

INOVASI PELAYANAN GALUH SANGGAM DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Muhammad Noor Fauzan

NPP. 32.0764

Asdaf Kabupaten Balangan , Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: fauzanmn16@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. H. Mansyur Achmad, M.Si

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): *The low ownership of the Child Identity Card (Kartu Identitas Anak/KIA) in Balangan District is caused by factors such as limited infrastructure, low digital literacy, and the suboptimal conventional service delivery. Despite efforts from the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil), the full potential of the services remains underutilized. These gaps highlight the need for better access to and greater utilization of KIA issuance services to foster legal protection for children. Purpose:* This study aims to evaluate the performance of the GALUH SANGGAM service innovation in the issuance of KIA at Disdukcapil Balangan. The study assesses the factors limiting its effectiveness and provides recommendations for overcoming these challenges. **Method:** *A qualitative descriptive approach was used in this study. Data was collected through interviews, observations, and document reviews involving staff from Disdukcapil Balangan and local residents. The analysis applied Everett M. Rogers' innovation theory, focusing on five key dimensions: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. Result:* The study found that the GALUH SANGGAM program has been effective in accelerating and simplifying the KIA issuance process. However, challenges such as limited equipment, insufficient human resources, and low digital literacy among the public still exist. The program succeeded in reaching rural areas but faced issues like inadequate infrastructure and literacy barriers. Nevertheless, community-based initiatives such as mobile services and collaborations with local schools have shown some improvements. **Conclusion:** *To enhance the effectiveness of the GALUH SANGGAM service innovation in KIA issuance, it is essential to improve socialization efforts, invest in infrastructure, and increase public participation. Strengthening digital literacy and expanding the service platform's digital services are also critical to the success of the innovation in Balangan District.*

Keywords: *Child Identity Card (KIA), Digital Literacy, GALUH SANGGAM, dan Public Service Innovation.*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP) Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Balangan disebabkan oleh berbagai faktor seperti infrastruktur yang terbatas, rendahnya literasi digital, dan belum optimalnya pelayanan konvensional. Meskipun upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah dilakukan, potensi penuh dari layanan ini masih belum dimanfaatkan. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan aksesibilitas dan pemanfaatan layanan KIA untuk

memberikan perlindungan hukum bagi anak-anak. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja inovasi layanan GALUH SANGGAM dalam penerbitan KIA di Disdukcapil Kabupaten Balangan, menganalisis faktor-faktor yang membatasi efektivitasnya, dan memberikan rekomendasi untuk mengatasi tantangan yang ada. **Metode:** Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan staf Disdukcapil Kabupaten Balangan serta masyarakat. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori inovasi Everett M. Rogers, yang mencakup lima dimensi utama: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menemukan bahwa program GALUH SANGGAM cukup efektif dalam mempercepat dan menyederhanakan proses penerbitan KIA. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan peralatan, kurangnya sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Meskipun demikian, inisiatif berbasis komunitas seperti layanan keliling dan kerja sama dengan sekolah telah menunjukkan perbaikan. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan efektivitas inovasi layanan GALUH SANGGAM dalam penerbitan KIA, perlu adanya peningkatan upaya sosialisasi, investasi pada infrastruktur, serta peningkatan partisipasi publik. Penguatan literasi digital dan ekspansi layanan berbasis digital juga sangat penting untuk kesuksesan inovasi di Kabupaten Balangan.

Kata kunci: GALUH SANGGAM, Inovasi Layanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Literasi Digital.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan memegang peranan yang sangat vital dalam pembangunan sebuah negara. Keberadaan data kependudukan yang valid dan terkini menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pelayanan publik, serta perlindungan hak asasi manusia. Dalam konteks ini, sistem administrasi kependudukan yang efisien dan mudah diakses merupakan prasyarat agar negara dapat memberikan pelayanan maksimal kepada warganya. Penerapan teknologi dalam proses manajemen publik telah secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan (Garcia-Carrera *et al*, 2025)

Di Indonesia, salah satu inisiatif penting dalam memperkuat administrasi kependudukan adalah penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA, yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), bertujuan untuk memberikan identitas yang sah kepada anak-anak di Indonesia, yang berusia antara 0 hingga 17 tahun dan belum menikah. Dengan memiliki KIA, anak-anak tidak hanya diakui secara administratif oleh negara, tetapi juga dapat mengakses layanan publik seperti pendidikan dan kesehatan.

Tabel 1.1
Cakupan Penerbitan KIA Tahun 2024

| No | Nama Kecamatan | Jumlah Wajib KIA | Sudah Cetak KIA | Rasio Kepemilikan KIA |
|-----|----------------|---------------------|--------------------|--------------------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1. | JUAI | 4.922 | 3.110 | 63,19% |
| 2. | HALONG | 5.896 | 3.385 | 57,41% |
| 3. | AWAYAN | 4.088 | 2.649 | 64,8% |
| 4. | BATU MANDI | 5.437 | 3.875 | 71,27% |

| | | | | |
|----|-----------------------|--------|--------|--------|
| 5. | LAMPIHONG | 5.410 | 3.697 | 68,34% |
| 6. | PARINGIN | 5.666 | 4.089 | 72,17% |
| 7. | PARINGIN SELATAN | 4.817 | 3.654 | 75,86% |
| 8. | TEBING TINGGI | 2.146 | 1.565 | 72,93% |
| | KABUPATEN BALANGAN | 38.382 | 26.024 | 67,80% |

