

**INOVASI APLIKASI SIMPUN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN HULU
SUNGAI UTARA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Akhmad Fiqri Ilhamni

NPP. 32.0799

Asdaf Provinsi Kalimantan Utara

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0799@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. Ferdinandus Jaftoran, M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP) : Conventional population administration services in Hulu Sungai Utara Regency are hindered by geographical conditions and complex procedures. The implementation of a digital innovation (SIMPUN Application) to address this also faces challenges such as a digital divide and weak signals , with the low ownership of Child Identity Cards (KIA) being a primary gap. **Purpose :** This study aims to analyze the diffusion of innovation process of the SIMPUN application, along with its supporting and inhibiting factors. **Method :** This study uses a descriptive qualitative method with Rogers' Diffusion of Innovation Theory as the analytical framework. Data were collected through observation, interviews, and documentation. **Result :** The results show that the SIMPUN application successfully improved service efficiency and KIA ownership. The digital divide obstacle was overcome by providing public access facilities , although outreach challenges in specific areas like Paminggir District were still found. **Conclusion :** The SIMPUN application is a digital innovation that was successfully adopted thanks to a dual communication strategy and a local wisdom-based approach. Despite challenges, adaptive solutions led to its positive acceptance by the community.

Keywords: Innovation, Public Service, Population Administration, Digitalization, SIMPUN

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Pelayanan administrasi kependudukan konvensional di Kabupaten Hulu Sungai Utara terkendala oleh kondisi geografis dan prosedur yang rumit. Implementasi inovasi digital (Aplikasi SIMPUN) untuk mengatasi hal tersebut juga menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital dan sinyal lemah, dengan rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai salah satu gap utama. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses difusi inovasi aplikasi SIMPUN beserta faktor pendukung dan penghambatnya. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teori Difusi Inovasi Rogers sebagai landasan analisis. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan aplikasi SIMPUN berhasil meningkatkan efisiensi layanan dan kepemilikan KIA. Kendala kesenjangan digital diatasi dengan penyediaan fasilitas akses publik, meskipun tantangan sosialisasi di daerah tertentu seperti Kecamatan Paminggir masih ditemukan. **Kesimpulan :** Aplikasi SIMPUN merupakan inovasi digital yang berhasil diadopsi berkat strategi komunikasi ganda dan pendekatan berbasis kearifan lokal. Meskipun ada tantangan, solusi adaptif membuat inovasi ini diterima secara positif oleh masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi, SIMPUN

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara memiliki tanggung jawab fundamental untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas bagi warganya, sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Ruhana, dkk., 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga utama yang mengemban tugas ini, dengan kewajiban untuk melayani berbagai jenis dokumen kependudukan secara profesional dan setara bagi seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan prima dan memecahkan berbagai problematika yang ada, diperlukan sebuah inovasi yang didefinisikan oleh Rogers sebagai ide, tindakan, atau objek yang dianggap baru oleh masyarakat, di mana pemerintah menjadi aktor utama dalam penciptaannya.

