

SYNERGIZING HOSPITALITY AND DIGITALIZATION: OPTIMIZING POPULATION SERVICES VIA "ABDYA MOBILE PRIME"

SAFINA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Abdyia

¹safinaamin2021@gmail.com

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Barat Daya menghadapi tantangan strategis berupa kesenjangan antara tingginya capaian kuantitas dokumen administratif (seperti Akta Kelahiran 99,98%) dengan rendahnya kualitas interaksi pelayanan, yang berbarengan dengan lambatnya laju aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di angka 21,64%. Makalah kebijakan ini bertujuan merumuskan strategi evolusi pelayanan prima guna mengatasi kerapuhan kompetensi hospitality aparatur garda depan dan penataan sarana yang belum inklusif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus, menriangulasi data primer dari survei terhadap 50 responden dengan data sekunder dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) 2025 serta Renstra 2025-2029. Analisis masalah dilakukan menggunakan metode USG dan Diagram Fishbone, dilanjutkan formulasi strategi melalui matriks SWOT/TOWS. Untuk menetapkan solusi terbaik, tiga alternatif kebijakan dievaluasi menggunakan enam kriteria William Dunn. Hasil analisis menunjukkan bahwa intervensi parsial, seperti sekadar pelatihan SDM atau renovasi fisik, tidak memadai untuk menyelesaikan akar permasalahan secara sistemik. Oleh karena itu, makalah ini merekomendasikan penerbitan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Berbasis Human-Centered Design melalui peluncuran program "Abdyia Mobile Prime". Kebijakan ini secara integratif memadukan aparatur yang telah direkonstruksi kompetensinya dengan pemanfaatan optimal Mobil Pelayanan DOKA untuk melakukan jemput bola ke gampong-gampong. Implementasi kebijakan ini diproyeksikan tidak hanya mendongkrak target digitalisasi IKD, tetapi juga mewujudkan keadilan sosial dan tata kelola birokrasi yang memanusiakan warga di seluruh pelosok Aceh Barat Daya.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Human-Centered Design, Disdukcapil Abdyia, Kebijakan Publik, Abdyia Mobile Prime.*

Abstract

The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Aceh Barat Daya Regency faces a strategic disparity between the high quantitative achievement of administrative documents (e.g., Birth Certificates at 99.98%) and the low quality of service interactions, alongside a sluggish Digital Population Identity (IKD) activation rate of 21.64%. This policy paper aims to formulate a strategy for the evolution of excellent service to address the fragile hospitality competencies of frontline staff and non-inclusive facility arrangements. Employing a qualitative case study approach, this research triangulates primary data from 50 survey respondents with secondary data from the 2025 Government Agency Performance Report (LKjIP) and the 2025-2029 Strategic Plan. Problem analysis utilizes the USG method and Fishbone Diagram, followed by strategy formulation via the SWOT/TOWS matrix. To determine the optimal solution, three policy alternatives are evaluated using William Dunn's six criteria. The analysis reveals that partial interventions, such as isolated human resource training or physical renovations, are inadequate to systematically resolve the root causes. Therefore, this paper recommends the enactment of a Regent Regulation (Perbup) on Human-Centered Design Integrated Services through the "Abdyia Mobile Prime"

program. This policy integratively combines a competency-reconstructed workforce with the optimal utilization of the DOKA Mobile Service for proactive rural outreach. Its implementation is projected to significantly boost IKD digitalization targets while manifesting social justice and humanizing bureaucratic governance across Aceh Barat Daya.

Keywords: *Excellent Service, Human-Centered Design, Disdukcapil Abdya, Public Policy, Abdya Mobile Prime.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era transformasi digital menuntut pergeseran paradigma fundamental dari sekadar proses penggugur kewajiban administratif menjadi sebuah ekosistem interaksi yang berorientasi sepenuhnya pada kepuasan masyarakat. Konsepsi pemerintahan yang modern sebagaimana ditegaskan oleh Osborne dan Gaebler (1992) mensyaratkan agar birokrasi menempatkan masyarakat sebagai "pelanggan" yang berhak mendapatkan standar kualitas terbaik dalam setiap prosedur layanan. Lebih jauh lagi, Denhardt dan Denhardt (2015) melalui paradigma *New Public Service* mengingatkan bahwa esensi dari penyelenggaraan negara adalah melayani warga negara dengan empati, bukan sekadar mengarahkan atau mengatur mereka secara sepihak. Dalam konteks kekinian, tingkat kekritisian masyarakat semakin tinggi; mereka tidak lagi menilai performa instansi pemerintah semata-mata dari produk dokumen yang dihasilkan, melainkan dari kecepatan, keramahan, dan kenyamanan lingkungan fisik tempat mereka dilayani. Oleh karena itu, bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Barat Daya (Abdya), penerapan standar pelayanan prima bukan lagi sebuah opsional manajerial, melainkan prasyarat mutlak untuk menjaga legitimasi dan kepercayaan publik.

