

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS KAMPUNG: STUDI PROGRAM KAMINDUK DI KABUPATEN ACEH TENGAH

Subhandhy¹, Ika Sartika^{2*}

^{1,2}Program Studi Doktor Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno KM. 20,
Jatinangor, Jawa Barat 456363

**Corresponding Author's E-mail: ika_sartika@ipdn.ac.id*

ABSTRAK. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di wilayah dengan sebaran permukiman yang luas tidak hanya menuntut ketersediaan teknologi, tetapi juga tata kelola kolaboratif yang mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menganalisis implementasi Program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (Kaminduk) di Kabupaten Aceh Tengah dengan menempatkan collaborative governance sebagai kerangka analisis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus; data bersumber dari observasi dan analisis dokumen, meliputi dokumen program Kaminduk, statistik resmi, publikasi pemerintah daerah, serta regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan digital. Data dianalisis melalui kondensasi, penyajian, penarikan kesimpulan, dan pemetaan temuan pada kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, serta proses kolaboratif. Hasil menunjukkan bahwa Kaminduk mengubah arsitektur pelayanan dengan menempatkan kantor kampung sebagai titik akses warga, sementara pengajuan, verifikasi, dan penerbitan dokumen tetap terhubung dengan Disdukcapil. Dokumentasi pemerintah menunjukkan perluasan layanan dari sekitar 30 kampung pada 2020 menjadi 40 kampung pada 2022 dan keberlanjutan Kaminduk sebagai inovasi daerah pada 2023. Manfaat yang paling dapat ditopang oleh bukti adalah berkurangnya kebutuhan perjalanan warga dan meningkatnya kedekatan titik layanan; sebaliknya, klaim mengenai peningkatan kesadaran, pencegahan pungli, dan dampak ekonomi belum dapat dinyatakan sebagai outcome terukur karena belum tersedia data sebelum–sesudah, data kepuasan, maupun wawancara sistematis. Tantangan utama meliputi ketimpangan konektivitas, standarisasi proses, kapasitas petugas, evaluasi kinerja, serta perlindungan data pribadi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan SOP dan standar waktu layanan, pelatihan berkala petugas kampung, penggunaan kanal pertukaran dokumen yang aman, dan indikator evaluasi yang terukur. Keterbatasan penelitian terletak pada dominasi data observasi dan dokumenter serta belum tersedianya data transaksi dan wawancara multipihak.

Kata Kunci: administrasi kependudukan; collaborative governance; digitalisasi pelayanan publik; Kaminduk; pemerintah daerah.

COLLABORATIVE GOVERNANCE IN VILLAGE-BASED POPULATION ADMINISTRATION SERVICE INNOVATION: A STUDY OF THE KAMINDUK PROGRAM IN CENTRAL ACEH REGENCY

ABSTRACT. Digital population administration in geographically dispersed areas requires not only technology but also collaborative governance that brings services closer to citizens. This study examines the implementation of the Population Administration Awareness Village (Kaminduk) Program in Central Aceh Regency using collaborative governance as the analytical framework. A descriptive qualitative case-study approach was employed, drawing on observation and document analysis, including Kaminduk program documents, official statistics, local-government publications, and regulations governing digital population administration. The analysis mapped the evidence onto starting conditions, institutional design, facilitative leadership, and collaborative processes. The findings show that Kaminduk reconfigures the service architecture by positioning village offices as citizen access points while online submission, verification, and document issuance remain connected to the Population and Civil Registration Office. Government documentation indicates an expansion from approximately 30 villages in 2020 to 40 villages in 2022, with Kaminduk still listed as a local innovation in 2023. The strongest evidence concerns reduced travel requirements and closer service access, while claims regarding increased awareness, anti-brokerage effects, and economic impact cannot yet be treated as measured outcomes because before–after data, satisfaction data, and systematic stakeholder interviews are unavailable. Key challenges concern connectivity gaps, process standardization, staff capacity, performance evaluation, and personal-data protection. The study recommends stronger standard operating procedures and service-time standards, recurring capacity building for village registrars, secure document-exchange channels, and measurable evaluation indicators. The

main limitation is the reliance on observational and documentary evidence without transaction-level data or multi-actor interviews.

Keywords: *population administration; collaborative governance; digital public services; Kaminduk; local government.*

PENDAHULUAN

Persoalan utama pelayanan administrasi kependudukan di daerah tidak semata-mata terletak pada ketersediaan aplikasi digital, tetapi pada kemampuan pemerintah memastikan bahwa warga dapat mengakses layanan secara mudah, aman, dan setara. Dokumen kependudukan menjadi prasyarat penting bagi akses terhadap pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, layanan perbankan, dan berbagai pelayanan pemerintah lainnya. Karena itu, transformasi digital administrasi kependudukan seharusnya dipahami sebagai perubahan proses pelayanan dan hubungan antaraktor, bukan sekadar pemindahan formulir dari medium kertas ke sistem elektronik. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik mencakup perubahan proses, organisasi, dan relasi dengan pemangku kepentingan untuk menghasilkan layanan yang lebih efektif. Kerangka kebijakan nasional juga menempatkan digitalisasi pelayanan dalam agenda Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelayanan administrasi kependudukan secara daring (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023).