Dalam praktiknya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal. Keluhan masyarakat sering terdengar terkait prosedur yang rumit, persyaratan yang kompleks, antrian panjang, serta aksesibilitas yang sulit dijangkau. Kondisi ini diperparah oleh status kabupaten yang baru keluar dari kategori daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) dengan tantangan geografis yang signifikan, di mana jarak tempuh antar kecamatan bisa mencapai 4 jam perjalanan. Situasi inilah yang menjadi katalis bagi pengembangan inovasi berbasis website untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperkenalkanlah inovasi aplikasi SIMPUN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) yang terintegrasi dengan Portal HSU. Aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, dalam penerapannya, inovasi ini menghadapi kendala lain seperti kurangnya dukungan sinyal komunikasi di beberapa daerah. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses difusi inovasi aplikasi SIMPUN dengan menggunakan teori difusi inovasi Rogers, yang mengkaji elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial untuk memahami upaya mewujudkan pelayanan prima.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal menuntut pemerintah, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang efisien, adil, dan akuntabel sesuai dengan prinsip good governance, di mana identifikasi basis data kependudukan menjadi produk utama dari pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) (Gatiningsih, 2015). Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan ini dengan kondisi riil di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Realitasnya, institusi ini masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan optimal, yang tercermin dari keluhan masyarakat terkait prosedur operasional yang rumit, persyaratan administratif yang kompleks, antrian panjang, keterbatasan sumber daya manusia, serta aksesibilitas yang sulit dijangkau. Kesenjangan antara standar pelayanan yang seharusnya dengan kenyataan di lapangan ini mendorong perlunya sebuah inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kesenjangan pelayanan diperparah oleh tantangan geografis dan infrastruktur yang unik di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Statusnya yang baru keluar dari kategori daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) menjadi latar belakang utama masalah aksesibilitas. Secara geografis, jarak tempuh antar kecamatan yang bisa mencapai 4 jam perjalanan melalui sungai dan darat menciptakan jurang pemisah antara masyarakat di daerah terpencil dengan pusat layanan. Ironisnya, saat inovasi berbasis website digagas untuk menjembatani kesenjangan fisik ini, muncul kesenjangan baru berupa infrastruktur digital. Terdapat beberapa daerah di kabupaten ini yang masih menjadi wilayah low spot dengan dukungan sinyal komunikasi yang sangat minim, seperti di Paminggir dan Sungai Tabukan, yang akan mempengaruhi penerapan inovasi digital.

Untuk menjawab berbagai tantangan tersebut, aplikasi SIMPUN diperkenalkan sebagai inovasi strategis untuk mempercepat proses administrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Meskipun inovasi ini dirancang untuk menyediakan hampir seluruh jenis layanan administrasi kependudukan secara online, terdapat gap dalam layanannya karena tidak dapat mencakup pelayanan yang mengharuskan perekaman secara *offline* seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak. Dengan demikian, kesenjangan utamanya adalah adanya diskrepansi antara kewajiban pemerintah menyediakan layanan yang prima dan mudah diakses dengan realitas di lapangan yang dibatasi oleh birokrasi, hambatan geografis, dan kesenjangan digital, di mana inovasi yang ditawarkan pun masih memiliki keterbatasan

1.3. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian relevan yang menjadi acuan dalam kajian ini, yang masing-masing memberikan konteks dan perbandingan. Penelitian pertama oleh Sutisna, dkk. (2022) mengkaji difusi inovasi aplikasi SIPUTERI di Kabupaten Pandeglang, yang hasilnya menunjukkan keberhasilan aplikasi tersebut dalam mengintegrasikan informasi dari berbagai organisasi perangkat daerah untuk memudahkan akses masyarakat. Penelitian kedua oleh Rahayu dan Ibrahim (2023) menganalisis implementasi beberapa inovasi E-Government seperti BANGMUDA di Disdukcapil Kabupaten Bangka menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers. Sementara itu, penelitian ketiga oleh Isharyono dan Hardjati (2023) menganalisis inovasi Go-Online (Gool) di Disdukcapil Kota Probolinggo dan menemukan bahwa masyarakat masih cenderung memilih layanan offline karena transisi budaya.

Temuan mengenai hambatan ini sejalan dengan penelitian lain, seperti studi Dairion & Siahaan (2021) mengenai aplikasi 'Dukcapil Ceria' di Rokan Hulu yang juga menyoroti kendala jaringan internet tidak stabil dan kurangnya pemahaman teknologi di masyarakat. Demikian pula, penelitian Wahyudi & Salsabila (2023) tentang implementasi IKD di Sleman mengidentifikasi tantangan teknis,

keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya partisipasi masyarakat sebagai penghambat. Di sisi lain, sebagai alternatif untuk mengatasi kendala geografis dan aksesibilitas, penelitian oleh Fitriani & Sundarso (2022) tentang program “Jemput Bola” (JEBOL) di Karawang menunjukkan adanya upaya proaktif untuk menjangkau masyarakat secara langsung. Keseluruhan penelitian ini memberikan lanskap yang kaya mengenai tantangan dan strategi dalam inovasi layanan administrasi kependudukan di Indonesia.

