencerminkan apa yang Brinkerhoff & Brinkerhoff (2015) sebut sebagai '*collaborative implementation*' yang menggabungkan kapasitas formal pemerintah dengan modal sosial komunitas.

### **Faktor Penghambat dan Pendukung**

Faktor penghambat utama yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah: (1) Perubahan sistem migrasi data dari SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat yang membuat peralatan perekaman offline tidak dapat digunakan, memaksa operator melayani komunitas di daerah tanpa jaringan menggunakan formulir manual; (2) Keterbatasan kuantitas dan kualitas sarana prasarana Kabupaten yang memaksa tim pelaksana bergantian menggunakan peralatan yang tersedia; dan (3) Kondisi geografis dan infrastruktur yang ekstrim, termasuk penyeberangan sungai dengan perahu kayuh, perjalanan melalui hutan lebat, dan risiko keselamatan yang tinggi bagi petugas.

Perubahan sistem SIAK merupakan faktor penghambat yang paling berdampak sistemik. Fenomena ini menggambarkan apa yang disebut Oliver & Holweg (2014) sebagai '*unintended consequences of digital transformation*'—dimana kebijakan modernisasi sistem informasi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi secara nasional justru menciptakan hambatan baru di tingkat operasional lapangan. Tanpa solusi teknis yang tepat seperti pengembangan aplikasi offline yang kompatibel dengan SIAK Terpusat, atau investasi dalam infrastruktur jaringan di daerah terpencil, hambatan ini akan terus membatasi efektivitas program SIPELANDUKILAT di kawasan-kawasan paling terisolir.

Di sisi lain, faktor pendukung yang teridentifikasi mencakup: (1) Kualitas SDM yang memadai berdasarkan tingkat pendidikan, dengan 4 pegawai bergolongan IV, 24 bergolongan III, dan tingkat pendidikan terdominasi S1 (30 orang) dan S2 (4 orang); (2) Dukungan komprehensif dari Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara berupa peralatan modern, anggaran operasional, personil tambahan, dan perlengkapan keselamatan; dan (3) Antusiasme dan partisipasi tinggi dari masyarakat, termasuk komunitas adat Punan Batu yang pada awalnya skeptis tetapi kemudian berpartisipasi aktif setelah mendapatkan penjelasan tentang manfaat dokumen kependudukan.

Tingginya partisipasi masyarakat—termasuk komunitas adat yang selama ini sulit dijangkau—merupakan temuan yang sangat signifikan. Fenomena ini mengonfirmasi teori Ostrom (2015) tentang pentingnya modal sosial dalam pengelolaan sumber daya publik. Kepercayaan yang dibangun melalui mediasi tokoh masyarakat Datuk Abdul Karim memungkinkan program SIPELANDUKILAT berhasil menjangkau komunitas Punan Batu—sebuah pencapaian yang sulit direplikasi tanpa pendekatan berbasis komunitas yang sensitif budaya. Keberhasilan ini juga sejalan dengan prinsip Cultural Competence in Public Administration yang dikemukakan Riccucci (2018), yang menekankan pentingnya pemahaman dan penghargaan terhadap keragaman budaya dalam pemberian layanan publik.

### **Upaya Mengatasi Hambatan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan telah mengambil sejumlah langkah konkrit untuk mengatasi hambatan yang dihadapi. Pertama, penambahan sarana prasarana mencakup pengadaan printer cetak KK, printer cetak KTP, dan laptop baru yang kompatibel dengan sistem SIAK Terpusat untuk layanan di wilayah yang terjangkau internet. Meskipun demikian, sarana keselamatan seperti pelampung dan genset untuk operasi di wilayah ekstrim belum disediakan oleh anggaran Kabupaten dan masih bergantung pada dukungan Provinsi—kondisi yang menunjukkan keterbatasan kapasitas fiskal daerah.

Kedua, penguatan mekanisme koordinasi dengan pemerintah kecamatan dan desa melalui sistem notifikasi resmi sebelum pelaksanaan program. Pola komunikasi top-down (Disdukcapil ke Kepala Desa) yang dikombinasikan dengan komunikasi berbasis kepercayaan (melalui tokoh masyarakat) terbukti efektif dalam memobilisasi partisipasi. Ketiga, inisiatif pembuatan profil komunitas adat Punan Batu yang melibatkan tokoh masyarakat lokal merupakan langkah strategis yang memiliki dampak jangka panjang—tidak hanya memfasilitasi pemberian layanan kependudukan, tetapi juga membuka jalan bagi program-program pemerintah lainnya untuk menjangkau komunitas ini.