Kebutuhan tersebut menjadi lebih kompleks di Kabupaten Aceh Tengah karena karakter wilayah dan persebaran penduduknya. BPS Kabupaten Aceh Tengah (2025) mencatat bahwa wilayah ini terdiri atas 14 kecamatan dan 295 wilayah setingkat desa/kampung, dengan jumlah penduduk 232.606 jiwa pada 2024. Sebaran wilayah administrasi yang luas dan keberadaan kampung-kampung yang jauh dari Takengon meningkatkan biaya perjalanan dan waktu yang harus dikeluarkan warga ketika titik pelayanan hanya terpusat di kantor Disdukcapil. Pada saat peluncuran Kaminduk, Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah juga secara eksplisit mengakui bahwa sebagian masyarakat tinggal jauh dari Takengon dan menghadapi jaringan internet yang belum stabil (ANTARA, 2020). Dengan demikian, isu spesifik penelitian ini adalah bagaimana pelayanan digital dapat tetap inklusif ketika masyarakat menghadapi hambatan geografis dan digital secara bersamaan.

Sebagai respons, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah mengembangkan Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (Kaminduk), yaitu model pelayanan yang menempatkan kantor kampung sebagai titik akses bagi warga. Dalam desain ini, warga menyerahkan persyaratan pada petugas kampung, petugas membantu pengajuan secara daring, Disdukcapil melakukan verifikasi dan penerbitan, kemudian dokumen elektronik dikirim kembali untuk dicetak atau diserahkan kepada pemohon. Pada 2020, pemerintah daerah menyebut sekitar 30 kampung telah dapat melakukan pendaftaran dokumen kependudukan melalui skema tersebut; pada 2022 jumlahnya dilaporkan mencapai 40 kampung yang dapat melayani pengajuan hingga pencetakan dokumen tanpa mengharuskan warga datang langsung ke kantor Disdukcapil (ANTARA, 2020; Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, 2022). Kaminduk juga masih tercantum sebagai inovasi Disdukcapil dalam Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2023 (Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, 2024), yang menunjukkan keberlanjutan institusional program setidaknya dalam dokumentasi pemerintah daerah.

Kajian terdahulu mengenai digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia umumnya menunjukkan bahwa layanan digital dapat memperluas akses dan menyederhanakan proses, tetapi efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur, kapasitas organisasi, kemampuan pengguna, dan integrasi pelayanan. Studi mengenai PLAVON di Sidoarjo, Klampid New Generation di Surabaya, serta transformasi layanan berbasis desa menunjukkan manfaat digitalisasi sekaligus kebutuhan akan dukungan organisasi dan kemampuan pengguna (Dalilah & Fanida, 2024; Hariyoko, 2023). Pada tingkat yang lebih luas, kesenjangan digital tetap menjadi hambatan penting dalam adopsi pelayanan elektronik di Indonesia (Sutrisno et al., 2024), sementara transformasi pemerintah digital juga bergantung pada kapabilitas, tata kelola, kepemimpinan, kemitraan, dan transparansi (Virnandes et al., 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital tidak dapat dinilai hanya dari keberadaan aplikasi atau jumlah kanal layanan.

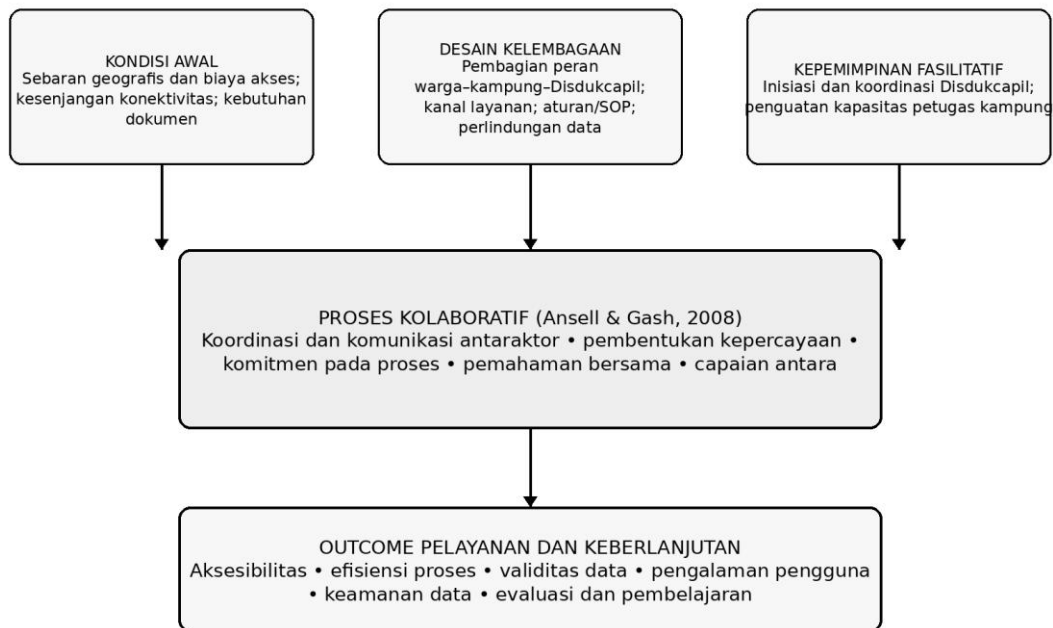
Meskipun demikian, masih terdapat celah penelitian pada inovasi administrasi kependudukan yang memindahkan titik layanan ke tingkat kampung. Sebagian studi sebelumnya menekankan aspek inovasi teknologi atau efektivitas aplikasi, tetapi belum banyak menjelaskan bagaimana pembagian peran dan koordinasi antara Disdukcapil, pemerintah kampung, petugas registrasi, dan masyarakat membentuk hasil pelayanan. Selain itu, klaim manfaat program lokal sering disajikan secara normatif tanpa membedakan antara output pelayanan yang terdokumentasi dan outcome yang benar-benar terukur. Celah ini penting karena pelayanan berbasis kampung pada dasarnya merupakan bentuk desentralisasi titik layanan yang hanya dapat berfungsi melalui keterhubungan organisasi dan proses kerja antartingkat pemerintahan.

