

**PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA SAPUJADI DALAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAIMANA PROVINSI PAPUA BARAT**

Julian Flora Farneubun  
NPP. 32.1115  
Asdaf Kabupaten Kaimana, Provinsi Papua Barat  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Email: [32.1115@ipdn.ac.id](mailto:32.1115@ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si.

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The coverage of Digital Population Identity (IKD) of West Papua Province in 2024 is still 2.82%, still below the target of 5% of the total population. Kaimana Regency itself with a population of 65,490 people at the end of 2023 only reached 4.82% of the total e-KTP needs for IKD use, this is far below the Ministry of Home Affairs' target of 15%. **Purpose:** This research aims to analyze the implementation of the SAPUJADI (One Package Document Ready) mobile service program in the activation of Digital Population Identity (IKD) in Kaimana Regency, West Papua Province. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of officials and staff of the Department of Population and Civil Registration as well as the community of Kaimana Regency. The theoretical approach of the research uses George R. Terry's implementation theory which includes six dimensions: leadership, attitude and morale, communication, motivation, supervision, and discipline. **Result:** The results show that: (1) The implementation of the SAPUJADI program in IKD activation has been running quite well in aspects of leadership, attitude and morale, communication, motivation, supervision, and discipline, although not yet optimal due to low community participation and limitations in budget and infrastructure; (2) Obstacles in program implementation include limited budget, inadequate infrastructure, suboptimal coordination, as well as low levels of technology understanding and community awareness; (3) Efforts made to overcome these obstacles include more efficient budget management, optimal utilization of available infrastructure, improved coordination with various parties, and intensified socialization regarding the urgency of IKD activation to the community. **Conclusions:** The implementation of the Jemput Bola SAPUJADI program in activating IKD in Kaimana Regency showed quite good results but was not yet optimal. Based on George R. Terry's theory of implementation analysis, the six dimensions show mixed results. The leadership of the Head of the Service is adaptive and participatory with direct involvement in the field, but is still constrained by limited human resources and information technology competencies. The attitude and morale of employees are manifested in the principle of "serving with love and heart" with a level of public satisfaction reaching 90.95%.

**Keywords:** Implementation, Mobile Service SAPUJADI, Digital Population Identity

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Cakupan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Provinsi Papua Barat pada tahun 2024 masih di angka 2,82%, masih dibawah target yang sebesar 5% dari total penduduk. Kabupaten Kaimana sendiri, dengan jumlah penduduk 65.490

jiwa pada akhir tahun 2023, baru mencapai 4,82% dari total wajib KTP-el untuk penggunaan IKD, hal ini jauh dibawah target dari Kementerian Dalam Negeri yang sebesar 15%. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program layanan keliling SAPUJADI (Satu Paket Dokumen Siap) dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kaimana, Provinsi Papua Barat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat Kabupaten Kaimana. Pendekatan teori penelitian menggunakan teori implementasi George R. Terry yang meliputi enam dimensi yaitu kepemimpinan, sikap dan moral, komunikasi, motivasi, pengawasan, dan kedisiplinan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi program SAPUJADI dalam aktivasi IKD sudah berjalan cukup baik pada aspek kepemimpinan, sikap dan moral, komunikasi, motivasi, pengawasan, dan kedisiplinan meskipun belum optimal dikarenakan masih rendahnya partisipasi masyarakat serta keterbatasan anggaran dan sarana prasarana; (2) Kendala dalam implementasi program antara lain keterbatasan anggaran, sarana prasarana yang kurang memadai, koordinasi yang belum optimal, serta rendahnya pemahaman teknologi dan kesadaran masyarakat; (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain pengelolaan anggaran yang lebih efisien, pemanfaatan sarana prasarana yang tersedia secara optimal, peningkatan koordinasi dengan berbagai pihak, serta sosialisasi yang lebih intensif mengenai urgensi pengaktifan IKD kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI dalam mengaktifkan IKD di Kabupaten Kaimana menunjukkan hasil yang cukup baik namun belum optimal. Berdasarkan teori analisis implementasi George R. Terry, keenam dimensi tersebut menunjukkan hasil yang beragam. Kepemimpinan Kepala Dinas bersifat adaptif dan partisipatif dengan keterlibatan langsung di lapangan, namun masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi teknologi informasi. Sikap dan moral pegawai diwujudkan dalam prinsip “melayani dengan kasih sayang dan sepenuh hati” dengan tingkat kepuasan masyarakat mencapai 90,95%. **Kata kunci:** Pelaksanaan, Jemput Bola SAPUJADI, Identitas Kependudukan Digital

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang cukup banyak. Berdasarkan data yang tercatat pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri, 2024), total penduduk Indonesia sampai dengan semester I-2024 mencapai 282.477.584 jiwa. Dengan jumlah penduduk cukup padat maka tentunya Indonesia memerlukan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 (pasal 5) tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana Pemerintah Melalui Menteri berwenang menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara langsung nasional. Pada tahun 2024, Provinsi Papua Barat menargetkan cakupan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebesar 5% dari total penduduk. Pada akhir 2023, cakupannya baru mencapai 2,82%. Kabupaten Kaimana sendiri, dengan jumlah penduduk 65.490 jiwa pada akhir tahun 2023, baru mencapai 4,82% dari total wajib KTP-el untuk penggunaan IKD (BPS Kabupaten Kaimana, 2024), sedangkan target nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri adalah sebesar 15%, pencapaian ini jauh dibandingkan target yang telah ditetapkan.