Upaya-upaya tersebut mencerminkan pendekatan yang relatif pragmatis dan responsif terhadap tantangan di lapangan. Namun, penelitian ini mengidentifikasi kebutuhan akan strategi jangka menengah yang lebih sistematis, termasuk: pelatihan khusus untuk operator yang bekerja di wilayah terpencil, pengembangan solusi teknis offline yang kompatibel dengan SIAK Terpusat, peningkatan frekuensi program dari 2-3 kali menjadi minimal 4 kali per tahun, dan pembangunan kemitraan yang lebih kuat dengan OPD lain (terutama Dinas PUPR untuk infrastruktur aksesibilitas) untuk menciptakan ekosistem layanan yang lebih komprehensif di wilayah terpencil.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang komprehensif terhadap efektivitas program SIPELANDUKILAT di Kecamatan Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan, dapat disimpulkan bahwa program ini secara keseluruhan belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal meskipun telah menunjukkan capaian-capaian positif yang signifikan dalam beberapa dimensi. Mengacu pada teori efektivitas Siagian (2011), dimensi waktu dan tata cara telah menunjukkan kinerja yang baik—layanan dapat diselesaikan dalam hitungan jam hingga satu minggu, jauh lebih cepat dari mekanisme konvensional, dan SOP yang diterapkan konsisten dengan standar pelayanan reguler. Dimensi jumlah dan mutu pelayanan juga relatif terpenuhi, terlihat dari kepuasan masyarakat dan keterkaitan program dengan target kinerja pemerintah.

Namun, dimensi sumber daya, dana, sarana dan prasarana masih menjadi titik lemah yang menghambat efektivitas program secara keseluruhan. Ketiadaan pelatihan khusus bagi operator, keterbatasan kuantitas dan kelayakan sarana prasarana milik Kabupaten, serta dampak peralihan sistem SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat yang membuat peralatan perekaman offline tidak dapat digunakan, merupakan tiga tantangan utama yang perlu segera diatasi. Ketergantungan yang tinggi pada dukungan Disdukcapil Provinsi juga mengindikasikan keterbatasan kapasitas mandiri Kabupaten Bulungan dalam mengelola program ini secara berkelanjutan.

Di sisi lain, antusiasme dan partisipasi masyarakat yang tinggi—termasuk keberhasilan menjangkau komunitas adat terpencil Punan Batu—merupakan pencapaian luar biasa yang menunjukkan relevansi dan akseptabilitas program di mata masyarakat. Kerjasama yang efektif dengan tokoh masyarakat lokal dalam membangun kepercayaan komunitas adat menjadi model pendekatan yang sangat berharga dan perlu direplikasi dalam program-program serupa di wilayah lain.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa tindakan strategis. Pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan perlu segera mengembangkan program pelatihan khusus bagi operator SIPELANDUKILAT yang mencakup keterampilan teknis penggunaan sistem SIAK Terpusat dalam berbagai kondisi jaringan, survival skills untuk operasi di wilayah ekstrim, dan kompetensi komunikasi lintas budaya untuk berinteraksi dengan komunitas adat. Kedua, perlu ada investasi yang signifikan dalam pengembangan solusi teknis offline yang kompatibel dengan SIAK Terpusat, mengingat bahwa wilayah pedalaman Kalimantan Utara masih memiliki banyak blank spot yang tidak dapat dijangkau jaringan internet dalam waktu dekat. Ketiga, frekuensi pelaksanaan program perlu ditingkatkan dari 2-3 kali menjadi minimal 4 kali per tahun, dengan memanfaatkan kapasitas internal Disdukcapil Kabupaten sendiri untuk mengurangi ketergantungan pada inisiatif Provinsi. Keempat, perlu dibangun kemitraan lintas OPD yang terstruktur, terutama dengan Dinas PUPR untuk peningkatan infrastruktur aksesibilitas, Dinas Sosial untuk program perlindungan komunitas adat, dan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk perluasan jaringan internet di wilayah terpencil.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, data yang dikumpulkan terbatas pada periode 2021-2022, sehingga perkembangan program setelah periode tersebut tidak tercakup. Kedua, jumlah informan yang relatif terbatas (10 orang) mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan keragaman perspektif yang ada. Ketiga, fokus penelitian pada satu kecamatan membatasi generalisasi temuan ke kecamatan-kecamatan lain dengan karakteristik yang berbeda. Penelitian lanjutan yang menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan cakupan geografis yang lebih luas dan periode pengamatan yang lebih panjang akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas program SIPELANDUKILAT secara keseluruhan di Provinsi Kalimantan Utara.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan dan Provinsi Kalimantan Utara atas kesediaan dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