Untuk menjelaskan dimensi tersebut, penelitian ini menggunakan konsep collaborative governance dari Ansell dan Gash (2008). Kerangka ini menjelaskan bahwa keberhasilan kolaborasi dipengaruhi oleh kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif yang mencakup dialog, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, serta capaian antara. Emerson, Nabatchi, dan Balogh (2012) memperluas pemahaman tersebut dengan menekankan dinamika kolaborasi dan tindakan bersama dalam konteks sistem pemerintahan. Dalam kasus Kaminduk, kerangka collaborative governance relevan karena pelayanan tidak diselesaikan oleh satu organisasi secara tunggal, tetapi melalui pembagian fungsi antara warga, petugas kampung, dan Disdukcapil yang terhubung oleh sistem digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Kaminduk sebagai praktik collaborative governance dalam digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis kampung di Kabupaten Aceh Tengah. Analisis difokuskan pada empat pertanyaan: bagaimana kondisi awal mendorong pembentukan Kaminduk; bagaimana desain kelembagaan dan pembagian peran dibentuk; bagaimana kepemimpinan serta proses kolaboratif bekerja; dan outcome pelayanan apa yang dapat didukung oleh bukti yang tersedia beserta tantangan keberlanjutannya. Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dengan menggeser pembacaan Kaminduk dari sekadar deskripsi inovasi digital menjadi analisis tata kelola kolaboratif. Secara praktis, penelitian ini menawarkan indikator evaluasi yang dapat digunakan untuk memperkuat standardisasi proses, akuntabilitas, keamanan data, dan pembelajaran program.

KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran penelitian menempatkan Kaminduk sebagai respons terhadap kondisi awal berupa hambatan geografis, biaya akses, dan keterbatasan konektivitas. Kondisi tersebut tidak secara otomatis menghasilkan pelayanan yang lebih baik hanya dengan menghadirkan teknologi; kualitas implementasi bergantung pada desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif antara Disdukcapil, pemerintah kampung, petugas registrasi, dan masyarakat. Mengacu pada Ansell dan Gash (2008), ketiga unsur tersebut memengaruhi proses kolaboratif yang selanjutnya menghasilkan outcome pelayanan. Dalam penelitian ini, outcome tidak diasumsikan sebagai keberhasilan, tetapi diuji berdasarkan bukti dokumenter yang tersedia, seperti kedekatan akses, pengurangan kebutuhan perjalanan, kontinuitas program, serta keberadaan atau ketiadaan indikator kinerja. Kerangka ini juga memasukkan keberlanjutan, evaluasi, dan perlindungan data sebagai aspek penting karena pelayanan Kaminduk memproses data kependudukan yang bersifat pribadi.



Sumber: Dikembangkan dari Ansell dan Gash (2008) serta analisis penulis

Gambar 1. Kerangka analisis collaborative governance pada Program Kaminduk

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk menganalisis implementasi Kaminduk di Kabupaten Aceh Tengah. Studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu inovasi pelayanan publik yang memiliki konteks kelembagaan, geografis, dan digital yang spesifik. Unit analisis adalah tata kelola implementasi Kaminduk, khususnya hubungan kerja antara Disdukcapil Kabupaten Aceh Tengah, pemerintah kampung/petugas registrasi kampung, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini memungkinkan analisis tidak berhenti pada deskripsi alur program, tetapi menilai bagaimana kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan, dan proses kolaboratif membentuk pelayanan.

Observasi dilakukan pada konteks pelaksanaan PATEN Aceh Tengah, selama 4 (empat) bulan mulai bulan Agustus sampai November 2025. Observasi digunakan untuk memahami alur layanan, posisi petugas kampung sebagai titik penghubung, dan mekanisme pengajuan dokumen ke Disdukcapil. Penelitian ini tidak mengklaim menggunakan wawancara mendalam karena naskah awal tidak mendokumentasikan informan maupun transkrip wawancara. Oleh sebab itu, bukti empiris utama diperkuat melalui analisis dokumen dan sumber data sekunder yang dapat diverifikasi.