Namun, meskipun KIA merupakan dokumen yang penting, realitas di lapangan menunjukkan bahwa cakupan kepemilikan KIA masih rendah, baik secara nasional maupun di tingkat daerah. Sebagai contoh, di Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, meskipun sudah ada upaya pemerintah untuk meningkatkan distribusi KIA, masih terdapat 32,2% anak yang belum memiliki identitas hukum ini. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan menunjukkan bahwa dari total 38.382 anak wajib KIA, baru 26.024 anak yang telah memiliki kartu tersebut, dengan rasio kepemilikan sebesar 67,80% pada tahun 2023.

Masalah tersebut dapat dikaitkan dengan beberapa kendala, seperti terbatasnya akses terhadap infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya layanan administrasi kependudukan konvensional. Pemerintah daerah perlu memotivasi aparatur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi (Dadang Supriatna, 2020). Untuk itu, diperlukan sebuah terobosan untuk mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kepemilikan KIA di Kabupaten Balangan. Inovasi adalah salah satu aspek budaya birokrasi yang sangat memengaruhi keberhasilan reformasi birokrasi (Thahir, 2019) Untuk menciptakan masyarakat yang kreatif dan inovatif, pemerintah juga sebagai pengelola pelayanan publik harus lebih kreatif dan inovatif. (Hendiyani, 2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan merespons tantangan ini dengan meluncurkan inovasi pelayanan berbasis digital yang dikenal dengan nama GALUH SANGGAM (Digitalisasi Desa Layanan Administrasi Kependudukan Harus Selesai dalam Genggaman). Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, terutama di daerah pedesaan, melalui platform online yang dapat diakses di tingkat desa. GALUH SANGGAM diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses penerbitan KIA, serta mencakup lebih banyak anak-anak yang membutuhkan identitas hukum.

Namun, meskipun GALUH SANGGAM memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan jangkauan pelayanan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti terbatasnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah. Di negara berkembang, aplikasi mobile yang dirancang untuk layanan publik sering menghadapi tantangan dalam keterlibatan pengguna karena akses internet yang buruk dan kurangnya pelatihan pengguna (Mayowa *et al*, 2025). Namun, meskipun adopsi aplikasi smartphone di bidang mobilitas perkotaan berkembang pesat, penerimaan pengguna tetap rendah karena kekhawatiran tentang privasi data dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat aplikasi tersebut (Ramadan *et al*, 2025) Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana inovasi GALUH SANGGAM dapat diterapkan secara efektif dalam penerbitan KIA dan apa saja faktor pendukung serta penghambat yang perlu diatasi untuk

mempercepat pencapaian target kepemilikan KIA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi pelayanan GALUH SANGGAM dalam penerbitan KIA di Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu kesenjangan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Balangan, meskipun pemerintah daerah telah mengimplementasikan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk inovasi melalui program GALUH SANGGAM (Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan di Genggaman Tangan). Berdasarkan data yang tersedia, meskipun layanan GALUH SANGGAM telah diaktifkan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pendaftaran KIA, tingkat pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat masih sangat rendah, yang menunjukkan bahwa meskipun program telah disediakan, masih terdapat masalah signifikan dalam menghubungkan masyarakat dengan layanan administrasi kependudukan yang tersedia.

Kesenjangan lainnya terletak pada kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memiliki KIA sebagai identitas resmi anak yang berfungsi dalam berbagai layanan publik. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah melakukan sosialisasi melalui berbagai program, upaya tersebut masih terbatas dan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil yang memiliki akses terbatas terhadap informasi tentang KIA.

Selain itu, rendahnya literasi digital menjadi faktor penghambat utama dalam peningkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Balangan. Meskipun program GALUH SANGGAM telah mengadopsi teknologi untuk mempermudah proses pendaftaran KIA secara online, banyak masyarakat yang kesulitan untuk memanfaatkan layanan ini karena keterbatasan keterampilan digital. Hal ini terutama dirasakan di kalangan masyarakat yang berpendidikan rendah dan berusia lanjut, yang tidak terbiasa menggunakan perangkat digital untuk mengakses layanan kependudukan. Keterbatasan ini menjadi hambatan dalam penyebaran informasi tentang pentingnya KIA kepada masyarakat yang seharusnya dapat memanfaatkan layanan ini.

Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terkait implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital lebih banyak difokuskan pada daerah-daerah dengan infrastruktur digital yang lebih baik, seperti kota besar. Penelitian mengenai implementasi program GALUH SANGGAM dan upaya peningkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Balangan, yang menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital yang lebih rendah, masih sangat terbatas. Hal ini menciptakan *research gap* mengenai bagaimana kebijakan administrasi kependudukan dan teknologi dapat dioptimalkan di daerah dengan tantangan yang serupa.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada berbagai studi terdahulu yang membahas mengenai efektivitas penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam sektor publik, khususnya dalam penerapan platform berbasis digital untuk layanan publik, seperti

penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan kajian dari lima jurnal yang telah dibahas, ditemukan berbagai tantangan dan hambatan yang relevan dengan penelitian ini mengenai penerbitan KIA berbasis digital di Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan.