Kondisi geografis Kabupaten Kaimana yang memiliki wilayah darat dan laut seluas 36.000 km<sup>2</sup>, dengan luas daratan mencapai 18.500 km<sup>2</sup> dan luas lautan/perairan ± 17.500 km<sup>2</sup>, menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembangunan infrastruktur yang belum merata dan akses transportasi yang terbatas ke beberapa wilayah menyebabkan masyarakat kesulitan menjangkau kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan,

termasuk aktivasi IKD. Merespon tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana menerapkan program jemput bola SAPU JADI (Satu Paket Dokumen Jadi). Program yang telah berjalan sejak tahun 2019 ini awalnya fokus pada pelayanan Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan Akta Perkawinan. Pada tahun 2024, program ini diperluas dengan menambahkan layanan aktivasi IKD untuk mempercepat digitalisasi dokumen kependudukan di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Berikut adalah data KT-el dan IKD di Kabupaten Kaimana tahun 2024:

Tabel 1. Data KTP-el dan IKD Kabupaten Kaimana tahun 2024

No	Data	Jumlah
1.	Wajib KTP-el	42.775
2.	Sudah melakukan perekaman KTP-el	40.655
3.	Belum melakukan perekaman	2.120
4.	Sudah aktivasi IKD	2.060

Berdasarkan data dari Disdukcapil Kaimana, dari 42.775 wajib KTP-el, sebanyak 40.655 orang (95,04%) telah melakukan perekaman KTP-el, namun baru 2.060 orang yang telah mengaktivasi IKD. Melalui program SAPUJADI, petugas administrasi kependudukan secara aktif mendatangi lokasi- lokasi strategis seperti kecamatan, desa, dan fasilitas publik seperti sekolah-sekolah dan sebagainya, untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pendekatan ini diharapkan dapat mengatasi kendala aksesibilitas sekaligus mempercepat pencapaian target aktivasi IKD. Program ini juga menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan identitas kependudukan yang valid dan mudah diakses melalui teknologi digital. Selain itu, identitas digital diharapkan dapat digunakan dalam berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, serta program bantuan sosial, sehingga berkontribusi langsung pada kesejahteraan masyarakat. Nyman-Metcalf & Kelichavyi (2017) memberikan pandangan yang serupa terhadap identitas digital, mereka berpendapat bahwa identitas digital dapat meningkatkan kesejahteraan melalui akses yang efisien dan proses yang sederhana pada akses layanan kemasyarakatan, selain itu identitas digital juga memberikan pengenalan unik bagi tiap individu.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data data tersebut capaian perekaman KTP-el di Kabupaten Kaimana telah mencapai angka yang tinggi, yaitu 95,04% dari total wajib KTP-el, namun tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih sangat rendah, hanya sebesar 4,82%. Kesenjangan ini menunjukkan adanya persoalan dalam adopsi teknologi digital kependudukan yang belum sejalan dengan capaian administrasi konvensional. Di sisi lain, Pemerintah Kabupaten Kaimana melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengimplementasikan program jemput bola SAPUJADI yang sejak tahun 2024 yang diperluas untuk layanan aktivasi IKD. Namun, pelaksanaan program ini masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, hingga kendala teknis dalam pelaksanaan di lapangan dan lain lain. Oleh karena itu, kesenjangan permasalahan yang ingin diangkat dalam penelitian ini (*Research Gap*) adalah pelaksanaan program jemput bola SAPUJADI dalam mendukung aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta, mengidentifikasi faktor penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan program SAPUJADI, penelitian ini juga mengkaji tentang upaya apa saja yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Kaimana dalam mengatasi hambatan dalam menerapkan program SAPUJADI.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan untuk bahan acuan, sumber tambahan wawasan dan informasi terbaru serta sebagai pembanding dalam penyusunan skripsi ini. Penelitian yang dilakukan oleh Novita (2021) berjudul “Pelaksanaan program jemput bola bagi rentan penduduk sebagai sarana percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di kabupaten karanganyar”, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola bagi penduduk rentan dapat dikatakan telah sesuai dengan kriteria inovasi sebagaimana diatur dalam PERMENPAN-RB No. 7 Tahun 2021. Selanjutnya penelitian AK Legita (2023) dengan judul “Pelaksanaan Program Jemput Bola Dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Depok 2023”, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, hasil Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program jemput bola sudah berjalan untuk membantu menjalankan pelayanan Identitas Kependudukan Digital tersebut agar dapat mencapai target pencapaian pengaktifan KTP Digital dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat melakukan aktivasi KTP Digital tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok namun pelaksanaannya belum masih ada dua indikator yang mencapai keoptimalan pelayanan.