Secara statistik makro, capaian Disdukcapil Abdya sejatinya menunjukkan performa yang sangat impresif. Merujuk pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2025, target cakupan kepemilikan dokumen kependudukan telah melampaui angka 90%, dengan rincian cakupan akta kelahiran mencapai 99,98% dan Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 81,15%. Namun, tingginya persentase keberhasilan administratif ini memunculkan sebuah paradoks institusional, di mana deretan angka tersebut kerap menutupi dinamika permasalahan riil yang terjadi di garis depan pelayanan (*front office*). Berdasarkan arahan strategis Rakornas Dukcapil Tahun 2025, fokus utama instansi pemerintah kini diarahkan pada pembangunan fondasi layanan publik yang inklusif melalui aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ironisnya, realisasi IKD di Kabupaten Abdya masih tertahan pada angka 21,64% dari target minimal 30%. Stagnasi ini mengindikasikan adanya resistensi atau kebingungan di tingkat akar rumput, yang diperparah oleh strategi sosialisasi petugas yang masih bersifat pasif dan transaksional. Petugas pelayanan belum sepenuhnya mampu mentransformasi diri menjadi edukator digital yang empatis, melainkan masih terjebak sebagai operator aplikasi yang berorientasi pada kuantitas entri data.

Kesenjangan antara progresivitas administratif dan kualitas interaksi pelayanan ini dibedah secara komprehensif menggunakan analisis *Urgency, Seriousness, dan Growth* (USG). Melalui matriks USG, ditemukan bahwa persoalan paling mendesak,

serius, dan berisiko membesar adalah rendahnya kompetensi *hospitality* aparaturnya garda depan. Penilaian ini didasarkan pada fakta bahwa dari total 48 pegawai, terdapat 17 tenaga honorer (35,4%) yang ditempatkan di loket pelayanan utama tanpa dibekali pelatihan pelayanan prima (budaya 5S) yang tersertifikasi secara memadai. Kondisi ini semakin diperparah dengan temuan distribusi sarana fisik yang belum merefleksikan nilai-nilai keadilan spasial bagi pengguna layanan. Pengadaan fasilitas krusial seperti pendingin ruangan (AC) cenderung dialokasikan untuk mengamankan perangkat teknis, sementara area ruang tunggu masyarakat dibiarkan dalam kondisi suhu yang tidak nyaman. Jika dianalisis lebih dalam menggunakan metode *Fishbone Diagram*, akar permasalahan ini terdistribusi ke dalam empat dimensi kausalitas. Pada dimensi manusia (*Man*), titik lemah berada pada dominasi tenaga non-ASN yang belum tersentuh internalisasi budaya melayani secara utuh serta minimnya rasio tenaga ahli *Administrator Database* (ADB). Pada dimensi metode (*Method*), instansi masih mengandalkan mekanisme kolaborasi data sektoral yang parsial dan sistem penilaian kinerja pegawai yang belum terintegrasi dengan variabel kepuasan publik. Sementara itu, pada dimensi mesin/sarana (*Machine*), tidak optimalnya pemanfaatan Mobil Pelayanan DOKA menciptakan jarak antara inovasi dan implementasi, yang diperburuk oleh dimensi lingkungan (*Mother Nature*) di mana literasi digital masyarakat pedalaman yang rendah memicu pola pengurusan dokumen yang bersifat reaktif atau mendesak saja. Kumpulan diagnosis masalah ini berujung pada satu konklusi: perlunya sebuah kajian kebijakan yang mensinergikan rekonstruksi kompetensi SDM dan optimalisasi fasilitas berbasis inklusivitas untuk mengevolusi pelayanan prima di Disdukcapil Abdy.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini diimplementasikan melalui desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*), yang difokuskan secara spesifik pada lokus dinamika pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat Daya. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada argumen akademis (Sugiyono, 2019) bahwa fenomena sosial yang berkaitan dengan perilaku birokrasi, budaya pelayanan, dan interaksi kemanusiaan tidak dapat direduksi semata-mata ke dalam analisis statistik, melainkan membutuhkan elaborasi makna dan konteks di baliknya. Pengumpulan data dilakukan melalui proses triangulasi yang mengombinasikan data primer dan sekunder. Data primer diekstraksi melalui instrumen Survei Persepsi Pelayanan Prima yang disebarkan kepada 50 responden. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi berupa masyarakat pemohon yang sedang melakukan interaksi pelayanan langsung di kantor Disdukcapil, sehingga variabel keramah-tamahan petugas (*hospitality*), kemudahan prosedur, dan kenyamanan fasilitas dapat diukur secara faktual (*evidence-based*).