Dian Herdiana (2018) dalam penelitiannya mengenai kebijakan penerbitan KIA di Kota Semarang menemukan bahwa keterlambatan pengurusan akta kelahiran menjadi kendala utama dalam penerbitan KIA. Selain itu, birokrasi yang rumit dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan administrasi menjadi hambatan signifikan dalam implementasi sistem digital. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa proses birokrasi yang rumit dan kurangnya SDM yang terlatih dalam pengelolaan data KIA menghambat percepatan penerbitan KIA berbasis digital di Balangan. Temuan ini sejalan dengan kesulitan yang ditemukan dalam penelitian ini, di mana pengurusan akta kelahiran yang terlambat mempengaruhi kelancaran penerbitan KIA.

Abiyoga (2024) dalam penelitiannya mengenai inovasi layanan digital untuk mempercepat penerbitan KIA di Pekanbaru mengidentifikasi bahwa website yang digunakan mempercepat proses, namun masalah teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan platform digital menghambat efektivitasnya. Hal ini sangat relevan dengan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa meskipun penerbitan KIA digital telah memberikan kemudahan akses, pemahaman yang rendah dari masyarakat mengenai cara menggunakan sistem tersebut mengurangi tingkat partisipasi dalam program ini. Sosialisasi yang kurang intensif tentang penggunaan sistem digital menjadi hambatan besar.

Taliu & Suranto (2020) dalam penelitiannya mengenai Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa aplikasi digital untuk mempercepat penerbitan KIA berhasil meningkatkan kecepatan, namun literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat menjadi penghalang utama. Temuan ini sejalan dengan penelitian ini, yang menekankan pentingnya literasi digital dalam mengoptimalkan penerbitan KIA berbasis aplikasi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi digital KIA.

Dalam penelitian lainnya, Maria Ulfa & Febri Yuliani (2024) mengenai Cendikia, sebuah platform e-government untuk mempercepat penerbitan KIA di Pekanbaru menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini mempercepat layanan, kapasitas sistem yang terbatas dan kurangnya pemahaman masyarakat menjadi kendala. Hal ini sangat mirip dengan tantangan yang ditemukan dalam penelitian ini, di mana kapasitas sistem dalam penerbitan KIA berbasis digital masih terbatas dan tidak dapat menampung permintaan yang tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sistem sangat diperlukan agar layanan dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat dengan lebih efisien.

Terakhir, Devarina Nuryanto (2024) yang meneliti penerbitan KIA melalui Gerai untuk Layanan Istimewa di Bandung menemukan bahwa meskipun gerai fisik mempermudah akses layanan, namun kurangnya sosialisasi dan masalah teknis menghambat efektivitasnya. Temuan ini juga relevan dengan penelitian ini, karena meskipun ada gerai layanan sebagai alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan KIA, kurangnya informasi yang memadai dan gangguan teknis pada sistem tetap menjadi penghalang yang perlu diperbaiki.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak kajian mengenai penerapan sistem informasi dan teknologi dalam sektor pelayanan publik di berbagai daerah, belum ada penelitian yang secara spesifik menyoroti implementasi KIA berbasis digital di Kabupaten Balangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan

melakukan kajian yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerbitan KIA berbasis digital di Kabupaten Balangan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam meningkatkan pemanfaatan platform ini di tengah keterbatasan infrastruktur dan literasi digital yang ada.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji implementasi inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui GALUH SANGGAM di Kabupaten Balangan, sebuah daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital yang lebih rendah dibandingkan dengan kota-kota besar. Kebaruan ini terletak pada penerapan teknologi untuk mempermudah pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA), yang masih menjadi tantangan di banyak daerah dengan infrastruktur terbatas. Sebelumnya, banyak penelitian yang fokus pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital di kota besar dengan infrastruktur yang lebih baik, sementara penelitian di daerah rural seperti Kabupaten Balangan masih sangat terbatas.

Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan Teori Inovasi Rogers mencakup lima dimensi penting yang memengaruhi adopsi inovasi oleh individu dan masyarakat, untuk menilai keberhasilan GALUH SANGGAM dalam meningkatkan kepemilikan KIA. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan dan hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan di daerah yang menghadapi tantangan signifikan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan terbatasnya akses teknologi.

Fokus penelitian ini juga berbeda dari studi-studi sebelumnya, karena tidak hanya menilai efektivitas penerapan platform GALUH SANGGAM, tetapi juga mengevaluasi integrasi antarinstansi terkait, literasi digital masyarakat, serta sosialisasi yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki KIA. Penelitian ini mengisi celah ilmiah yang ada dalam kajian implementasi kebijakan TIK di daerah dengan keterbatasan sumber daya dan infrastruktur, serta memberikan kontribusi empiris yang penting dalam upaya adaptasi kebijakan nasional di daerah-daerah rural.

Secara praktis, penelitian ini menawarkan rekomendasi berbasis temuan empiris kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, untuk meningkatkan efektivitas GALUH SANGGAM dengan memperkuat sosialisasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan memperluas akses terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang berguna bagi daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam penerapan kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah dengan sumber daya terbatas.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja inovasi layanan GALUH SANGGAM dalam penerbitan KIA di Disdukcapil Kabupaten Balangan.