Selain itu, Sihombing (2022) Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang berjudul “Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara”, metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitiannya, menunjukkan bahwa program jemput bola untuk meningkatkan pelayanan KTP-el pada penyandang disabilitas telah berjalan dengan baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Beberapa kendala yang menghambat implementasi kebijakan ini meliputi rendahnya kesadaran di kalangan penyandang disabilitas dan keluarganya, masalah terkait jaringan, serta kesulitan dalam mengakses tempat tinggal penyandang disabilitas. Penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2021) berjudul "Implementasi Program Jemput Bola dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kepulauan Anambas", metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program jemput bola berhasil mengatasi tantangan geografis berupa wilayah kepulauan yang tersebar dan sulit dijangkau. Namun, implementasi program masih menghadapi beberapa kendala seperti cuaca yang tidak menentu yang mempengaruhi jadwal pelayanan, keterbatasan sarana transportasi laut, dan infrastruktur jaringan komunikasi yang belum memadai di beberapa pulau. Penelitian ini relevan karena memiliki karakteristik geografis yang mirip dengan Kabupaten Kaimana, di mana kedua wilayah menghadapi tantangan aksesibilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berfokus dalam mengkaji implementasi program SAPUJADI dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kaimana. Hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kesiapan kelembagaan dalam transformasi digital, termasuk dalam hal pelatihan teknis, pengelolaan sistem digital, serta koordinasi lintas sektor dalam mendukung program IKD. Peneliti melakukan analisis mendalam tentang pelaksanaan jemput bola SAPUJADI dengan menggunakan teori yang berbeda dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novita (2021), Legita (2023), Sihombing (2022) dan Mardiana (2021), penelitian ini menggunakan teori pelaksanaan George R. Terry, yang mencakup enam dimensi penting dalam manajemen pelaksanaan yakni kepemimpinan, sikap dan moril, komunikasi, pendorong, supervisi, dan disiplin, yang digunakan secara konsisten untuk menganalisis efektivitas dan tantangan dari implementasi program SAPUJADI dalam konteks aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di wilayah dengan tantangan geografis yang signifikan seperti Kabupaten Kaimana. Dalam konteks kebaruan (*novelty*), penelitian ini berfokus pada lokus penelitian yang mengkaji

pelaksanaan aktivasi IKD melalui pendekatan jemput bola SAPUJADI yang secara khusus diterapkan di Kabupaten Kaimana, sebuah wilayah yang memiliki karakteristik unik berupa tantangan topografi serta aksesibilitas terbatas, yang sebelumnya belum banyak diteliti secara mendalam, terutama dalam konteks integrasi layanan digital kependudukan di daerah terpencil di wilayah timur Indonesia. Peneliti juga mengintegrasikan peraturan terbaru seperti Permendagri No. 72 Tahun 2022 serta pendekatan pelayanan publik berbasis digital yang menjadi bagian dari transformasi kebijakan nasional, yang memperkuat kontribusi teoritis dan praktis penelitian ini terhadap pengembangan model pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan berbasis teknologi, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam pelaksanaannya, peneliti berperan sentral sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan program SAPUJADI dalam konteks alami di Kabupaten Kaimana. Data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, yaitu wawancara semi-terstruktur dengan lima pejabat Disdukcapil (Kepala Dinas, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Operator IKD) dan lima masyarakat pengguna layanan IKD, observasi langsung, serta dokumentasi dari data sekunder. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pejabat dan *accidental sampling* untuk masyarakat. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, sementara analisis dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan pada 6 Januari hingga 26 Januari 2025.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyajikan data dari hasil dari wawancara, observasi dan telaah dokumen yang dikumpulkan selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana. Berdasarkan teori pelaksanaan menurut George R. Terry (Sukarna 2011: 82-83), keberhasilan pelaksanaan program dapat diukur melalui enam dimensi: kepemimpinan, sikap dan moral, komunikasi, pendorong, supervisi, dan disiplin. Adapun analisis pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI dalam aktivasi IKD di Kabupaten Kaimana berdasarkan keenam dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

### 3.1. Kepemimpinan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI dalam dimensi kepemimpinan menunjukkan peran penting dari kepala dinas sebagai pengarah, pemotivasi, sekaligus penggerak utama dalam menghadapi berbagai tantangan operasional.