Meskipun penelitian ini memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, terutama dalam hal pengkajian difusi inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta penggunaan metodologi kualitatif dan kerangka teori yang serupa, terdapat perbedaan yang signifikan. Perbedaan utama terletak pada fokus kajian, lokasi, dan objek penelitian. Jika penelitian terdahulu lebih menekankan pada aspek implementasi inovasi secara umum, penelitian ini secara spesifik mengkaji proses penyebaran atau difusi inovasi aplikasi SIMPUN di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Perbedaan fokus dan lokus inilah yang memberikan kebaruan dan kontribusi spesifik dari penelitian ini dibandingkan dengan karya-karya sebelumnya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh sebagian besar penelitian terdahulu. Di mana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Aplikasi SIMPUN di Kabupaten Hulu Sungai Utara berbeda dengan penelitian Isharyono dan Hardjati (2023) mengenai inovasi Go-Online (Gool) di Kota Probolinggo, yang menemukan adanya preferensi masyarakat terhadap layanan luring. Perbedaan hasil ini salah satunya disebabkan oleh karakteristik daerah yang berbeda; Kota Probolinggo adalah kota yang sudah maju, sedangkan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kabupaten yang baru keluar dari kategori daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar). Kabupaten ini memiliki struktur daerah yang cukup ekstrem, dengan jarak tempuh antar kecamatan yang mencapai 4 jam melalui sungai dan darat, serta ditandai dengan infrastruktur jaringan yang tidak merata, sehingga tantangannya jauh lebih kompleks.

Selain itu, jika dibandingkan dengan penelitian lain yang mengidentifikasi berbagai kendala seperti jaringan tidak stabil (Dairion & Siahaan, 2021) atau partisipasi masyarakat yang rendah (Wahyudi & Salsabila, 2023), penelitian ini memberikan kontribusi berbeda dengan menyajikan sebuah model keberhasilan melalui solusi yang adaptif. Fokus penelitian ini juga berbeda, di mana kajian ini secara spesifik menganalisis proses difusi inovasi SIMPUN, sedangkan penelitian Rahayu dan Ibrahim (2023) lebih terfokus pada bagaimana implementasinya berjalan. Perbedaan-perbedaan inilah yang menonjolkan kebaruan penelitian ini dalam lanskap studi inovasi layanan administrasi kependudukan di Indonesia.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis proses difusi inovasi pada aplikasi SIMPUN di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aplikasi tersebut di wilayah yang sama.

II. METODE

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memaparkan penyelesaian masalah berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Secara

khusus, penelitian ini menggunakan metode wawancara semi-terstruktur untuk dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan mendapatkan pemahaman yang mendalam. Wawancara dilakukan kepada total 9 orang informan yang terdiri dari pejabat dinas terkait, operator aplikasi, dan masyarakat

Adapun landasan analisis dalam penelitian ini adalah Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995) dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation*. Teori ini digunakan untuk menganalisis inovasi aplikasi SIMPUN melalui empat elemen utamanya. Elemen tersebut meliputi (1) Inovasi, yaitu gagasan atau objek yang dipersepsikan baru oleh individu; (2) Saluran Komunikasi, yaitu media yang digunakan untuk menyampaikan inovasi (3) Jangka Waktu, yaitu proses keputusan dan laju adopsi inovasi dalam suatu sistem ; dan (4) Sistem Sosial, yaitu kumpulan unit yang saling berhubungan di mana difusi inovasi berlangsung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut perspektif administrasi publik, salah satu tanggung jawab utama yang dihadapi pemerintah adalah memenuhi kebutuhan fundamental warganya melalui pelayanan administrasi kependudukan yang prima, di mana untuk mencapainya diperlukan sebuah inovasi. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara mengenai Inovasi Aplikasi SIMPUN Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti mengamati secara langsung implementasi inovasi layanan publik melalui aplikasi SIMPUN HSU , serta mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang muncul dan upaya yang dilakukan pemerintah dalam proses difusi inovasi tersebut.

3.1 Gambaran Riil Difusi Inovasi Aplikasi SIMPUN Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Hulu Sungai Utara

Pencapaian tujuan untuk mewujudkan pelayanan prima perlu dipandang sebagai suatu proses yang holistik, di mana kemajuan teknologi membuka peluang bagi pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik dalam bentuk inovasi. Inovasi Aplikasi SIMPUN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) di Kabupaten Hulu Sungai Utara direncanakan untuk mampu memberikan nilai tambah serta manfaat yang lebih unggul dibandingkan dengan layanan konvensional, khususnya dalam mengatasi kendala seperti prosedur yang rumit, antrian panjang, dan aksesibilitas yang sulit dijangkau.