II. METODE

Pendekatan Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menggali informasi secara mendalam mengenai efektivitas kinerja GALUH SANGGAM dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Balangan. Pendekatan ini dipilih karena tujuannya adalah untuk mengeksplorasi pengalaman masyarakat

terkait layanan administrasi kependudukan, tantangan yang mereka hadapi, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kualitas layanan KIA melalui platform digital GALUH SANGGAM. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami kondisi faktual yang ada serta kebijakan yang diterapkan oleh instansi terkait dalam konteks pelayanan publik berbasis teknologi.

Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, termasuk tantangan, peluang, dan kendala dalam penerapan kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Balangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Rukajat (2018), metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi masalah secara komprehensif dengan pendekatan yang fleksibel. Rashid (2022) menyatakan bahwa penelitian deskriptif menggambarkan keadaan tertentu secara lengkap dan teliti, memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini, menurut Simangunsong (2017:190), mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, termasuk perubahan informasi atau fenomena yang muncul selama proses pengumpulan data.

Nurdin dan Hartati (2019:42) menyatakan bahwa metode ini memungkinkan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman masyarakat dan pejabat yang terlibat langsung dalam pengelolaan program GALUH SANGGAM serta penerbitan KIA. Observasi dilakukan untuk mengamati kegiatan penerbitan KIA melalui platform GALUH SANGGAM yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, sementara dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder terkait kebijakan administrasi kependudukan, laporan tahunan, serta perkembangan pendaftaran KIA di daerah tersebut.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, Sekretaris Dinas, serta beberapa pengguna layanan pendaftaran KIA. Pemilihan informan utama dilakukan dengan teknik Purposive Sampling, yaitu memilih orang-orang yang memiliki pemahaman mendalam mengenai kebijakan GALUH SANGGAM dan program penerbitan KIA yang diterapkan. Sementara itu, informan pendukung yang merupakan masyarakat pengguna layanan GALUH SANGGAM dipilih menggunakan teknik Snowball Sampling untuk menggali pandangan dari masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan serta beberapa lokasi yang sering dikunjungi oleh masyarakat untuk menggunakan layanan GALUH SANGGAM, seperti pusat layanan pendaftaran KIA dan titik layanan keliling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik ini dipilih untuk memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas program GALUH SANGGAM, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan KIA berbasis digital di masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Inovasi Pelayanan GALUH SANGGAM dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

Berdasarkan Untuk menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program GALUH SANGGAM, digunakan Teori Inovasi dari Everett M. Rogers (2003). Dalam konteks ini, GALUH SANGGAM merupakan inovasi pelayanan berbasis digital yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, khususnya pendaftaran KIA.

Teori Inovasi Rogers mencakup lima dimensi penting yang memengaruhi adopsi inovasi oleh individu dan masyarakat, yang akan dianalisis berikut ini:

1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

GALUH SANGGAM menawarkan keunggulan relatif yang jelas dibandingkan dengan sistem konvensional. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mendaftar KIA, yang memakan waktu dan tenaga. Dengan adanya platform GALUH SANGGAM, masyarakat dapat mendaftar KIA secara digital, yang memberikan kemudahan akses dan penghematan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang sudah familiar dengan teknologi merasa keunggulan relatif GALUH SANGGAM cukup signifikan, terutama dalam mempercepat proses administrasi.

Namun, beberapa kelompok masyarakat, khususnya di daerah terpencil dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital, belum merasakan keunggulan relatif ini secara maksimal. Sehingga, GALUH SANGGAM belum sepenuhnya diterima oleh Late Majority dan Laggards, kelompok yang cenderung lebih lambat dalam mengadopsi inovasi baru.

2. Compatibility (Kesesuaian)

GALUH SANGGAM menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat modern, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan administrasi kependudukan. Program ini sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sistem administrasi yang lebih praktis dan efisien.

Namun, tantangan muncul pada kompatibilitas dengan kebiasaan masyarakat yang terbiasa dengan cara manual. Banyak masyarakat yang masih ragu dalam menggunakan layanan digital untuk pendaftaran KIA, terutama masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, sosialisasi dan pendampingan kepada kelompok ini sangat penting untuk meningkatkan tingkat kompatibilitas inovasi ini.

3. Complexity (Kompleksitas)

Dalam hal kompleksitas, GALUH SANGGAM dianggap relatif mudah digunakan, terutama bagi mereka yang sudah terbiasa dengan perangkat digital. Meskipun platform ini menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pendaftaran KIA, beberapa masyarakat mengalami kesulitan, terutama mereka yang belum familiar dengan sistem digital.

Keterbatasan dalam literasi digital menjadi hambatan utama dalam adopsi GALUH SANGGAM, karena platform ini memerlukan keterampilan digital dasar untuk dapat mengaksesnya dengan baik. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi kelompok Late Majority dan Laggards dalam mendaftar KIA secara digital. Oleh karena itu, pendidikan literasi digital menjadi sangat penting untuk mengurangi kompleksitas yang dirasakan oleh

masyarakat.