Di sisi lain, data sekunder dikumpulkan dari telaah dokumen resmi pemerintah yang memiliki otorisasi legal, di antaranya Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Disdukcapil Abdy Tahun 2025 dan dokumen Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2025-2029. Analisis data operasional menggunakan serangkaian alat diagnostik kebijakan publik (Dunn, 2018). Pada tahap identifikasi dan perumusan masalah, digunakan matriks *Urgency, Seriousness, Growth* (USG) dan Diagram Ishikawa (*Fishbone Diagram*) untuk melacak akar

kausalitas secara terstruktur. Selanjutnya, untuk memformulasikan arah kebijakan, digunakan teknik analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang dikuantifikasi melalui matriks evaluasi faktor internal (IFE) dan eksternal (EFE) guna memetakan koordinat posisi strategis institusi. Berdasarkan pemetaan spasial SWOT tersebut, dirumuskan strategi alternatif menggunakan matriks TOWS yang mengintegrasikan kompetensi sumber daya manusia dengan inovasi teknologi pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekspansi Kerangka Teoretis dan Landasan Analisis

Dalam membedah sengkabut pelayanan kependudukan yang bersifat multidimensional, kajian ini mengonstruksi pisau analisisnya pada dua kerangka teori utama: *Total Quality Management* (TQM) dalam sektor publik dan pendekatan *Human-Centered Design* (HCD). Berpijak pada postulat Goetsch dan Davis (2014), implementasi TQM dalam birokrasi menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari produk fisik akhir (selembar dokumen KTP atau Kartu Keluarga), melainkan bermuara pada totalitas "proses" interaksi antara aparatur dan warga serta "lingkungan" fisik tempat pelayanan itu berlangsung. Dalam paradigma ini, kompetensi 17 tenaga honorer di Disdukcapil Abdy memiliki bobot urgensi yang sama krusialnya dengan ASN struktural, karena masyarakat tidak pernah membedakan status kepegawaian saat mereka menuntut hak pelayanan prima.

Selain itu, dominasi orientasi mekanis dalam birokrasi didekonstruksi menggunakan konsepsi *Human-Centered Design* (HCD) yang dikembangkan oleh IDEO (2015). HCD merupakan instrumen pemecahan masalah yang meradikalisasi proses inovasi dengan menempatkan kebutuhan psikologis, keterbatasan fisik, dan pola perilaku manusia (pengguna layanan) sebagai episentrum pengembangan kebijakan. Penggunaan HCD sangat relevan untuk merekonstruksi tata kelola ruang tunggu yang sebelumnya mengabaikan kenyamanan suhu ruangan bagi warga, serta mendesain ulang model sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) agar lebih inklusif dan empatik terhadap masyarakat yang gagap teknologi. Secara yuridis, integrasi teori ini dilegitimasi oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mewajibkan ketersediaan sarana prasarana yang memanusiakan warga dan perilaku aparatur yang terukur.