Sumber dokumen terdiri atas Proposal Program KAMINDUK dari Disdukcapil Kabupaten Aceh Tengah; publikasi Kabupaten Aceh Tengah Dalam Angka 2025; publikasi resmi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah mengenai peluncuran dan perkembangan Kaminduk; Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2023; serta regulasi nasional mengenai SPBE, pelayanan administrasi kependudukan daring, dan perlindungan data pribadi. Sumber media lokal digunakan secara terbatas sebagai bukti ilustratif mengenai biaya akses warga sebelum pelayanan didekatkan ke kampung, bukan sebagai dasar tunggal untuk menyimpulkan efektivitas program. Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan relevansi langsung dengan alur, cakupan, konteks, dan tata kelola Kaminduk.

Tabel 1. Sumber data dan fungsi analitis

	Informasi utama	Fungsi dalam analisis
Observasi lapangan	Alur pelayanan dan interaksi operasional yang tampak	Memahami proses implementasi secara kontekstual
Proposal KAMINDUK/Disdukcapil	Rancangan program, manfaat yang ditargetkan, klasifikasi keberlanjutan	Membedakan desain program dari outcome yang telah terukur
BPS Kabupaten Aceh Tengah (2025)	Jumlah penduduk, kecamatan, dan kampung	Memverifikasi konteks geografis-demografis
Publikasi resmi Pemkab/Disdukcapil	Peluncuran, jumlah kampung layanan, keberlanjutan inovasi	Memverifikasi perkembangan dan dukungan institusional
Regulasi nasional	SPBE, pelayanan adminduk daring, perlindungan data pribadi	Menilai kesesuaian dan risiko tata kelola digital
Literatur ilmiah	Collaborative governance, transformasi digital, digital divide	Membangun interpretasi teoretis dan perbandingan temuan

Sumber: Hasil penelitian penulis

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yang bersifat iteratif. Pertama, data dikondensasi dengan mengelompokkan bukti ke dalam konteks masalah, alur layanan, aktor, manfaat, kendala, dan keberlanjutan. Kedua, data ditampilkan dalam matriks yang memetakan bukti tersebut ke dimensi collaborative governance: kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif. Ketiga, kesimpulan ditarik dengan membedakan antara (a) fakta atau output yang memiliki bukti dokumenter, (b) interpretasi yang konsisten dengan teori, dan (c) klaim program yang belum memiliki bukti outcome. Logika analisis ini mengikuti prinsip kondensasi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan dalam analisis kualitatif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dokumenter, yakni membandingkan dokumen program dengan statistik resmi, publikasi pemerintah, regulasi, dan literatur ilmiah. Penelitian tidak menggunakan triangulasi informan karena data wawancara tidak tersedia. Keterbatasan ini diperlakukan sebagai batas inferensi: penelitian tidak menyimpulkan perubahan kepuasan, kesadaran masyarakat, pencegahan pungli, ataupun dampak ekonomi sebagai outcome yang terbukti apabila tidak terdapat data kinerja, data sebelum–sesudah, atau kesaksian multipihak yang sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Awal: Hambatan Geografis dan Kebutuhan Mendekatkan Titik Layanan

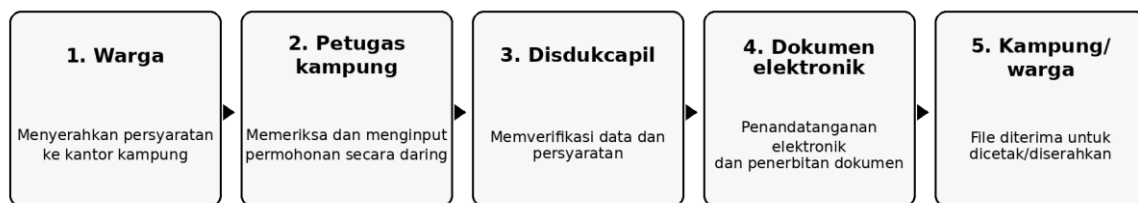
Kabupaten Aceh Tengah memiliki konteks geografis yang membuat model pelayanan terpusat berpotensi menimbulkan biaya akses yang tinggi. Pada 2024, daerah ini terdiri atas 14 kecamatan dan 295 kampung/wilayah setingkat desa, dengan jumlah penduduk 232.606 jiwa (BPS Kabupaten Aceh Tengah, 2025). Dokumen program dan publikasi pemerintah daerah menggambarkan bahwa sebagian kampung berjarak jauh dari Takengon dan menghadapi keterbatasan konektivitas. Bahkan ketika Kaminduk diluncurkan pada 2020, pemerintah daerah menyebut ketidakstabilan jaringan internet sebagai salah satu kendala yang dihadapi warga di wilayah jauh (ANTARA, 2020). Kondisi ini menunjukkan paradoks digitalisasi: teknologi dapat memangkas jarak administratif, tetapi hanya apabila terdapat perantara kelembagaan dan konektivitas yang memungkinkan warga menggunakan layanan.

Bukti ilustratif dari Kampung Berawang Dewal memperjelas dimensi biaya akses tersebut. Kepala kampung menyebut bahwa sebelum pelayanan didekatkan, satu urusan dokumen kependudukan dapat menghabiskan biaya hingga sekitar Rp200.000 karena ongkos perjalanan pulang-pergi ke Takengon dan biaya terkait lainnya (Lintas Gayo, 2023). Angka ini tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh kampung karena berasal dari satu konteks lokal, tetapi cukup menunjukkan bahwa biaya perjalanan merupakan masalah riil yang

hendak diatasi oleh Kaminduk. Dalam kerangka Ansell dan Gash (2008), kondisi awal berupa ketimpangan akses dan sumber daya ini menjadi pendorong penting munculnya kebutuhan kolaborasi.