1. Gaya Kepemimpinan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana menerapkan pendekatan yang adaptif dan inklusif. Hal ini tercermin dari sikap beliau yang tidak diskriminatif terhadap pegawai dan mendorong kolaborasi lintas bidang untuk mengatasi kekosongan jabatan akibat mutasi dan pensiun. Pendekatan ini memperkuat solidaritas dan menciptakan suasana kerja yang kondusif.

2. Kemampuan Memberikan Arahan Dan Motivasi, Kepala Dinas tidak hanya memberi instruksi formal, tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan lapangan. Beliau rutin memberikan arahan melalui apel pagi, evaluasi bulanan, hingga rapat mendadak. Keterlibatan langsung ini mencerminkan komitmen pemimpin dalam membangun semangat kerja tim serta memastikan setiap staf memahami tugasnya, terutama yang berkaitan dengan aspek teknis seperti aplikasi IKD. Hubungan pemimpin dengan pegawai adalah hubungan yang saling menguatkan satu sama lain, seperti penelitian yang dikemukakan oleh Toana (2018) kepemimpinan situasional yang baik

adalah gaya kepemimpinan yang dimana antara pemimpin dan bawahan tidak memiliki jarak yang jauh dan saling menguatkan satu sama lain, kepemimpinan yang baik juga akan menimbulkan perilaku bawahan dan perilaku tugas yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dalam program SAPUJADI telah berjalan dengan baik melalui gaya kepemimpinan yang partisipatif serta kemampuan mengarahkan dan memotivasi staf secara efektif, meskipun tetap menghadapi keterbatasan SDM dan kompetensi teknis. Peneliti menilai bahwa kepemimpinan dalam pelaksanaan aktivasi IKD melalui program Jemput Bola SAPUJADI telah berjalan dengan cukup efektif, sesuai dengan esensi kepemimpinan yang mampu mendorong dan membimbing bawahannya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, sebagaimana dijelaskan dalam dimensi kepemimpinan menurut Terry (2006).

### **3.2. Sikap dan Moril**

Dimensi sikap dan moril dalam pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI untuk aktivasi IKD di Kabupaten Kaimana dapat dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu sikap dan etika pelayanan serta respon masyarakat terhadap pelayanan.

#### **1. Sikap dan Etika Pelayanan**

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana menunjukkan sikap pelayanan yang cukup baik, ditandai dengan adanya dorongan kuat dari pimpinan untuk membudayakan etika kerja yang ramah, tidak mempersulit, dan berorientasi pada kasih serta kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini tergambar dari pernyataan Kepala Dinas yang menekankan bahwa prinsip pelayanan di institusinya adalah “melayani dengan kasih dan hati”. Sikap ini mencerminkan upaya membangun budaya kerja yang humanis dan berempati, sebagaimana ditekankan dalam teori George R. Terry, bahwa sikap positif dan moral kerja yang tinggi merupakan pilar penting dalam pelaksanaan program yang efektif. Meskipun belum sepenuhnya sempurna, adanya kesadaran untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan menunjukkan internalisasi nilai etika kerja yang progresif dalam lingkungan birokrasi.

#### **2. Respon Masyarakat Menerima Pelayanan**

Respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam pelaksanaan program SAPUJADI untuk aktivasi IKD, secara umum sangat positif. Hal ini dibuktikan dengan capaian tingkat kepuasan masyarakat sebesar 90,95% berdasarkan data LAKIP Disdukcapil Kabupaten Kaimana tahun 2024. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat tantangan aksesibilitas di wilayah-wilayah terpencil. Komitmen pegawai untuk tetap memberikan pelayanan terbaik meski target aktivasi IKD belum sepenuhnya tercapai mencerminkan moral kerja yang kuat dan dedikasi terhadap tugas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, baik dari aspek internal pegawai (melalui sikap dan etika pelayanan) maupun eksternal pengguna layanan (melalui respon masyarakat), pelaksanaan program menunjukkan hasil yang menggembirakan. Kondisi ini menegaskan bahwa dimensi sikap dan moril telah menjadi penopang penting dalam keberhasilan program SAPUJADI, sejalan dengan prinsip-prinsip dasar manajemen pelaksanaan menurut teori Terry (2006). Dari hasil analisis peneliti terhadap temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang terlibat dalam program Jemput Bola SAPUJADI untuk aktivasi IKD telah memperlihatkan sikap dan moral kerja yang kuat. Hal ini terlihat dari kejujuran, keramahan, dan kesabaran mereka dalam menangani berbagai keluhan masyarakat, yang sejalan dengan dimensi sikap dan moral dalam teori pelaksanaan menurut Sukarna (2011: 82–83).

### **3.3. Komunikasi**

Dimensi komunikasi dalam pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI untuk aktivasi IKD di Kabupaten Kaimana dapat dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu penyaluran informasi kepada masyarakat dan kejelasan informasi.