Kebijakan penerapan inovasi layanan digital ini merupakan turunan dari kebijakan nasional seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Gatiningsih, 2023), yang sejalan dengan transformasi menuju *e-government* dan *smart government* (Glybovets & Mohammad, 2017). Salah satu tujuan utama dari inovasi SIMPUN adalah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan, khususnya untuk menaikkan persentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang tergolong masih rendah di beberapa wilayah seperti Kecamatan Paminggir. Dalam pelaksanaannya, meskipun terjadi lonjakan kepemilikan KIA di hampir seluruh kecamatan, kenaikannya di Kecamatan Paminggir masih tergolong lambat. Angka capaian yang belum optimal di wilayah tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan inovasi dengan realisasi di lapangan.

Tabel 1

Data Kepemilikan Kartu Identitas Anak Kabupaten Hulu Sungai Utara 2024

No	Wilayah	Jumlah Wajib KIA DKB SEM I tahun 2024	Kartu Identitas Anak		
			Memiliki	Belum	%
	Hulu Sungai Utara	63.882	38.899	24.983	60,89
1.	Kec. Danau Panggang	5.838	3.322	2.516	56,90
2.	Kec. Babirik	5.603	2.723	2.880	48,60
3.	Kec. Sungai Pandan	7.885	4.698	3.187	59,58
4.	Kec. Amuntai Selatan	8.767	5.530	3.237	63,08
5.	Kec. Amuntai Tengah	13.905	8.475	5.450	60,95
6.	Kec. Amuntai Utara	5.670	3.545	2.125	62,52
7.	Kec. Banjarang	5.084	3.392	1.692	66,72
8.	Kec. Haur Gading	4.651	3.197	1.454	68,74
9.	Kec. Paminggir	2.251	1.063	1.194	47,10
10.	Kec. Sungai Tabukan	4.222	2.954	1.128	69,67

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2025

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah kepemilikan KIA sampai awal tahun 2025 di Kabupaten Hulu Sungai Utara masih rendah di angka 60,89% dengan presentase tertinggi di Kecamatan Haur Gading yaitu 69,67% dan terendah di Kecamatan Paminggir yaitu 47,10%. Dalam hal ini artinya masih banyak kekurangan yang terjadi dalam proses layanan Aplikasi SIMPUN. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti, prosedur pelayanan yang masih sulit dan harus dilaksanakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kendala geografis, belum adanya regulasi, Tingkat ekonomi masyarakat yang masih rendah, kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat, serta belum adanya pemanfaatan data balikan.

Tabel 2

Persebaran Penduduk Kabupaten Hulu Sungai Utara

No.	Kecamatan	Luas	Jumlah Penduduk	Kepadatan
1.	Kec. Danau Panggang	136,24	21.536	158
2.	Kec. Babirik	82,01	20.556	251
3.	Kec. Sungai Pandan	59,92	29.297	489
4.	Kec. Amuntai Selatan	149,99	32.075	214
5.	Kec. Amuntai Tengah	77,09	52.477	681
6.	Kec. Amuntai Utara	37,85	21.788	576
7.	Kec. Banjarang	110,64	19.127	173
8.	Kec. Haur Gading	38,96	17.415	447
10.	Kec. Paminggir	192,77	8.470	44
	Kec. Sungai Tabukan	22,25	15.509	697

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2025

Pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa kondisi geografis dari sebaran penduduk yang ada di Kecamatan Paminggir sangat rendah hanya 44 orang dibanding 1 km persegi. Hal ini sejalan dengan angka kepemilikan KIA di kecamatan Paminggir yang rendah, dengan luas wilayah yang tak sebanding dengan jumlah penduduk membuat pihak penyuluh SIMPUN cukup kesulitan untuk melakukan sosialisasi ataupun program *door to door*.