Desain Kelembagaan dan Alur Pelayanan Kaminduk

Kaminduk bekerja melalui pembagian fungsi yang relatif jelas. Warga tidak lagi harus menjadikan kantor Disdukcapil di Takengon sebagai titik pertama pelayanan, melainkan dapat menyerahkan berkas pada kantor kampung. Aparat atau petugas registrasi kampung bertindak sebagai front office yang membantu pemeriksaan awal dan pengajuan digital; Disdukcapil berfungsi sebagai back-office yang memverifikasi data, memproses dokumen, dan melakukan penerbitan atau penandatanganan elektronik; dokumen kemudian dikirim kembali agar dapat dicetak atau diserahkan kepada warga. Desain tersebut sejalan dengan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang membuka pemanfaatan teknologi untuk proses pelayanan (Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 jo. Permendagri Nomor 2 Tahun 2023).



Sumber: Diolah dari dokumen Program KAMINDUK dan publikasi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah

Gambar 2. Alur pelayanan Kaminduk

Dari perspektif collaborative governance, pembagian peran tersebut merupakan kekuatan institusional karena mengurangi kebutuhan warga berinteraksi langsung dengan banyak unit birokrasi. Namun, bukti yang tersedia belum menunjukkan secara rinci apakah seluruh kampung menggunakan SOP yang seragam, standar waktu layanan yang sama, mekanisme eskalasi ketika berkas ditolak, atau prosedur formal penanganan keluhan. Artinya, desain kelembagaan Kaminduk telah membentuk pembagian kerja, tetapi tingkat standardisasi dan akuntabilitas proses belum dapat dinilai secara penuh. Hal ini penting karena institutional design dalam collaborative governance bukan hanya soal siapa berperan, tetapi juga kejelasan aturan dasar, transparansi proses, dan keterbukaan akses (Ansell & Gash, 2008).

Kepemimpinan Fasilitatif dan Keberlanjutan Institusional

Peran Disdukcapil sebagai penggagas dan koordinator menunjukkan adanya kepemimpinan fasilitatif pada tahap pembentukan program. Pada peluncuran 2020, sekitar 30 kampung disebut telah mampu melakukan pendaftaran dokumen melalui Kaminduk (ANTARA, 2020). Dua tahun kemudian, Disdukcapil melaporkan 40 kampung telah dapat melakukan pengajuan hingga pencetakan dokumen tanpa warga datang sendiri ke kantor Disdukcapil (Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, 2022). Selain itu, Kaminduk masih tercantum dalam daftar inovasi Disdukcapil pada RLPPD 2023 (Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah, 2024). Rangkaian bukti ini lebih kuat untuk menyimpulkan adanya kontinuitas program dan perluasan awal cakupan daripada untuk menyimpulkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Kepemimpinan fasilitatif dalam kerangka Ansell dan Gash (2008) juga menuntut kemampuan menjaga partisipasi, mengelola ketidakseimbangan kapasitas, dan memfasilitasi proses bersama. Pada aspek ini, data yang tersedia masih terbatas. Naskah awal belum menyediakan bukti mengenai frekuensi forum koordinasi, skema pelatihan petugas registrasi, dukungan anggaran per kampung, mekanisme supervisi, atau sistem insentif bagi aparat kampung. Karena itu, penelitian ini menilai bahwa kepemimpinan Kaminduk tampak kuat pada sisi inisiasi dan perluasan, tetapi bukti mengenai mekanisme pemeliharaan kolaborasi jangka panjang masih perlu diperkuat melalui data organisasi dan wawancara multipihak.

Proses Kolaboratif: Koordinasi Fungsional dan Batas Bukti

Proses kerja Kaminduk memperlihatkan koordinasi fungsional yang nyata: warga menyampaikan kebutuhan di kampung, petugas kampung menyiapkan dan mengirim data, Disdukcapil memverifikasi serta menerbitkan dokumen, kemudian hasil pelayanan kembali ke tingkat kampung. Pola ini menunjukkan interdependensi antaraktor karena tidak satu pun pihak dapat menyelesaikan seluruh proses sendiri. Dalam konteks pelayanan digital, mekanisme semacam ini juga sesuai dengan temuan bahwa transformasi pemerintah membutuhkan kemitraan organisasi, kapabilitas, tata kelola, kepemimpinan, dan transparansi untuk membangun kepercayaan publik (Virnandes et al., 2024).

Namun, keberadaan alur kerja bersama belum identik dengan terpenuhinya seluruh unsur proses kolaboratif. Data yang tersedia tidak cukup untuk menilai secara langsung kualitas dialog tatap muka, tingkat kepercayaan antara warga dan petugas, komitmen antarpihak, atau shared understanding mengenai standar layanan. Karena itu, istilah collaborative governance dalam penelitian ini digunakan sebagai kerangka analitis untuk menilai struktur dan dinamika yang terdokumentasi, bukan untuk mengklaim bahwa seluruh dimensi teori telah terpenuhi. Pembatasan interpretasi ini sekaligus menjawab kelemahan naskah awal yang sebelumnya hanya menyebut teori tanpa menggunakannya sebagai alat analisis.