### 1. Penyaluran Informasi kepada Masyarakat

Strategi penyaluran informasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana bersifat multi-channel, yakni melalui media sosial, surat resmi kepada instansi terkait (sekolah, kecamatan, desa/kelurahan), dan sosialisasi langsung di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan lembaga dalam membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat dan stakeholder. Upaya ini sejalan dengan prinsip komunikasi efektif menurut George R. Terry, yang menekankan pentingnya keberagaman saluran dalam menjangkau audiens yang luas. Namun, meskipun informasi telah disalurkan secara formal dan informal, tantangan masih muncul di tingkat penerimaan masyarakat, khususnya di daerah pedesaan atau komunitas dengan keterbatasan akses teknologi. Informasi yang disampaikan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat karena keterbatasan perangkat (seperti *smartphone*) dan pola komunikasi masyarakat yang masih konvensional.

### 2. Kejelasan Informasi

Meskipun sosialisasi telah dilakukan, terdapat indikasi bahwa kejelasan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi belum merata. Hal ini terlihat dari terjadinya miskomunikasi saat pelaksanaan jemput bola, di mana sebagian warga mengaku tidak mendapatkan layanan meskipun program telah disosialisasikan. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pesan yang dikirim dan pesan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, belum adanya regulasi atau kebijakan lokal yang secara eksplisit mewajibkan aktivasi IKD menambah ketidakpastian di kalangan masyarakat mengenai urgensi dan prosedur layanan. Faktor seperti rendahnya literasi digital dan minimnya perangkat pendukung (HP non-android) semakin memperlemah efektivitas komunikasi.

Secara keseluruhan, komunikasi dalam pelaksanaan program SAPUJADI telah menunjukkan struktur yang baik dalam aspek penyaluran informasi, namun masih menghadapi hambatan dalam hal jangkauan dan pemahaman informasi oleh masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan pendekatan komunikasi yang lebih partisipatif dan kontekstual, seperti penyampaian informasi melalui tokoh masyarakat lokal, media tradisional (seperti pengeras suara di masjid/gereja), atau tatap muka langsung yang lebih rutin, agar substansi pesan dapat tersampaikan dengan jelas dan efektif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tukan & Rahmadanita (2023) yang menyatakan bahwa dalam mensukseskan suatu kebijakan publik, dibutuhkan kejelasan penyampaian kepada masyarakat agar proses implementasi program berjalan dengan efektif. Heikkonen (2024) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa desain visualisasi informasi memainkan peran penting dalam memberikan transparansi dan informasi, langkah langkah proaktif sangat diperlukan dalam memastikan publik dapat memahami dan mengerti urgensi dari program tersebut. Pegawai Disdukcapil diharapkan dapat lebih kreatif dan inovatif dalam menyampaikan informasi mengenai manfaat dan tujuan aktivasi IKD melalui konten yang menarik. Dengan pendekatan tersebut, masyarakat akan lebih tertarik dan lebih mudah memahami pentingnya aktivasi IKD sebagai upaya mewujudkan ketertiban dalam administrasi kependudukan.

## 3.4. Pendorong

Dalam pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dimensi pendorong berupa motivasi dari pimpinan dan upaya peningkatan produktivitas pegawai memainkan peran yang sangat penting.

### 1. Motivasi

Motivasi yang diberikan pimpinan bersifat menyeluruh, mencakup aspek regulatif, material, dan simbolik. Kepala Dinas, Ibu Yanti Tiku, ST, menjelaskan bahwa setiap pegawai dibekali dengan surat tugas dan regulasi sebagai dasar tanggung jawab kerja, sekaligus diberikan insentif berupa uang bensin bagi yang menggunakan kendaraan pribadi saat turun ke lapangan. Selain itu, adanya rencana pemberian piagam penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan disiplin dan kinerja baik menunjukkan bentuk pengakuan formal yang mampu meningkatkan semangat kerja.

Pendekatan ini dilengkapi dengan gaya kepemimpinan yang suportif dan partisipatif, sebagaimana disampaikan oleh Informan 2, Ibu Titi Alhamid, yang secara aktif menyemangati, mengarahkan, dan memberi ruang dialog untuk menyelesaikan kendala kerja.