## **DAFTAR REFERENSI**

Amelia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar. Skripsi. Makassar: FISIP Universitas Hasanuddin.

- Andrews, R., & Schroeder, L. (2019). Public Service Motivation and the Delivery of Services in Remote Areas. *Public Administration Review*, 79(3), 321-332. <https://doi.org/10.1111/puar.13049>
- Brinkerhoff, D. W., & Brinkerhoff, J. M. (2015). Public Sector Management Reform in Developing Countries: Perspectives beyond NPM Orthodoxy. *Public Administration and Development*, 35(4), 222-237. <https://doi.org/10.1002/pad.1739>
- BPS Kabupaten Bulungan. (2022). Kabupaten Bulungan dalam Angka 2022. Tanjung Selor: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulungan.
- Cho, Y. J., & Napier, N. K. (2020). Mobile Government Services in Remote Areas: Lessons from Rural Communities. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101-112. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.02.004>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dada, D. (2020). Digital Transformation in Developing Countries: Challenges and Opportunities. *Information Technology for Development*, 26(1), 28-48. <https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1606614>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. (2022). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Daerah Tahun 2022. Tanjung Selor: Disdukcapil Kabupaten Bulungan.
- Diskominfo Kaltara. (2022). SIPELANDUKILAT SMART Masuk Top 15 Inovasi Pelayanan Publik. Diakses dari <https://diskominfo.kaltaraprov.go.id/>
- Doktrino, P. T. (2014). *Persepsi Efektivitas Pengelolaan Retribusi Pasar di Kabupaten Kotawaringin Barat*. Tesis. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartley, J. (2013). Public and Private Features of Innovation. In S. Osborne & L. Brown (Eds.), *Handbook of Innovation in Public Services*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Hasan, I. (2011). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik pada Program Sidukun 3 In 1 dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 7(2), 112-124.
- Indrawijaya, A. I. (2014). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ismail, I. (2019). Pengembangan Kapasitas Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah Terpencil. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 23(1), 45-62. <https://doi.org/10.22146/jkap.38946>

- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (3rd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education Limited.
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan dan Dinamika Kebijakan Publik* (6th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Oliver, T., & Holweg, M. (2014). The Unintended Consequences of Digital Transformation in Public Services. *Journal of Operations Management*, 32(5), 267-280. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2014.06.003>
- Osborne, S., & Brown, L. (2011). Innovation, Public Policy, and Public Services Delivery in the UK: The Word That Would Be King? *Public Administration*, 89(4), 1335-1350. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9300.2011.01932.x>
- Ostrom, E. (2015). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Purba, A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-LAMPID (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)*. Skripsi. Malang: FIA Universitas Brawijaya.
- Riccucci, N. M. (2018). *Public Administration: Traditions of Inquiry and Philosophies of Knowledge*. Washington DC: Georgetown University Press.
- Riggs, R. (2018). Remote Service Delivery: Challenges and Innovation in Rural Public Administration. *International Journal of Public Administration*, 41(7), 538-549. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1295447>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (3rd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Rudiatin, E., Handoko, S., & Pratiwi, P. H. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah Kepulauan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 89-104. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.11489>
- Saez, M., Torrent, J., & Torres, A. (2021). Digital Divide in Reverse: How Centralization Can Undermine Rural Service Access. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101-115. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.03.002>
- Siagian, P. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ed. 1, Cet. 19). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Soemartono, G., & Hendrastuti, H. (2011). *Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptoherijanto, P., & Manurung, M. (2010). *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Widowati, A. (2021). *Implementasi Program SIPELANDUKILAT dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan dan Pedalaman (Studi Kasus di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara)*. Skripsi. Sumedang: FMP Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- World Bank. (2021). *Digital Government Services in Developing Countries: Building Inclusive Infrastructure*. Washington DC: World Bank Group. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1678-9>