Tabel 2. Analisis implementasi Kaminduk berdasarkan collaborative governance

Dimensi	Bukti yang tersedia	Interpretasi dan gap
Kondisi awal	Sebaran 14 kecamatan dan 295 kampung; kampung jauh dari Takengon; konektivitas tidak selalu stabil; biaya perjalanan menjadi beban pada sebagian lokasi.	Masalah akses menciptakan insentif kuat untuk mendesentralisasikan titik pelayanan.
Desain kelembagaan	Pembagian peran antara warga, petugas kampung, dan Disdukcapil; pengajuan digital; verifikasi terpusat.	Struktur peran sudah terbentuk, tetapi bukti mengenai SOP, standar waktu, pengaduan, dan audit proses belum memadai.
Kepemimpinan fasilitatif	Disdukcapil menginisiasi program; sekitar 30 kampung pada 2020 dan 40 pada 2022; Kaminduk tercantum sebagai inovasi daerah pada 2023.	Ada bukti inisiasi dan kontinuitas, namun data pelatihan, anggaran, supervisi, dan forum koordinasi belum tersedia.
Proses kolaboratif	Alur pelayanan membutuhkan pertukaran dokumen dan koordinasi kampung–Disdukcapil.	Koordinasi fungsional dapat diamati; trust building, komitmen, dialog, dan shared understanding belum dapat dinilai tanpa wawancara/observasi proses yang sistematis.
Outcome/capaian antara	Warga pada kampung layanan dapat mengajukan dokumen tanpa datang langsung ke kantor Disdukcapil; kasus Berawang Dewal menggambarkan biaya perjalanan yang sebelumnya tinggi.	Bukti mendukung kedekatan akses; belum cukup untuk mengklaim perubahan kepuasan, kesadaran, pungli, atau dampak ekonomi agregat.

Sumber: Hasil penelitian penulis

Outcome Pelayanan: Akses Lebih Dekat, tetapi Efektivitas Belum Terukur Secara Komprehensif

Temuan yang paling kuat dari dokumen implementasi adalah perubahan titik akses pelayanan. Ketika kampung telah memiliki kapasitas Kaminduk, warga dapat mengajukan berkas dan menerima dokumen melalui kantor kampung tanpa harus hadir langsung di kantor Disdukcapil. Pada level output, perubahan ini merupakan bentuk service decentralization yang didukung teknologi. Literatur transformasi digital sektor publik menunjukkan bahwa perubahan layanan yang bernilai tidak hanya berasal dari teknologi, tetapi dari redesign proses dan hubungan dengan pengguna (Mergel et al., 2019). Dengan demikian, kontribusi utama Kaminduk terletak pada penggabungan kanal digital dengan perantara organisasi di tingkat kampung, bukan pada aplikasi semata.

Naskah awal mengidentifikasi manfaat berupa penghematan biaya dan waktu, peningkatan kesadaran administrasi kependudukan, pencegahan calo/pungli, peningkatan kinerja Disdukcapil, dan dampak ekonomi. Setelah ditelaah berdasarkan standar bukti, tidak semua klaim tersebut dapat ditempatkan pada level temuan empiris yang sama. Pengurangan kebutuhan perjalanan memiliki dukungan logis dan dokumenter, termasuk ilustrasi biaya di Berawang Dewal. Sebaliknya, peningkatan kesadaran memerlukan data perilaku atau perubahan cakupan kepemilikan dokumen yang dikaitkan secara langsung dengan Kaminduk; pencegahan pungli memerlukan data pengaduan atau insiden; peningkatan kinerja memerlukan indikator waktu, volume, tingkat penyelesaian, dan error; sedangkan dampak ekonomi memerlukan desain pengukuran yang lebih kuat. Oleh karena itu, klaim-klaim tersebut lebih tepat diperlakukan sebagai outcome yang ditargetkan dan perlu diuji, bukan sebagai keberhasilan yang telah terbukti.

Pembatasan tersebut penting secara metodologis dan memperkuat kredibilitas artikel. Studi digital governance di pemerintah daerah Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital berhubungan dengan desain kelembagaan, kesiapan organisasi, dan pengalaman pengguna, sehingga evaluasi seharusnya menggunakan indikator yang dapat diverifikasi, bukan hanya narasi manfaat (Akbar et al., 2024; Harsoyo & Amanatin, 2025). Dengan basis data yang lebih lengkap, Kaminduk dapat dievaluasi melalui perbandingan antar-kampung, tren sebelum–sesudah, atau analisis waktu penyelesaian dan kepuasan warga.

Tantangan Implementasi: Digital Divide, Kapasitas Operasional, dan Perlindungan Data

Tantangan pertama adalah kesenjangan digital. Pada saat peluncuran Kaminduk, pemerintah daerah telah mengakui bahwa jaringan internet di wilayah tertentu belum stabil (ANTARA, 2020). Kondisi tersebut konsisten dengan kajian Sutrisno et al. (2024) yang menunjukkan bahwa ketimpangan akses dan kompetensi digital memengaruhi pemanfaatan pelayanan elektronik di Indonesia. Dalam konteks Kaminduk, keberadaan petugas kampung dapat mengurangi kesenjangan kemampuan pengguna karena warga tidak harus berinteraksi langsung dengan aplikasi, tetapi ketergantungan pada konektivitas tetap menjadi titik rentan. Gangguan jaringan pada kantor kampung dapat memindahkan antrean dari kantor kabupaten ke kampung tanpa benar-benar menghilangkan penundaan.