## 2. Usaha meningkatkan produktivitas pegawai

Di tengah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti terbatasnya peralatan komputer dan alat perekaman, upaya untuk meningkatkan produktivitas tetap dijalankan melalui dukungan moral, pendampingan langsung, serta pengawasan yang konsisten. Hal seperti ini akan membentuk sebuah budaya organisasi, sedangkan budaya organisasi yang baik akan berpengaruh kepada produktivitas pegawai, hal ini sesuai dengan temuan penelitian Aprilia (2018) yaitu budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yang dimana semakin kuat budaya organisasi maka akan semakin meningkat pula kinerja pegawainya. Pimpinan berperan tidak hanya sebagai pengarah, tetapi juga sebagai pendamping dan pemberi solusi bagi pegawai di lapangan. Kombinasi dari pendekatan motivasional yang komprehensif dan upaya adaptif terhadap keterbatasan sumber daya menjadikan pelaksanaan program tetap berjalan dengan baik.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor pendorong internal melalui kepemimpinan yang kuat dan strategi peningkatan produktivitas yang terukur mampu menjaga komitmen dan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan program secara optimal. Tindakan ini menunjukkan bentuk perhatian yang sesuai, yang membuat para pegawai merasa dihargai dan memiliki tanggung jawab terhadap hasil kerja mereka, sehingga menumbuhkan rasa kepuasan secara emosional, pernyataan ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ojeda (2023) yang dimana pujian, penghargaan pribadi dan penghargaan emosional meningkatkan loyalitas dan motivasi yang dapat meningkatkan produktivitas dan kreatifitas pegawai. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendorong dalam pelaksanaan aktivasi IKD melalui program Jebol SAPUJADI telah berjalan dengan cukup baik.

## 3.5. Supervisi

Pelaksanaan supervisi dalam program Jemput Bola SAPUJADI untuk aktivasi IKD menunjukkan peran strategis dalam memastikan jalannya program sesuai dengan standar dan tujuan yang ditetapkan.

### 1. Evaluasi Kegiatan

Pimpinan telah menunjukkan komitmen kuat dalam melakukan pemantauan dan evaluasi secara menyeluruh. Kepala Dinas, Ibu Yanti Tiku, ST, menyampaikan bahwa proses evaluasi dilakukan secara bertahap, mulai dari evaluasi harian, bulanan, hingga rapat koordinasi untuk membahas isu-isu penting bersama perwakilan setiap bidang. Evaluasi ini juga tidak terbatas pada laporan tertulis, namun disertai dengan keterlibatan langsung pimpinan dalam proses pelayanan di lapangan. Selain itu, penggunaan media komunikasi internal seperti grup WhatsApp digunakan secara aktif untuk memantau kegiatan secara real time. Pendekatan evaluatif yang berkelanjutan ini mencerminkan prinsip supervisi efektif menurut teori Terry, yaitu pengawasan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika pelaksanaan program.

### 2. Kesesuaian dengan SOP

Dari sisi kesesuaian dengan SOP, pelaksanaan program merujuk pada standar operasional prosedur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Hal ini disampaikan oleh Informan 4, Ibu Ida Obay, S.Sos, yang menyatakan bahwa aktivitas pelayanan aktivasi IKD mengikuti SOP yang sudah ditentukan dari pusat. Ini menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga keselarasan antara kebijakan daerah dan ketentuan nasional. Namun demikian, terdapat temuan dari observasi peneliti bahwa informasi terkait SOP tersebut belum disosialisasikan secara optimal kepada masyarakat. Tidak ditemukannya banner atau spanduk yang menjelaskan prosedur aktivasi IKD menjadi indikasi adanya keterbatasan dalam aspek transparansi publik. Padahal, keberadaan informasi visual di area pelayanan sangat penting untuk memastikan pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

Supervisi dalam program ini telah berjalan dengan cukup baik dari sisi internal, terutama dalam hal evaluasi berkala dan pengawasan langsung oleh pimpinan. Namun, masih diperlukan penguatan pada aspek keterbukaan informasi kepada publik, agar kesesuaian dengan SOP tidak hanya menjadi patokan internal, tetapi juga dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Upaya ini penting untuk menciptakan pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan partisipatif. Dalam aspek ini juga perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang melibatkan seluruh pihak mulai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana, Kecamatan, desa/kelurahan setempat hingga masyarakat agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya IKD.

### **3.6. Disiplin**

Pada dimensi disiplin masih menghadapi sejumlah tantangan dalam faktor kecepatan dan ketepatan waktu serta kepatuhan terhadap aturan.

#### **1. Kecepatan Dan Ketepatan Waktu**

Dari aspek kecepatan dan ketepatan waktu, pelaksanaan program di lapangan seringkali terganggu oleh kondisi geografis wilayah Kabupaten Kaimana yang terdiri dari daerah terpencil dan sulit dijangkau. Informasi dari Informan 2 menunjukkan bahwa sering terjadi situasi di mana masyarakat tidak berada di tempat saat jadwal pelayanan berlangsung, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan sesuai rencana. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara jadwal yang telah ditentukan dan kondisi nyata di lapangan, yang berdampak langsung pada efektivitas pelaksanaan program. Tantangan geografis ini menuntut adanya penyesuaian strategi jadwal pelayanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kondisi lokal.