Meskipun prosedur pelayanan melalui aplikasi SIMPUN dirancang untuk lebih mudah, di mana masyarakat dapat mengaksesnya secara daring, hal ini masih memiliki kendala mendasar. Proses pelayanan yang sepenuhnya digital ini mensyaratkan kepemilikan gawai dan akses internet, sehingga bagi masyarakat yang tidak memiliki fasilitas tersebut, akses menjadi terbatas hanya pada fasilitas yang disediakan di kantor kecamatan. Hal ini menjadi tantangan besar di wilayah seperti Kecamatan Paminggir, yang memiliki kepadatan penduduk terendah (44 jiwa per km²) dan jarak tempuh yang jauh. Akibatnya, upaya jemput bola untuk meningkatkan kepemilikan KIA tidak dapat dilakukan secara optimal karena kondisi geografis dan keterbatasan fasilitas di tingkat masyarakat.

Proses sosialisasi juga menjadi faktor penting untuk meningkatkan adopsi inovasi dan kepemilikan KIA, namun pelaksanaannya belum maksimal di semua wilayah. Khususnya di Kecamatan Paminggir, sosialisasi menjadi sangat sulit karena sebagian besar penduduk berprofesi sebagai nelayan dengan jam kerja tidak menentu, sehingga sulit ditemui. Tingkat ekonomi masyarakat juga menjadi faktor krusial, sebagaimana diungkapkan oleh seorang warga Paminggir yang menyatakan bahwa bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah, memiliki gawai merupakan sebuah tantangan. Keterbatasan ekonomi yang berdampak pada rendahnya kepemilikan fasilitas ini, ditambah dengan kondisi geografis yang sulit, menjadi penghambat utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam upaya meningkatkan kepemilikan KIA secara merata di seluruh wilayah.

3.2 Faktor yang Menghambat Difusi Inovasi Aplikasi SIMPUN

Dalam setiap pelaksanaan kebijakan yang selenggarakan oleh pemerintah tidak selalu semuanya berjalan dengan apa yang telah direncanakan. Berikut hambatan yang ditemukan:

1. Lemahnya Sinyal Komunikasi: Salah satu hambatan utama adalah kurangnya dukungan sinyal komunikasi di beberapa wilayah kabupaten. Terdapat beberapa daerah yang termasuk dalam kategori low spot atau wilayah dengan sinyal lemah, seperti Paminggir dan Sungai Tabukan, yang hanya memiliki 2 menara sinyal.
2. Kondisi Geografis yang Sulit: Status Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai daerah yang baru keluar dari kategori 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar) dengan jarak tempuh antar kecamatan yang bisa mencapai 4 jam perjalanan melalui sungai dan darat menjadi penghambat aksesibilitas secara umum.
3. Keterbatasan Fasilitas Milik Masyarakat (Kesenjangan Digital): Ditemukan adanya penolakan dari sebagian masyarakat untuk menggunakan aplikasi karena mereka tidak memiliki fasilitas yang memadai. Secara spesifik, banyak dari masyarakat yang tidak mempunyai gawai pintar (smartphone) atau akses internet. Hal ini sangat terkait dengan kondisi ekonomi masyarakat yang tergolong menengah ke bawah.

4. Gaya Hidup dan Pekerjaan Masyarakat: Terdapat kesulitan spesifik dalam melakukan sosialisasi di Kecamatan Paminggir. Sebagian besar penduduk di wilayah tersebut berprofesi sebagai nelayan dengan jam kerja yang tidak menentu, sehingga sangat sulit untuk ditemui di rumah pada jam kerja biasa untuk diberikan sosialisasi.
5. Tingkat Pengetahuan dan Kesadaran yang Rendah: Di beberapa wilayah, ditemukan tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan yang masih rendah, yang turut menghambat adopsi inovasi.
6. Tidak Semua Layanan Bisa Daring: Aplikasi SIMPUN memiliki keterbatasan karena tidak dapat menyediakan seluruh jenis layanan administrasi kependudukan secara penuh. Pelayanan yang mengharuskan perekaman secara offline, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), masih mengharuskan warga datang ke kantor layanan.