Tantangan kedua adalah kapasitas operasional dan kualitas data unggahan. Model pelayanan berbantuan petugas menuntut kompetensi dalam memeriksa kelengkapan, memindai dokumen, menginput data, dan menindaklanjuti koreksi dari Disdukcapil. Kesalahan input, berkas buram, atau persyaratan tidak lengkap dapat menimbulkan rework dan memperpanjang waktu layanan. Karena itu, pelatihan berkala, checklist dokumen, standar kualitas hasil pindai, serta mekanisme umpan balik antarpetugas perlu diperlakukan sebagai bagian dari desain layanan, bukan sekadar dukungan teknis.

Tantangan ketiga adalah perlindungan data pribadi. Administrasi kependudukan memproses identitas dan dokumen yang dapat mengandung data pribadi umum maupun data yang memerlukan perlindungan tinggi. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mewajibkan perlindungan data dalam seluruh rangkaian pemrosesan. Karena itu, pengiriman dokumen melalui email atau aplikasi pesan perlu dievaluasi dari sisi otorisasi akses, keamanan akun, retensi file, pencatatan akses, dan prosedur ketika terjadi kebocoran. Penelitian ini tidak menemukan bukti bahwa telah terjadi pelanggaran data dalam Kaminduk; poin yang disampaikan adalah adanya risiko tata kelola yang harus dimitigasi. Penguatan kanal resmi dan prinsip least-privilege access diperlukan agar efisiensi digital tidak mengorbankan keamanan dan kepercayaan pengguna.

Keberlanjutan Program dan Kebutuhan Model Evaluasi Terukur

Dokumen program membedakan Kaminduk ke dalam kategori Cukup (C), Baik (B), dan Sangat Baik (A), dengan indikator yang antara lain mencakup keberadaan pelayanan, penggunaan kanal daring, kemampuan pencetakan dokumen di kantor kampung, cakupan perekaman KTP-el, kepemilikan akta kelahiran dan KIA, serta pembaruan buku induk kependudukan. Gagasan kategorisasi tersebut relevan sebagai instrumen pembelajaran, tetapi naskah awal belum menjelaskan ambang batas, sumber data, periode penilaian, dan bobot indikator. Tanpa definisi operasional, kategori berisiko menjadi label administratif yang sulit dibandingkan lintas kampung atau lintas waktu.

Untuk memperkuat kontribusi praktis artikel, penelitian ini mengusulkan agar kategori keberlanjutan dihubungkan dengan indikator kinerja yang dapat dihitung dan diaudit. Indikator tersebut tidak dimaksudkan untuk mengganti kebijakan resmi, melainkan sebagai model evaluasi yang dapat dikembangkan oleh Disdukcapil sesuai ketersediaan data.

Tabel 3. Usulan operasionalisasi evaluasi keberlanjutan Kaminduk

Aspek	Indikator terukur	Sumber bukti	Kegunaan
Akses layanan	Jumlah/proporsi permohonan yang dapat diajukan dari kampung; jarak/perjalanan yang dihindari	Log layanan; survei pengguna	Menilai kedekatan dan jangkauan layanan
Efisiensi proses	Median waktu penyelesaian; persentase selesai sesuai standar; jumlah kunjungan ulang	Timestamp sistem; register layanan	Menilai kecepatan dan konsistensi pelayanan
Kualitas berkas	Persentase berkas diterima pada pemeriksaan pertama; tingkat koreksi/rework	Log verifikasi	Menilai kompetensi dan akurasi petugas
Cakupan dokumen	Perekaman KTP-el; kepemilikan akta kelahiran; KIA; pembaruan data	Database adminduk agregat	Menilai perubahan cakupan secara periodik
Kapasitas digital	Ketersediaan perangkat; uptime/kualitas internet; persentase petugas terlatih	Audit sarana; catatan pelatihan	Menilai kesiapan operasional kampung
Keamanan data	Insiden keamanan; kepatuhan akses; penggunaan kanal resmi; retensi dokumen	Log keamanan; audit akses	Menilai perlindungan data pribadi
Pengalaman pengguna	Kepuasan, kemudahan, transparansi status, mekanisme pengaduan	Survei singkat; data pengaduan	Menilai kualitas pelayanan dari perspektif warga