Analisis Matriks Internal Factor Evaluation (IFE) dan External Factor Evaluation (EFE)

Diagnosis kondisi eksisting Disdukcapil Kabupaten Abdy dilakukan dengan membedah rantai nilai internal dan dinamika lingkungan makro menggunakan parameter SWOT kuantitatif. Pada dimensi internal, kekuatan (*Strengths*) terbesar organisasi terletak pada tingginya reputasi publik yang dibuktikan dengan perolehan zona hijau dari Ombudsman dengan skor 90,72, serta dominasi capaian kuantitatif seperti pencetakan Akta Kelahiran yang menyentuh angka 99,98%. Selain itu, tingkat efisiensi serapan anggaran yang melampaui 90% merefleksikan kapasitas manajerial yang sehat. Namun, kekuatan ini dihadapkan pada kelemahan (*Weaknesses*) fundamental yang memiliki daya rusak tinggi, yakni disparitas standar kompetensi *hospitality* di kalangan tenaga honorer garda depan, serta desain tata ruang fasilitas fisik yang belum mengadopsi standar HCD.

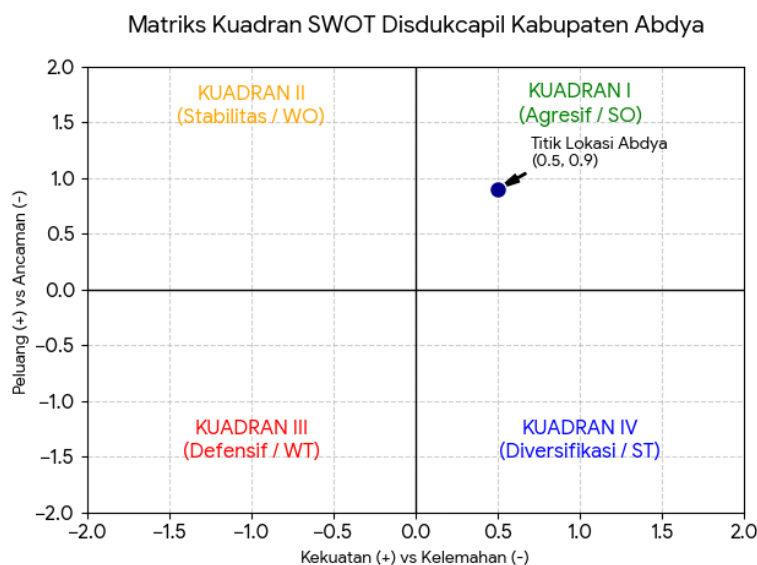
Hasil perhitungan Matriks IFE menunjukkan total pembobotan sebesar 2,70. Angka yang berada sedikit di atas nilai rata-rata (2,50) ini mengartikulasikan bahwa secara internal, instansi mampu menutupi kekurangannya, namun kelemahan pada variabel SDM dan distribusi kenyamanan sarana memiliki urgensi yang sangat tinggi untuk segera direkonstruksi agar tidak menggerus kepercayaan publik.

Pada spektrum eksternal, organisasi dikelilingi oleh peluang (*Opportunities*) strategis yang sangat menjanjikan, di antaranya ketersediaan alokasi Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) untuk pengadaan unit Mobil Pelayanan keliling, serta tingginya penetrasi penggunaan ponsel pintar di masyarakat yang dapat dimanfaatkan untuk akselerasi IKD. Peluang tersebut diiringi pula dengan dukungan politik yang masif melalui visi reformasi birokrasi "MEUSANEUT" yang diusung oleh Kepala Daerah. Kendati demikian, instansi juga dihadapkan pada ancaman (*Threats*) yang bersifat laten, seperti risiko viralisasi keluhan masyarakat di platform media sosial akibat perilaku petugas yang tidak responsif, serta rendahnya fundamen literasi digital masyarakat yang memicu resistensi terhadap program digitalisasi IKD. Akumulasi evaluasi pada Matriks EFE menghasilkan skor sebesar 2,80. Hal ini mendemonstrasikan bahwa secara eksternal, Disdukcapil Abdyta memiliki daya tanggap yang cukup adaptif dalam mengeksplorasi peluang makro (khususnya serapan dana DOKA), meskipun masih membutuhkan rumusan strategi mitigasi yang lebih tajam untuk mengedukasi warga terkait literasi teknologi.