4. Trialability (Kemungkinan Percobaan)

Trialability atau kemungkinan percobaan dari GALUH SANGGAM terlihat jelas dalam hal akses awal kepada layanan digital ini. Masyarakat dapat mencoba mendaftar KIA secara digital tanpa biaya dan tanpa risiko besar. Dengan kemudahan ini, masyarakat memiliki kesempatan untuk menguji sistem terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan ini secara penuh.

Namun, untuk kelompok yang belum percaya pada inovasi digital, trialability tidak selalu cukup untuk meyakinkan mereka untuk menggunakan layanan GALUH SANGGAM. Perlu adanya pendampingan langsung dan contoh nyata dari penggunaan GALUH SANGGAM yang berhasil di tingkat masyarakat agar mereka bisa mencoba tanpa rasa takut.

5. Observability (Kemampuan untuk Diamati)

Keberhasilan GALUH SANGGAM dalam meningkatkan penerbitan KIA sudah terlihat dari jumlah pendaftaran yang terus meningkat. Peningkatan jumlah pendaftaran KIA melalui GALUH SANGGAM dari 67,80% menjadi 80,45% menunjukkan adanya observability yang jelas bagi masyarakat mengenai keberhasilan sistem ini.

Namun, meskipun ada peningkatan, observability masih perlu diperkuat dengan pelaporan yang lebih transparan dan informasi yang lebih luas agar masyarakat lebih menyadari keberhasilan dan manfaat dari program ini. Sosialisasi yang lebih intensif perlu dilakukan untuk memastikan bahwa hasil positif GALUH SANGGAM dapat diamati oleh lebih banyak orang, terutama mereka yang masih ragu untuk mencoba sistem ini.

Tabel 3.1

Dimensi Inovasi GALUH SANGGAM dalam Penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

| Dimensi | Indikator | Nilai/Status | Analisis |
|--------------------|---|--------------------|--|
| Relative Advantage | Keunggulan layanan digital dibandingkan sistem konvensional | 75% - Cukup baik | Keunggulan relatif jelas, namun tantangan untuk kelompok lambat adopsi. |
| Compatibility | Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat | 80% - Cukup tinggi | Kesesuaian tinggi, namun hambatan pada kelompok yang belum terbiasa digital. |
| Complexity | Tingkat kemudahan penggunaan platform GALUH SANGGAM | 70% - Cukup mudah | Tantangan literasi digital menghambat kelompok tertentu. |
| Trialability | Kemungkinan percobaan menggunakan platform | 85% - Baik | Layanan dapat dicoba tanpa risiko, namun perlu pendampingan untuk sebagian kelompok. |

| | | | |
|---------------|---|------------------|---|
| Observability | Keberhasilan yang diamati melalui peningkatan pendaftaran | 80% - Cukup baik | Peningkatan pendaftaran, namun perlu sosialisasi lebih intensif untuk memperkuat observability. |
|---------------|---|------------------|---|

Berdasarkan analisis menggunakan Teori Inovasi Rogers, GALUH SANGGAM menunjukkan keunggulan relatif dalam hal kemudahan akses dan efisiensi, tetapi kompleksitas dan literasi digital yang rendah masih menjadi hambatan utama dalam adopsi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan perlu memperkuat sosialisasi, pendampingan, dan infrastruktur digital untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas dari program ini.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan GALUH SANGGAM di Kabupaten Balangan

Dalam menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi inovasi pelayanan GALUH SANGGAM, beberapa aspek dapat dieksplorasi menggunakan Teori Inovasi Rogers dan elemen-elemen kunci lainnya yang berhubungan dengan penerimaan masyarakat terhadap inovasi. Transformasi digital dalam layanan publik, terutama melalui aplikasi e-government, telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan pelayanan, namun masalah seperti adopsi pengguna dan kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang lebih baik tetap menjadi hambatan besar (Şahin & Örselli, 2025). Beberapa faktor pendukung yang teridentifikasi dalam penerapan GALUH SANGGAM antara lain:

a) Faktor Pendukung

1. Dukungan Pemerintah Daerah

Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan GALUH SANGGAM adalah dukungan kuat dari pemerintah daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Pemerintah daerah telah mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengembangan platform ini serta memperluas cakupan pelayanan. Ini sesuai dengan komponen relatif keunggulan dalam Teori Rogers, yang menunjukkan bahwa dukungan pemerintah sebagai elemen yang memudahkan masyarakat mengadopsi inovasi lebih cepat.

2. Kemajuan Teknologi

GALUH SANGGAM menggunakan platform digital, yang sesuai dengan teori kompatibilitas dalam teori Rogers. Teknologi yang digunakan untuk mempermudah pendaftaran KIA memiliki keunggulan relatif karena masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja, mengurangi ketergantungan pada waktu dan tempat tertentu.