#### **2. Kepatuhan Terhadap Aturan**

Dari sisi kepatuhan terhadap aturan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Kaimana dinilai cukup konsisten dalam mengikuti prosedur dan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat terkait aktivasi IKD. Hal ini mencerminkan adanya kepatuhan struktural terhadap kebijakan nasional. Namun, ketiadaan regulasi daerah khusus yang mengatur tentang pelaksanaan program ini menjadi celah yang cukup signifikan. Tanpa adanya payung hukum lokal, sulit untuk menumbuhkan kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam mengikuti jadwal maupun prosedur pelayanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Dinas, Ibu Yanti Tiku, ST, yang juga menekankan pentingnya kedisiplinan internal pegawai melalui prinsip kerja keras dan meritokrasi, agar setiap pegawai yang bekerja dengan sungguh-sungguh mendapatkan apresiasi yang sepadan.

Meskipun terdapat upaya kuat dari pimpinan untuk menanamkan kedisiplinan di lingkungan internal, pelaksanaan program masih menghadapi hambatan dalam hal ketepatan waktu layanan serta dukungan regulasi lokal. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang adaptif terhadap kondisi geografis serta pembentukan regulasi daerah yang mampu memperkuat kepatuhan baik dari sisi pegawai maupun masyarakat, guna mendukung keberhasilan program secara menyeluruh.

### **3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kaimana menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam enam dimensi pelaksanaan menurut teori George R. Terry, meskipun masih terdapat beberapa tantangan terutama dalam aspek komunikasi dan penyesuaian kebijakan pusat terhadap kondisi lokal. Temuan ini memperkuat dan sekaligus memberikan nuansa kontekstual terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang juga menelaah implementasi program jemput bola di daerah lain. Penelitian yang dilakukan oleh Novita (2021) di Kabupaten Karanganyar menunjukkan bahwa pelaksanaan program jemput bola untuk penduduk rentan sudah sesuai dengan kriteria inovasi dalam PERMENPAN-RB No. 7 Tahun 2021. Hasil ini sejalan dengan temuan di Kabupaten Kaimana, di mana inovasi SAPUJADI dipandang sebagai langkah progresif dalam menjangkau masyarakat yang sulit mengakses layanan administrasi

kependudukan. Kedua penelitian menyoroti efektivitas model jemput bola dalam meningkatkan inklusivitas layanan, namun dalam konteks Kaimana, inovasi tersebut juga dihadapkan pada tantangan geografis dan keterbatasan akses komunikasi yang belum dibahas secara mendalam oleh Novita. Selanjutnya, hasil penelitian oleh Legita (2023) di Kota Depok menyatakan bahwa pelaksanaan jemput bola dalam layanan IKD telah berjalan dan mendorong aktivasi digital ID, meskipun belum mencapai optimalisasi pada dua indikator pelayanan. Hal ini memiliki kemiripan dengan temuan di Kabupaten Kaimana, terutama dalam hal keberhasilan pelaksanaan yang tetap dibayangi oleh hambatan komunikasi dan sosialisasi. Namun, perbedaan signifikan terletak pada karakteristik wilayah. Kota Depok sebagai wilayah perkotaan memiliki akses infrastruktur dan komunikasi yang lebih baik dibanding Kaimana, sehingga permasalahan di Kaimana menjadi lebih kompleks karena keterbatasan sinyal, kondisi geografis yang terpencil, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Penelitian oleh Sihombing (2022) di Kabupaten Dairi juga menunjukkan implementasi jemput bola yang belum optimal, khususnya bagi penyandang disabilitas. Hambatan berupa rendahnya kesadaran masyarakat, kendala jaringan, dan akses lokasi pelayanan merupakan temuan yang juga terjadi di Kabupaten Kaimana. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi program jemput bola tidak hanya ditentukan oleh desain kebijakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan infrastruktur setempat. Di Kaimana, kesadaran masyarakat serta kesiapan teknologi dan jaringan juga menjadi faktor penentu yang sangat krusial, terutama dalam konteks layanan digital seperti IKD. Penelitian Mardiana (2021) di Kabupaten Kepulauan Anambas juga memberikan perbandingan yang relevan, mengingat kesamaan karakteristik geografis dengan Kabupaten Kaimana. Dalam penelitiannya, tantangan utama berasal dari kondisi alam (cuaca dan laut), keterbatasan transportasi, dan infrastruktur jaringan. Temuan ini hampir identik dengan kondisi di Kaimana, di mana medan geografis yang sulit dijangkau dan kondisi jaringan yang tidak stabil menjadi penghambat utama pelaksanaan pelayanan SAPUJADI. Namun, baik di Anambas maupun Kaimana, upaya jemput bola tetap berhasil membawa layanan ke daerah-daerah terpencil, menunjukkan bahwa model ini efektif untuk wilayah dengan tantangan geografis tinggi, meskipun membutuhkan dukungan logistik dan perencanaan yang lebih matang. Secara keseluruhan, temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program jemput bola dalam aktivasi IKD tidak hanya bergantung pada komitmen organisasi atau kualitas kepemimpinan, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh faktor lokal seperti kondisi geografis, ketersediaan jaringan, dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini memperluas diskusi dari studi-studi sebelumnya dengan memberikan perspektif pelaksanaan di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), yang belum banyak dikaji secara mendalam dalam konteks layanan digital kependudukan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Pelaksanaan Program Jemput Bola SAPUJADI dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kaimana menunjukkan kinerja yang cukup baik, namun belum optimal. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif pimpinan dalam pelaksanaan, serta sikap dan moral pegawai yang tinggi dengan prinsip pelayanan “melayani dengan kasih dan hati” dan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 90,95%. Strategi komunikasi multi-channel sudah dilakukan melalui media sosial dan sosialisasi langsung, tetapi masih terkendala akses teknologi dan kesenjangan informasi masyarakat. Pengawasan dan motivasi dilakukan secara langsung dan berkala, namun belum didukung regulasi lokal yang kuat dan prosedur yang transparan. Disiplin pegawai cukup baik, tetapi hambatan geografis menjadi tantangan tersendiri. Pelaksanaan program Jemput Bola SAPUJADI dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kaimana juga menghadapi hambatan internal berupa keterbatasan anggaran, sarana prasarana yang minim, dan koordinasi lintas sektor yang belum optimal, serta hambatan eksternal seperti rendahnya literasi teknologi dan kesadaran masyarakat. Berbagai upaya telah dilakukan, mulai dari efisiensi anggaran, optimalisasi fasilitas, intensifikasi sosialisasi, hingga layanan jemput bola yang adaptif. Namun