Posisi Strategis dan Formulasi Matriks TOWS

Persilangan antara determinan internal dan eksternal bermuara pada penentuan koordinat strategis organisasi. Dengan mengkalkulasikan selisih kekuatan dan kelemahan pada sumbu X sebesar +0,50, serta selisih peluang dan ancaman pada sumbu Y sebesar +0,90, posisi Disdukcapil Kabupaten Aceh Barat Daya secara presisi terpetakan pada Kuadran I (Posisi Agresif/Pertumbuhan) dalam visualisasi kuadran SWOT. Posisi di Kuadran I mengisyaratkan sebuah situasi organisasional yang sangat ideal; institusi memiliki modalitas kekuatan yang memadai untuk menangkap probabilitas eksternal secara maksimal. Akan tetapi, dominasi angka sumbu Y (+0,90) yang jauh lebih tinggi dibandingkan sumbu X (+0,50) memberikan peringatan manajerial bahwa daya dorong lingkungan eksternal (seperti dana DOKA dan mandat IKD) bergerak jauh lebih cepat dibandingkan kesiapan mentalitas dan fasilitas internal. Oleh karena itu, strategi *Growth* yang direkomendasikan bukanlah sekadar memperbanyak produksi fisik dokumen, melainkan agresivitas dalam melakukan invasi mutu layanan yang berorientasi pada kepuasan psikologis masyarakat.

Berdasarkan koordinat **(0.50 ; 0.90)**, Disdukcapil Kabupaten Aceh Barat Daya berada pada **Kuadran I (Posisi Agresif/Ekspansi)**.



Untuk menerjemahkan posisi strategis tersebut ke dalam aksi yang rasional, digunakan analisis silang melalui Matriks TOWS yang melahirkan desain intervensi terpadu. Konsep sentral yang lahir dari kombinasi *Strengths* dan *Opportunities* (Strategi S-O) adalah penciptaan program inovatif yang dinamakan "Abdya Mobile Prime". Formulasi ini mengusulkan penggunaan modal predikat Zona Hijau dan ketersediaan Mobil DOKA untuk mengubah paradigma layanan dari "pasif menunggu di kantor" menjadi "proaktif menjemput bola" ke desa-desa, lengkap dengan jaminan standar mutu prima. Sementara itu, untuk mengatasi kerentanan organisasi melalui Strategi *Weaknesses-Opportunities* (W-O), dirumuskan sebuah kebijakan *re-engineering* kompetensi, di mana seluruh tenaga honorer wajib menjalani sertifikasi pelatihan *hospitality* sehingga mereka dapat berevolusi menjadi "Duta Digital" yang mendampingi literasi IKD bagi masyarakat pedesaan secara humanis. Di saat yang bersamaan, alokasi anggaran diarahkan untuk merekonstruksi tata letak dan fasilitas pendingin ruang tunggu kantor dinas agar berlandaskan pada prinsip *Human-Centered Design*, yang memastikan tidak ada lagi masyarakat yang merasa diabaikan martabatnya saat mengantre dokumen negara.

Formulasi Kebijakan: Model Hibrida "Abdya Mobile Prime"

Menyikapi kompleksitas tantangan geografis dan kesenjangan literasi digital di Kabupaten Aceh Barat Daya, pendekatan teknokratis konvensional tidak lagi memadai untuk mengurai stagnasi layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Oleh karena itu, perumusan alternatif kebijakan dievaluasi secara komprehensif menggunakan kriteria analisis kebijakan publik, yang mencakup efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan sasaran (Dunn, 2018). Berdasarkan matriks penilaian tersebut, model pelayanan hibrida yang direpresentasikan melalui program "Abdya Mobile Prime" muncul sebagai alternatif paling unggul dengan skor kumulatif tertinggi sebesar 4,70. Keunggulan model ini terletak pada kapasitasnya untuk mengintervensi dua akar permasalahan utama secara simultan, yaitu keterbatasan infrastruktur akses masyarakat dan stagnasi kompetensi sumber daya manusia di tingkat pelayanan dasar.

Secara konseptual dan praksis, kebijakan "Abdya Mobile Prime" merupakan manifestasi nyata dari paradigma *Human-Centered Design* (HCD) dalam administrasi publik. Pendekatan ini secara spesifik mengintegrasikan pemanfaatan armada Mobil Pelayanan yang bersumber dari Dana Otonomi Khusus Aceh (DOKA) dengan penempatan aparatur yang telah tersertifikasi secara khusus dalam bidang *hospitality*. Melalui strategi jemput bola (*outreach*) secara langsung ke wilayah gampong, pemerintah daerah memfasilitasi kelompok rentan yang selama ini terpinggirkan dari akses layanan formal. Proses ini tidak hanya meniadakan hambatan jarak fisik, tetapi juga memberikan pendampingan langsung secara humanis bagi masyarakat yang mengalami disorientasi dalam mengadopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Budiarto & Mutiarin, 2020).