3.3 Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam Mengatasi Hambatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menerapkan layanan aplikasi SIMPUN, namun pada pelaksanaannya masih banyak terjadi hambatan yang akhirnya mempersulit dalam kegiatan layanan aplikasi SIMPUN. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara telah melakukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu:

1. Menyediakan Fasilitas Akses Publik: Untuk mengatasi kendala kesenjangan digital di mana sebagian masyarakat tidak memiliki gawai (smartphone) atau akses internet, pihak dinas secara proaktif menyediakan fasilitas umum di setiap kantor kecamatan atau desa. Fasilitas ini dapat digunakan secara bebas oleh penduduk untuk mengakses aplikasi SIMPUN, sehingga memastikan tidak ada warga yang tertinggal.
2. Komunikasi Langsung: Mengadakan kegiatan sosialisasi secara tatap muka di tingkat kecamatan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan memungkinkan dialog langsung dengan masyarakat.
3. Komunikasi Digital: Memanfaatkan platform media sosial dan memasang banner di berbagai tempat untuk menyebarkan informasi secara lebih luas, cepat, dan masif, sejalan dengan konsep transparansi korporat melalui media sosial dalam local e-government 2.0 (Bonsón, dkk., 2012).
4. Menggunakan Tenaga Penyuluh Berbasis Kearifan Lokal: Proses penyebaran inovasi ke masyarakat mengandalkan peran sentral para penyuluh yang telah dilatih terlebih dahulu. Para penyuluh ini, yang merupakan orang asli dari wilayah setempat, menggunakan pendekatan yang didasarkan pada asas kearifan lokal untuk memastikan proses sosialisasi lebih mudah diterima dan relevan dengan kondisi masyarakat.
5. Menjalin Kemitraan untuk Pengiriman Dokumen: Untuk mengatasi tantangan geografis dan memudahkan masyarakat, Disdukcapil menjalin kerja sama strategis dengan PT. POS INDONESIA. Melalui kemitraan ini, setiap dokumen kependudukan yang telah selesai diproses akan dikirimkan langsung ke alamat domisili pemohon, sehingga warga tidak perlu kembali ke kantor dinas untuk mengambil dokumennya.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi aplikasi SIMPUN berjalan secara efektif, meskipun menghadapi berbagai tantangan. Hal ini diukur menggunakan empat elemen utama dari Teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

Pada elemen inovasi, ditemukan bahwa tujuan utama untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan, khususnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), berhasil dicapai dengan adanya lonjakan kepemilikan di hampir seluruh kecamatan. Temuan ini menjadi antitesis dari hasil penelitian Isharyono dan Hardjati (2023) di Kota Probolinggo, yang justru menemukan adanya penolakan masyarakat untuk beralih ke layanan daring. Hal ini menunjukkan bahwa strategi difusi di Hulu Sungai Utara lebih berhasil, meskipun menghadapi tantangan yang lebih kompleks, seperti kondisi geografis ekstrem sebagai daerah bekas kategori 3T dan keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa titik.

Selanjutnya, aspek saluran komunikasi dan sistem sosial, yang mencakup sinergi antara strategi sosialisasi, kerja sama antar pihak, dan pemahaman masyarakat, menunjukkan hasil yang optimal. Keberhasilan ini didorong oleh strategi komunikasi ganda yang menggabungkan sosialisasi tatap muka di tingkat kecamatan dengan penyebaran informasi melalui media sosial. Hal ini diperkuat dengan pelibatan para penyuluh lokal yang memahami asas kearifan lokal, sehingga memastikan pesan inovasi lebih mudah diterima. Pendekatan ini berbeda dengan temuan di daerah lain di mana minimnya sosialisasi dan partisipasi masyarakat menjadi penghambat utama.

Pada elemen jangka waktu, yang mencakup proses adopsi dan kemampuan adaptasi, layanan SIMPUN di Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Menghadapi kendala utama berupa kesenjangan digital di mana sebagian masyarakat tidak memiliki gawai atau akses internet, pihak dinas tidak berhenti, melainkan beradaptasi dengan menyediakan fasilitas akses publik di setiap kantor kecamatan. Langkah solutif ini menjadi pembeda krusial dari banyak implementasi inovasi digital lain yang seringkali terhambat oleh kendala teknis dan ketidakmampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan kondisi riil masyarakat.