3. Antusiasme Masyarakat Awal (Early Adopters)

Kelompok masyarakat yang lebih terbuka pada perubahan dan sudah terbiasa dengan teknologi menjadi Early Adopters bagi layanan ini. Masyarakat yang telah merasakan kemudahan GALUH SANGGAM kemudian menjadi promotor bagi penggunaan lebih luas di tingkat desa dan kecamatan. Kelompok ini memberikan observability yang

penting untuk memperkenalkan GALUH SANGGAM ke kelompok lainnya.

b) Faktor Penghambat

1. Literasi Digital yang Rendah

Salah satu faktor penghambat terbesar dalam penerapan GALUH SANGGAM adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya mereka yang berusia lanjut dan berpendidikan rendah. Kelompok ini termasuk dalam kategori Late Majority atau bahkan Laggards menurut Rogers. Mereka membutuhkan pendampingan dan pelatihan intensif untuk dapat mengakses dan memanfaatkan platform digital (Lahat & Nathansohn, 2023)

2. Keterbatasan Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur di daerah-daerah terpencil dan kurang berkembang menjadi faktor utama yang menghambat adopsi GALUH SANGGAM. Di beberapa wilayah, akses internet yang lambat atau bahkan tidak ada membuat masyarakat kesulitan mengakses layanan ini. Teori kompleksitas juga mengidentifikasi bahwa semakin tinggi hambatan terkait teknologi, semakin rendah keinginan masyarakat untuk mengadopsi sistem baru.

3. Kurangnya Sosialisasi yang Menyeluruh

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, masih terdapat kekurangan dalam upaya untuk mencapai seluruh lapisan masyarakat. Evaluasi ruang publik di bangunan komersial menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna sering terhambat oleh kurangnya komunikasi yang jelas dan pemahaman tentang fitur ruang (Lei et al., 2025). Teori Rogers juga menunjukkan bahwa informasi yang terbatas dan sosialisasi yang kurang merata menghambat proses adopsi inovasi di kalangan masyarakat, terutama yang berada di daerah yang jauh dari pusat kota.

4. Rendahnya Partisipasi Keluarga

Literasi keluarga terhadap pentingnya memiliki KIA untuk anak-anak juga masih rendah, yang mempengaruhi partisipasi aktif dalam mendaftar melalui GALUH SANGGAM. Beberapa keluarga belum sepenuhnya memahami pentingnya KIA sebagai dokumen identitas resmi yang mempengaruhi akses layanan publik untuk anak-anak mereka. Hal ini berkaitan dengan peran sosial yang diterima dalam Teori Rogers terkait pada adopsi sosial.

Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam implementasi GALUH SANGGAM mencakup dukungan pemerintah, kemajuan teknologi, dan partisipasi dari kelompok Early Adopters, sementara faktor penghambat melibatkan literasi digital yang rendah, keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh, serta rendahnya partisipasi keluarga dalam mendukung anak-anak mereka untuk mendaftar KIA.

Untuk mengatasi hambatan ini, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melakukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pendidikan literasi digital, memperbaiki infrastruktur internet, serta memperluas sosialisasi melalui media yang lebih tepat guna untuk memastikan adopsi inovasi yang lebih luas dan merata.

3.3. Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam Mengatasi Hambatan dalam Inovasi Pelayanan GALUH

SANGGAM

Berdasarkan wawancara dengan informan dan analisis terhadap data yang terkumpul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi keberhasilan GALUH SANGGAM dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Upaya-upaya ini terutama ditujukan untuk mengatasi masalah aksesibilitas layanan, literasi digital, dan pendampingan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.

1. Peningkatan Infrastruktur dan Akses Internet

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur adalah dengan melakukan kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan akses jaringan di daerah-daerah yang belum terjangkau oleh sinyal yang memadai. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan mengungkapkan bahwa:

"Kami sedang bekerja sama dengan beberapa penyedia layanan internet untuk memastikan akses yang lebih baik di daerah-daerah terpencil. Dengan adanya peningkatan infrastruktur, diharapkan lebih banyak masyarakat dapat mengakses GALUH SANGGAM dengan mudah."

Upaya ini bertujuan untuk mengurangi hambatan akses bagi masyarakat di daerah yang kesulitan mengakses internet, sehingga mereka dapat mengakses layanan GALUH SANGGAM secara maksimal.

2. Pelatihan Literasi Digital

Untuk mengatasi rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di kalangan orang tua dan mereka yang berusia lanjut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah menyelenggarakan pelatihan literasi digital. Pelatihan ini diberikan baik kepada masyarakat umum maupun petugas lapangan yang terlibat langsung dalam pelayanan GALUH SANGGAM.

Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Kami menyadari bahwa rendahnya literasi digital merupakan kendala besar dalam penggunaan GALUH SANGGAM. Oleh karena itu, kami mengadakan pelatihan rutin untuk membantu masyarakat mengatasi kesulitan dalam menggunakan teknologi."

Pelatihan ini juga melibatkan bimbingan langsung dalam penggunaan aplikasi GALUH SANGGAM, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam mengakses layanan digital dan mendaftarkan KIA secara online.

3. Sosialisasi yang Lebih Intensif

Untuk mengatasi kurangnya sosialisasi yang merata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan kampanye sosialisasi yang lebih intensif. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, layanan keliling, kerja sama dengan sekolah, dan lembaga masyarakat setempat. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan:

"Kami terus berusaha memperluas sosialisasi mengenai pentingnya KIA dan cara mengakses GALUH SANGGAM. Kami bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk sekolah dan komunitas lokal, untuk memastikan bahwa informasi ini sampai kepada masyarakat yang membutuhkan."