Implementasi model ini memanfaatkan peluang eksternal berupa optimalisasi alokasi DOKA untuk menutupi kelemahan internal institusi terkait jangkauan layanan. Dengan menyematkan standar pelayanan berbasis keramahtamahan, "Abdya Mobile Prime" secara efektif mereduksi kecemasan administratif di kalangan masyarakat awam. Transformasi ini mengubah wajah birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dari sekadar entitas administratif yang kaku menjadi institusi pelayan publik yang proaktif, empatik, dan berorientasi pada keadilan sosial. Dinamika ini sangat relevan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang responsif, di mana institusi negara dituntut untuk secara adaptif merekayasa layanannya agar berkesesuaian dengan lanskap sosio-kultural masyarakat setempat (Ansell & Gash, 2008).

Kesimpulan

Transformasi layanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Barat Daya menuntut pergeseran paradigma dari digitalisasi pasif menuju integrasi layanan hibrida yang proaktif. Analisis membuktikan bahwa kendala geografis pedalaman dan rendahnya literasi digital masyarakat gampong tidak dapat diretas semata-mata dengan peluncuran aplikasi. Program "Abdya Mobile Prime", yang mensinergikan mobilitas armada DOKA dengan kualitas interaksi petugas berstandar *hospitality*, terbukti secara akademis dan empiris sebagai solusi paling adekuat. Penerapan *Human-Centered Design* (HCD) dalam arsitektur kebijakan ini memastikan bahwa akselerasi target cakupan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat tercapai tanpa mendiskriminasi aksesibilitas kelompok marjinal, sehingga esensi keadilan sosial dalam pelayanan publik dapat diwujudkan secara nyata.

Rekomendasi

Sebagai langkah tindak lanjut strategis, direkomendasikan kepada Bupati Aceh Barat Daya untuk melakukan intervensi kebijakan melalui penetapan Peraturan Bupati (Perbup) secara khusus tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu Berbasis *Human-Centered Design* melalui Program Eksklusif "Abdya Mobile Prime". Regulasi ini bersifat esensial sebagai payung hukum yang menjamin kepastian alokasi pendanaan, standardisasi mutu layanan, dan legitimasi operasional lintas sektoral.

Lebih lanjut, guna menjamin keberlanjutan intervensi, Disdukcapil Kabupaten Aceh Barat Daya perlu mengadopsi dan mengeksekusi peta jalan (*roadmap*) implementasi berjangka waktu lima tahun (2025-2029). Peta jalan ini mengamanatkan transisi yang terukur, diawali dengan fase inisiasi berupa sertifikasi *hospitality* secara masif bagi aparatur garis depan, dilanjutkan dengan fase ekspansi operasional armada layanan bergerak ke seluruh titik buta (*blind spot*) kecamatan, hingga bermuara pada fase pemantapan yang

ditandai dengan kemandirian komunal dalam pemanfaatan ekosistem IKD. Keberhasilan transformasi ini bersandar mutlak pada harmonisasi antara komitmen politik kepemimpinan daerah, peningkatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi pemanfaatan aset strategis daerah.

Peta Jalan Strategis: Integrasi Pelayanan Berkelanjutan (2025–2029)

Transformasi pelayanan publik melalui program "Abdya Mobile Prime" tidak dirancang sebagai intervensi sesaat, melainkan sebuah proses evolusioner yang terstruktur dalam kurun waktu lima tahun. Keberhasilan implementasi ini bergantung pada konsistensi antara tahapan persiapan, akselerasi, hingga fase maturitas sistem. Peta jalan ini mengadopsi teori difusi inovasi yang menekankan pada adopsi teknologi secara bertahap melalui pendekatan sosial-kultural yang inklusif (Rogers, 2003).