demikian, program ini masih membutuhkan penanganan secara sistemik dan dukungan berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan guna meningkatkan efektivitas dan capaian aktivasi IKD secara menyeluruh. Secara keseluruhan, hingga akhir 2024 aktivasi IKD baru mencapai 4,25% dari total penduduk wajib KTP-el, menunjukkan bahwa program Jebol SAPUJADI memerlukan penguatan pada aspek SDM, infrastruktur, dan regulasi agar target aktivasi dapat tercapai secara maksimal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek waktu, anggaran, sarana dan pra-saranayang berdampak pada kurang optimalnya pendalaman terhadap topik yang dikaji. Selain itu Fokus penelitian ini hanya pada satu kabupaten tanpa perbandingan lintas daerah, sehingga generalisasi hasil penelitian menjadi terbatas.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih terbatasnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan supaya dapat ditemukan perbandingan implementasi program jemput bola dan aktivasi IKD di berbagai daerah dengan karakteristik geografis serupa (seperti kepulauan, pegunungan, atau wilayah perbatasan). Ini akan memberikan gambaran tentang keberhasilan strategi dan inovasi lintas wilayah.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu mensukseskan pelaksanaan penelitian

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- AK Legita. (2023). PELAKSANAAN PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK 2023.
- Aprilia, R. (2019). Pengaruh motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Polisi Pamong Praja (satpol PP) Kota Bandung provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tatapamong*, 105–121. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnaltatapamong/article/view/1155>
- BPS Kabupaten Kaimana. (2024). Kabupaten Kaimana Dalam Angka 2024. Badan Pusat Statistik. <https://kaimankab.bps.go.id>
- Heikkonen, S. (2024). Transparency materialised: how registers can regulate access to documents?. *European Law Open*, 3(1), 111–131. doi:10.1017/elo.2024.7
- Kemendagri. (2024). Data Kependudukan Semester I Tahun 2024. Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. <https://www.dukcapil.kemendagri.go.id>
- Mardiana. (2021). Implementasi Program Jemput Bola dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kepulauan Anambas. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 12(2), 127-138.
- Miles, M. B., & A. Michael Huberman. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publications.
- Novita, Hanif Veftin. (2021). Pelaksanaan Program Jemput Bola Bagi Penduduk Rentan Sebagai Sarana Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karangayar.
- Nyman-Metcalf, K., & Kelichavyi, B. (2017). Tutorial: Digital identification as a core element of e-governance. *International Conference on eDemocracy & eGovernment*, 3–4. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG.2017.7962503>
- Ojeda, E. K. E. (2023). *Emotional Salary*. 1, 73. <https://doi.org/10.56294/piii202373>
- Permendagri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat

Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital

Sihombing, Hotlina. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KTP-EL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KABUPATEN DAIRI PROVINSI SUMATERA UTARA.

Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. CV Mandar Maju.

Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.

Toana, A. A. (2018). Kepemimpinan situasional Dalam Kebijakan publik. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 91–102. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKP/article/view/1099>

Tukan, A. A., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 162–180. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717>

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