Meskipun telah ada upaya sosialisasi, masih terdapat tantangan dalam mencapai seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah yang lebih terpencil atau yang tidak memiliki akses yang memadai ke teknologi informasi.

4. Pendampingan di Tingkat Keluarga dan Masyarakat

Selain itu, pendampingan di tingkat keluarga dan masyarakat juga menjadi salah satu fokus utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Guru dan orang tua diminta untuk lebih aktif dalam mendampingi anak-anak dan masyarakat dalam menggunakan layanan GALUH SANGGAM. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengungkapkan bahwa:

"Peran keluarga sangat penting dalam mendampingi anak-anak untuk menggunakan GALUH SANGGAM. Kami juga mengajak guru-guru untuk menjadi agen perubahan dengan membantu anak-anak dalam pendaftaran KIA melalui layanan ini."

Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan sosial sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengadopsi teknologi dengan baik dan memanfaatkan GALUH SANGGAM dengan maksimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi KIA berbasis digital di Kabupaten Balangan masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan dalam mencapai efektivitas yang optimal. Meskipun KIA berbasis digital telah diimplementasikan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik, tingkat pemahaman masyarakat terhadap platform ini masih rendah, terutama di kalangan mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Herdiana (2018), yang juga menemukan bahwa keterlambatan pengurusan akta kelahiran menjadi penghalang utama dalam penerbitan KIA. Selain itu, birokrasi yang rumit dan keterbatasan SDM dalam administrasi menghambat implementasi sistem digital. Penelitian ini juga menerima temuan tersebut, karena proses birokrasi yang rumit dan kurangnya SDM terlatih dalam pengelolaan data KIA memperlambat implementasi KIA berbasis digital di Balangan, yang menjadi tantangan yang sangat nyata.

Namun, berbeda dengan temuan yang ditemukan oleh Abiyoga (2024) yang menunjukkan bahwa website yang digunakan untuk mempercepat penerbitan KIA berhasil, tetapi masalah teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat menjadi penghalang, penelitian ini menolak penemuan tersebut. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa sosialisasi yang tidak memadai dan kurangnya pendidikan digital lebih berpengaruh dalam membatasi partisipasi masyarakat, bukan hanya masalah teknis. Oleh karena itu, meskipun ada kemudahan akses melalui teknologi, kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai bagaimana menggunakan platform digital tetap menjadi penghalang terbesar.

Berbeda dengan temuan Taliu dan Suranto (2020) yang mengungkapkan bahwa literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat menjadi penghalang utama dalam penerapan aplikasi digital untuk penerbitan KIA, penelitian ini menerima temuan tersebut. Penelitian ini menekankan bahwa literasi digital yang rendah memang menjadi salah satu hambatan signifikan dalam mengoptimalkan penggunaan KIA berbasis aplikasi, tetapi penelitian ini juga menolak sebagian temuan mereka terkait kapasitas aplikasi yang terbatas. Sebab, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada keterbatasan kapasitas, tantangan utama yang dihadapi KIA berbasis digital lebih kepada kurangnya infrastruktur digital di beberapa daerah terpencil, bukan hanya masalah kapasitas aplikasi yang terbatas.

Selain itu, temuan dari Ulfa dan Febri Yuliani (2023) mengenai aplikasi Cendikia yang digunakan untuk mempercepat penerbitan KIA di Pekanbaru menunjukkan bahwa meskipun

aplikasi ini mempercepat layanan, masalah kapasitas sistem yang terbatas dan kurangnya pemahaman masyarakat menghambat efektivitasnya. Penelitian ini menerima temuan tersebut, karena kapasitas sistem memang menjadi tantangan di Kabupaten Balangan, namun penelitian ini menolak sebagian temuan yang menyatakan bahwa kapasitas sistem adalah satu-satunya kendala. Penelitian ini justru menemukan bahwa aksesibilitas yang terbatas dan kurangnya infrastruktur digital di daerah-daerah tertentu lebih berperan dalam menghambat penerbitan KIA berbasis digital.

Terakhir, penelitian oleh Devarina et al. (2024) tentang penerbitan KIA melalui Gerai untuk Layanan Istimewa di Bandung menemukan bahwa meskipun gerai fisik mempermudah akses layanan, namun kurangnya sosialisasi dan masalah teknis menghambat efektivitasnya. Penelitian ini menerima temuan tersebut, karena gerai layanan fisik memang memberikan kemudahan akses, namun kurangnya informasi dan gangguan teknis tetap menjadi hambatan yang tidak bisa diabaikan. Penelitian ini menolak temuan lainnya, yang menyatakan bahwa gerai fisik bisa menggantikan layanan digital sepenuhnya, karena penelitian ini menemukan bahwa gerai fisik hanya efektif untuk segmen terbatas dan tidak dapat menjangkau masyarakat secara luas seperti halnya layanan digital.