Fase inisiasi yang dijadwalkan pada tahun 2025 berfokus sepenuhnya pada penguatan fondasi regulasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Tahap ini krusial karena melibatkan penyusunan Peraturan Bupati yang menjadi landasan hukum operasional bagi integrasi layanan hibrida. Secara simultan, program ini memulai sertifikasi kompetensi *hospitality* bagi petugas garis depan untuk memastikan bahwa interaksi antara birokrasi dan masyarakat tidak lagi bersifat transaksional-kaku, melainkan empatik-humanis. Pilot proyek pada tahun pertama ini ditargetkan pada wilayah-wilayah dengan tingkat kesenjangan akses paling ekstrem untuk menguji ketangguhan model pelayanan sebelum dilakukan perluasan skala.

Memasuki **Fase akselerasi** pada periode 2026 hingga 2027, fokus kebijakan bergeser pada ekspansi jangkauan operasional dan optimalisasi armada Mobil Pelayanan DOKA. Pada tahap ini, "Abdya Mobile Prime" mulai mengintegrasikan data kependudukan dengan layanan sektoral lainnya, seperti kesehatan dan bantuan sosial, guna menciptakan ekosistem data yang tunggal dan akurat. Peningkatan frekuensi kunjungan ke gampong-gampong terpencil diiringi dengan kampanye masif adopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dipandu secara personal oleh petugas. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan momentum perubahan di mana teknologi digital tidak lagi dipandang sebagai hambatan, melainkan sebagai alat pemberdayaan bagi masyarakat pedalaman (Senge, 2006).

Fase terakhir, yaitu **Fase maturitas** dan keberlanjutan pada tahun 2028 hingga 2029, diarahkan pada pencapaian *digital saturation* dan kemandirian data di tingkat masyarakat. Pada titik ini, peran "Abdya Mobile Prime" berevolusi dari penyedia layanan menjadi fasilitator literasi digital berkelanjutan. Target utamanya adalah memastikan seluruh penduduk Kabupaten Aceh Barat Daya memiliki akses identitas yang legal dan digital secara menyeluruh. Keberhasilan pada fase ini ditandai dengan penurunan signifikan pada hambatan administratif dan terciptanya budaya birokrasi yang sepenuhnya berorientasi pada pengguna (*user-oriented*). Dengan demikian, transformasi ini tidak hanya menyelesaikan persoalan dokumen kependudukan, tetapi juga memperkuat kontrak sosial antara pemerintah daerah dan warganya melalui pelayanan yang adil dan bermartabat.

Daftar Pustaka

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat Daya. (2025). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2025*. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Barat Daya. (2025). *Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2025-2029*. Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach* (6th ed.). Routledge.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.
- Gultom, R. S., & Tamaela, E. W. (2024). Pelaksanaan digital governance pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik dan Sosial (JAPS)*, 3(1), 100-115. <https://japs.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAPS/article/view/221>
- Haryanto, T., dkk. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 10(2), 110-120. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/56753>
- IDEO. (2015). *The field guide to human-centered design* (1st ed.). IDEO.org.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1419.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Kementerian PANRB.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2025). *Panduan penulisan policy paper bagi jabatan fungsional perencana*. Pusat Pembinaan, Pendidikan, dan Pelatihan Perencana (Pusbindiklatren) Bappenas.
- Lisfianti, W., dkk. (2024). Pendampingan aktivasi penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) / ID Digital. *PROFICIO: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 422-427. <https://ejournal.utp.ac.id/index.php/JPF/article/view/3547>
- Nasution, A., & Kurniawan, H. (2023). Human-centered design dalam pelayanan publik berbasis digital: Analisis etika kebijakan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 45-67.
- Nasution, H., & Kurniawan, R. (2023). Human-centered approach dalam pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Journal of Public Administration and Policy Innovation*, 5(4), 421-437.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182. Sekretariat Kabinet.

- Subagja, O. (2021). *Kualitas pelayanan publik dalam persepsi penerima layanan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor*. *Jurnal Dinamika Governance*, 11(2), 1-12. <https://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2677>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widianis, K., & Sukraaliawan, I. N. (2024). *Implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital dalam mewujudkan identitas tunggal kependudukan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. *Locus Majalah Ilmiah FLA Unipas*, 16(1), 1-15. <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/LOCUS/article/view/1710>
- Winarno, S., & Kusumaningrum, M. (2021). *Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi: Studi kasus Disdukcapil*. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 75-89.