Kendala yang dialami oleh Kabupaten Hulu Sungai Utara, seperti kesenjangan fasilitas, juga ditemukan dalam penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Sutisna, dkk. (2022), yang menyoroti pentingnya ekosistem pendukung di masyarakat. Namun, dalam konteks Kabupaten Hulu Sungai Utara, masalah ini dapat diatasi secara proaktif. Keberhasilan ini juga tidak terlepas dari adanya dukungan regulasi yang kuat, mulai dari tingkat nasional hingga Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 54 Tahun 2018 yang menjadi payung hukum spesifik, sehingga memberikan landasan yang kokoh bagi pelaksanaan inovasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan difusi inovasi SIMPUN di Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pembelajaran penting yang kontras dengan kegagalan atau hambatan yang ditemukan pada penelitian-penelitian terdahulu. Inilah yang membedakan penelitian ini dengan studi sebelumnya—penelitian ini tidak hanya memotret tantangan, tetapi juga menyajikan model keberhasilan implementasi inovasi digital di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses informasi. Studi ini menekankan pentingnya strategi yang adaptif dan kontekstual, seperti penyediaan fasilitas publik dan pelibatan agen lokal, sebagai kunci untuk mengatasi kesenjangan digital dan memastikan efektivitas kebijakan di sektor administrasi kependudukan, yang relevan dengan model adopsi layanan e-government (Mensah, dkk., 2020).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat lainnya adalah wilayah yang belum terjangkau oleh teknologi sepenuhnya, dimana penduduknya hanya bergantung pada satu sama lain tanpa menggunakan media *smartphone* atau yang sejenisnya sehingga hal ini menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mensosialisasikan layanan berbasis *online* yang memerlukan *smartphone* atau sejenisnya untuk mengakses layanan tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa proses difusi inovasi aplikasi SIMPUN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berjalan secara efektif. Hal ini dinilai dari tercapainya tujuan inovasi untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) secara signifikan; berhasilnya proses penggabungan faktor internal dan eksternal pada dimensi saluran komunikasi dan sistem sosial melalui strategi sosialisasi ganda dan pelibatan penyuluh berbasis kearifan lokal; serta kemampuan inovasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang ditandai dengan adanya solusi proaktif untuk mengatasi kesenjangan digital, yaitu dengan menyediakan fasilitas akses di kantor kecamatan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari berbagai hambatan yang ada, seperti kondisi geografis yang sulit dan keterbatasan fasilitas di masyarakat, namun dapat diatasi melalui upaya-upaya adaptif yang dilakukan oleh dinas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki fokus yang terbatas pada proses difusi secara umum. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk melakukan penelitian lanjutan yang berfokus pada strategi yang lebih spesifik untuk mengatasi hambatan di wilayah dengan tantangan unik. Penelitian lanjutan dapat mengkaji efektivitas program baru yang disarankan khusus untuk Kecamatan Paminggir, seperti melakukan sosialisasi dengan membuka stan pada saat "Hari Pasar" atau menerapkan layanan manual dengan program *door to door*. Penelitian tersebut diharapkan dapat menemukan hasil yang lebih mendalam mengenai cara paling efektif untuk meningkatkan adopsi inovasi pada masyarakat dengan karakteristik geografis, ekonomi, dan sosial yang spesifik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widiyarta, & Isni Humaidah. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.8310255>.
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik Universitas Indo Global Mandiri*, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Christy, R. A., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(2), 43–52. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/30540>
- Gatiningsih. (2015). Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil*, 3(2). <https://doi.org/http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/2404>
- Gatiningsih. (2023). *Kebijakan Administrasi Kependudukan*. CV Cendekia Press.
- Glybovets, A., & Mohammad, A. (2017). E-GOVERNMENT VERSUS SMART GOVERNMENT: JORDAN VERSUS THE UNITED STATES. *EUREKA: Social and Humanities*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). PELAYANAN DOKUMEN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Konstituen*, 5, 106–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Mensah, I., Zeng, G., & Luo, C. (2020). “E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Journals*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Natasya Nur Aulia, & Dida Rahmadanik. (2023). ANALISIS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL KELURAHAN KALIRUNGKUT PADA PERSPEKTIF E-GOVERNMENT. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(Identitas Kependudukan Digital). <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1008/692>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Ruhana, Faria and Nuphanudin, N and Mamonto, Aan and Hutasoit, & WL and Amin. (2023). Open Government: The Mandate of Reform That is Still Neglected. *Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/12052>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D – MPKK* (1st ed.). Alfabeta.