Dari perbandingan ini, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mengidentifikasi bahwa meskipun banyak penelitian yang menunjukkan potensi besar dari penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik, tantangan terbesar yang ditemukan adalah literasi digital yang rendah, akses internet yang terbatas, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi research gap terkait penerbitan KIA berbasis digital, dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi dalam implementasi platform digital ini dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, kapasitas sistem, dan infrastruktur digital di Kabupaten Balangan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program GALUH SANGGAM, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Balangan menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan jumlah pendaftaran yang meningkat dari 67,80% pada tahun 2023 menjadi 80,45% pada akhir penelitian. Meskipun ada peningkatan, tantangan utama dalam memperluas cakupan kepemilikan KIA masih sangat besar. Keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurangnya pendampingan dalam penggunaan teknologi menjadi faktor penghambat utama yang perlu segera diatasi.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan penerbitan KIA telah mencakup berbagai program, seperti penyediaan platform digital GALUH SANGGAM, sosialisasi intensif, dan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Namun, efektivitas program ini masih terbatas oleh beberapa faktor, termasuk aksesibilitas layanan di daerah yang lebih terpencil, literasi digital yang rendah, serta kurangnya sosialisasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Meskipun layanan GALUH SANGGAM telah menjangkau kecamatan-kecamatan utama, masih ada daerah yang mengalami kesulitan untuk mengakses platform digital ini.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan ruang lingkup, yang hanya terfokus pada wilayah Kabupaten Balangan dan sejumlah informan yang dipilih secara purposive sampling.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work) Diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun tematik, untuk mengevaluasi keberhasilan dan tantangan dalam meningkatkan kepemilikan KIA melalui inovasi digital seperti GALUH SANGGAM di daerah lain. Penelitian komparatif yang melibatkan daerah-daerah dengan karakteristik yang berbeda sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam implementasi kebijakan ini. Selain itu, penelitian yang lebih mendalam juga diperlukan untuk mengevaluasi bagaimana kebijakan literasi digital dan administrasi kependudukan berbasis teknologi dapat diperkuat melalui pengembangan teknologi dan peningkatan infrastruktur di daerah yang belum sepenuhnya terjangkau.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta kesempatan yang sangat berarti untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh informan, baik informan utama maupun pendukung, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berharga serta berbagi pengalaman selama proses pengumpulan data. Tanpa kontribusi dari para informan, penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan material, serta kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan, khususnya dalam implementasi layanan GALUH SANGGAM untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoga. (2024). Inovasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru : Studi Pada Website Percepatan Penerbitan Kartu Identitas Anak Yudhasena Dwipo Abiyoga 1 , Dita Fisdian Adni 2 1, 582–589.
- Dadang Supriatna. (2020). Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Memotivasi Aparatur Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(1), 155–178. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i1.269>
- Devarina, F., & Nuryanto, Y. (2024). GERAJ UNTUK LAYANAN ISTIMEWA METRO INDAH MALL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG TAHUN 2022, 4, 122–131.
- Dian Herdiana. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Stiacimahi.Ac.Id*, 14(November), 13–25.
- Garcia-Carrera, P., Bernardo, G., Fuentes-Calcino, A., & Auccahuasi, W. (2025). Application of Artificial Intelligence in Public Management Processes. *4th International Conference on Sentiment Analysis and Deep Learning, ICSADL 2025 - Proceedings*, (May), 1525–1530.

<https://doi.org/10.1109/ICSADL65848.2025.10933089>

- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 103–126. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Lahat, L., & Nathansohn, R. (2023). Challenges and opportunities for equity in public management: Digital applications in multicultural Smart cities. *Public Management Review*, (May), 14719037. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2258892>
- Lei, T., Hu, H., Feng, G., Wang, L., Chen, Y., Chen, B., & Wang, J. (2025). Evaluation and application of public space in commercial buildings based on user behaviour needs. *Alexandria Engineering Journal*, 125(May), 29–41. <https://doi.org/10.1016/j.aej.2025.04.028>
- Maria Ulfa, & Febri Yuliani. (2024). Efektivitas Layanan Cendikia Berbasis E-Government dalam Percepatan Penerbitan Dokumen KIA (Kartu Identitas Anak) di Kota Pekanbaru. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(3), 265–284. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i3.1258>
- Mayowa, M., Otuka, R. I., Ajienna, N., & Nwajana, A. O. (2025). Enhancing public safety in developing countries using a mobile application solution: Nigeria as a case study. *RFID, Microwave Circuit, and Wireless Power Transfer Enabling 5/6G Communication*, (May), 155–205. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-8799-3.ch006>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nurdin, M., & Hartati, N. (2019). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Ramadan, E., Abdalla, S., & Elshaiekh, N. E. (2025). Evaluating public insight on smartphone applications for sustainable urban mobility in the GCC States. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 30(May), 101377. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2025.101377>
- Rashid, F. (2022). Buku Metode penelitian Fathor Rasyid.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian kebijakan dan administrasi publik*. Jakarta: Penerbit Akademika Press.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2025). The impact of digital transformation on public services: An examination of e-government applications. *Digital Transformation in Public Administration: Issues and Perspectives*, (May), 69–82.
- Simangunsong, R. (2017). *Fleksibilitas metode kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Taliu, S. A. N., & Suranto, S. (2020). Efektivitas Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019. *Jurnal Public Policy*, 6(2), 90. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i2.2421>
- Thahir, B. (2019). Paradigma Dan Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(1), 175–186.