Sumber: Hasil penelitian penulis

Model evaluasi tersebut juga memperjelas hubungan antara collaborative governance dan outcome. Kolaborasi yang baik seharusnya dapat ditelusuri ke hasil proses yang terukur, misalnya penurunan koreksi berkas setelah pelatihan bersama, peningkatan penyelesaian tepat waktu setelah standar layanan diterapkan, atau penurunan keluhan setelah mekanisme umpan balik diperkuat. Dengan cara ini, Kaminduk dapat

berkembang dari inovasi yang dinilai berdasarkan keberadaan kegiatan menjadi sistem pelayanan yang dinilai berdasarkan kualitas proses, hasil, keamanan, dan pengalaman warga.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kaminduk lebih tepat dipahami sebagai inovasi tata kelola pelayanan berbasis kampung daripada sekadar aplikasi digital. Strategi utamanya adalah mendesentralisasikan titik akses ke kantor kampung sambil mempertahankan verifikasi dan penerbitan dokumen pada Disdukcapil. Model tersebut bergantung pada pembagian peran dan koordinasi antara warga, petugas kampung, dan Disdukcapil, sehingga collaborative governance memberikan kerangka yang lebih memadai untuk menjelaskan implementasinya. Bukti dokumenter mendukung adanya perluasan awal program dari sekitar 30 kampung pada 2020 menjadi 40 kampung pada 2022 serta kontinuitas Kaminduk sebagai inovasi daerah pada 2023. Temuan yang paling kuat adalah meningkatnya kedekatan akses dan berkurangnya kebutuhan warga untuk melakukan perjalanan langsung ke kantor Disdukcapil.

Pada saat yang sama, penelitian menemukan bahwa sejumlah klaim manfaat dalam dokumen program belum memiliki basis pengukuran yang cukup. Peningkatan kesadaran masyarakat, pencegahan pungli, peningkatan kinerja organisasi, dan dampak ekonomi belum dapat disimpulkan sebagai outcome yang telah terbukti tanpa data sebelum–sesudah, data transaksi, data pengaduan, survei kepuasan, atau wawancara sistematis. Kendala paling penting untuk keberlanjutan Kaminduk adalah konektivitas digital yang tidak merata, kebutuhan standardisasi SOP dan waktu layanan, kapasitas petugas registrasi, kualitas data unggahan, mekanisme evaluasi, serta perlindungan data pribadi. Karena itu, prioritas penguatan program adalah membangun SOP dan service standards yang seragam, pelatihan berkala, kanal pertukaran dokumen yang lebih aman, dashboard kinerja berbasis indikator terukur, dan mekanisme umpan balik pengguna.

Kontribusi penelitian ini adalah menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan di wilayah terpencil ditentukan oleh kombinasi teknologi, desain kelembagaan, dan kolaborasi antartingkat pemerintahan. Keterbatasan penelitian terletak pada dominasi data observasi dan dokumenter serta belum tersedianya data transaksi dan wawancara multipihak. Penelitian berikutnya perlu melakukan wawancara dengan Disdukcapil, aparat kampung, petugas registrasi, dan warga; menganalisis waktu penyelesaian dan volume layanan; serta membandingkan kampung dengan tingkat kematangan Kaminduk yang berbeda. Dengan bukti tersebut, efektivitas dan dampak Kaminduk dapat dinilai secara lebih kausal dan komparatif.

REFERENSI

- Akbar, P., Nurmandi, A., Mutiarin, D., & Jubba, H. (2024). Level of digitalization of Indonesian local government: Case studies of Samarinda and Balikpapan. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 214–229. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v10i2.49692>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- ANTARA. (2020, August 18). Aceh Tengah luncurkan program mudahkan pelayanan desa terpencil. <https://www.antaranews.com/berita/1676158/aceh-tengah-luncurkan-program-mudahkan-pelayanan-desa-terpencil>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Tengah. (2025). Kabupaten Aceh Tengah dalam angka 2025 (Vol. 39). BPS Kabupaten Aceh Tengah. <https://acehtengahkab.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/cb38b25ed9160ee4cbcd6edf/kabupaten-aceh-tengah-dalam-angka-2025.html>
- Dalilah, C., & Fanida, E. H. (2024). Transformasi layanan administrasi digital: Sebuah kajian inovasi teknologi pencatatan sipil “KNG” Klampid New Generation di Kota Surabaya. *Publika*, 12(3), 879–890. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p879-890>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. (n.d.). Proposal Program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMINDUK) [Dokumen internal].

- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2012). An integrative framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Hariyoko, Y. (2023). Penguatan digitalisasi layanan dokumen kependudukan melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173–192. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819>
- Harsoyo, H., & Amanatin, E. L. (2025). Digital governance innovations for achieving public service excellence: Evidence from local e-government initiatives in Indonesia. *International Journal of Social Science and Business*, 9(3), 674–688. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v9i3.102160>
- Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95->
- Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>
- Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>
- Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/248167/permendagri-no-2-tahun-2023>
- Lintas Gayo. (2023, February 4). Warga Berawang Dewal semakin mudah urus dokumen kependudukan. <https://lintasgayo.co/2023/02/04/warga-berawang-dewal-semakin-mudah-urus-dokumen-kependudukan/>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah. (2022, April 8). Layanan Disdukcapil Aceh Tengah sasar kampung terpencil. <https://humas.acehtengahkab.go.id/layanan-disdukcapil-aceh-tengah-sasar-kampung-terpencil/>
- Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah. (2024). Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2023. https://acehtengahkab.go.id/media/2024.03/rlppd_tahun_20231.pdf
- Sutrisno, E., Silitonga, M. S., Yusuf, R. R., & Nugroho, A. A. (2024). Digital divide: How is Indonesian public service affected? *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(3), 454–463. <https://doi.org/10.29210/020244613>
- Virnandes, S. R., Shen, J., & Vlahu-Gjorgievska, E. (2024). Building public trust through digital government transformation: A qualitative study of Indonesian civil service agency. *Procedia Computer Science*, 234, 1183–1191. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.114>