**JURNAL LOCUS: Penelitian & Pengabdian**
Volume 5 No. 11 November 2026, pp 9843-9859
E-ISSN 2829-7334
DOI: 10.58344/locus.v5i11.6342

# Aksesibilitas Layanan, Literasi Administrasi, dan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Wilayah Perbatasan Kabupaten Kepulauan Talaud

**Djonny Pabisa*, Gatiningsih, M. Nawawi, Dewi Kurniasih, Puji Astuti**
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Email: djonnypabisa@ipdn.ac.id*

***Keywords:***
*service accessibility; administrative literacy; population administration documents; border areas; PLS-SEM.*

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Riviera Publishing

***Abstract***

*Population administration in border areas is shaped not only by the availability of public services but also by citizens' capacity to understand and navigate administrative systems. This study examines the effects of service accessibility and administrative literacy on the ownership of population administration documents in the Talaud Islands Regency. A quantitative approach with a cross-sectional explanatory survey design was employed, involving 100 respondents from Melonguane, Lirung, and Kalongan Districts. Data were collected from May to July 2026 and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with a two-stage hierarchical component model. The results show that service accessibility has a positive and significant effect on document ownership ($\beta = 0.352$; $p < 0.001$), while administrative literacy exerts a stronger effect ($\beta = 0.439$; $p < 0.001$). Together, the two constructs explain 42.9% of the variance in document ownership ($R^2 = 0.429$). Descriptively, digital access and digital administrative literacy emerge as the relatively weakest dimensions, whereas basic document completeness is comparatively stronger. These findings indicate that strengthening population administration in island-border areas requires an integrated strategy that combines expanded service accessibility with enhanced citizens' administrative capacity, particularly through digital assistance and proactive data updating.*

**Kata Kunci:**
aksesibilitas layanan; literasi administrasi; dokumen kependudukan; wilayah perbatasan; PLS-SEM.

**Abstrak**

Administrasi kependudukan di wilayah perbatasan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kemampuan warga memahami dan menavigasi sistem administrasi. Penelitian ini menganalisis pengaruh aksesibilitas layanan dan literasi administrasi terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Kepulauan Talaud. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori cross-sectional yang melibatkan 100 responden di Kecamatan Melonguane, Lirung, dan Kalongan. Data dikumpulkan pada Mei sampai Juli 2026 dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan hierarchical component model dua tahap. Hasil menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan ($\beta = 0{,}352$; $p < 0{,}001$), sedangkan literasi administrasi menunjukkan pengaruh yang lebih kuat ($\beta = 0{,}439$; $p < 0{,}001$). Kedua konstruk secara bersama-sama menjelaskan 42,9% variasi kepemilikan dokumen ($R^2 = 0{,}429$). Secara deskriptif, akses digital dan literasi digital administratif merupakan dimensi yang relatif paling lemah, sementara kelengkapan dokumen dasar berada pada kondisi yang lebih baik. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan administrasi kependudukan di wilayah kepulauan-perbatasan memerlukan integrasi antara perluasan akses layanan dan peningkatan kapasitas administratif warga, khususnya melalui pendampingan digital dan pemutakhiran data secara proaktif.

## PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan tidak semata-mata berfungsi sebagai mekanisme pencatatan penduduk, tetapi merupakan instrumen negara untuk memastikan pengakuan identitas hukum dan akses warga terhadap hak-hak sipil maupun pelayanan publik. Dalam kerangka Civil Registration and Vital Statistics (CRVS), dokumen seperti akta kelahiran, kartu identitas, dan dokumen keluarga menjadi bagian dari sistem identitas legal yang menghubungkan individu dengan negara sepanjang siklus kehidupannya. Secara global, agenda ini memperoleh posisi penting dalam Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya Target 16.9 mengenai penyediaan identitas hukum bagi semua penduduk, termasuk pencatatan kelahiran. Bukti empiris juga menunjukkan bahwa sistem registrasi sipil yang berfungsi baik tidak hanya berhubungan dengan pengakuan identitas, tetapi juga dengan akses terhadap perlindungan sosial, pendidikan, layanan kesehatan, dan pengambilan kebijakan publik berbasis data (Revenga Becedas et al., 2022).

Di Indonesia, hak atas identitas tersebut dilembagakan melalui sistem administrasi kependudukan yang menempatkan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai tanggung jawab negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Republik Indonesia, 2013) menegaskan kerangka penyelenggaraan administrasi kependudukan, sementara Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 (Republik Indonesia, 2018) mengatur persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil. Ketentuan tersebut kemudian dioperasionalkan lebih lanjut melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019). Dalam kerangka tersebut, kepemilikan dokumen kependudukan semestinya tidak ditentukan oleh lokasi tempat tinggal, kondisi geografis, ataupun kapasitas sosial warga. Namun, keseragaman regulasi tidak selalu menghasilkan kesetaraan akses karena pelaksanaan pelayanan berhadapan dengan kondisi kewilayahan yang sangat beragam.

Persoalan ini menjadi lebih relevan pada wilayah perbatasan dan kepulauan. Kabupaten Kepulauan Talaud merupakan salah satu wilayah perbatasan Indonesia yang memiliki karakter geografis kepulauan dan konfigurasi pelayanan publik yang berbeda dari wilayah daratan. Publikasi BPS Kabupaten Kepulauan Talaud menggambarkan wilayah ini melalui indikator geografis, kependudukan, sosial, ekonomi, dan infrastruktur yang menunjukkan kebutuhan pelayanan publik yang sensitif terhadap kondisi lokal (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kepulauan Talaud, 2025). Data yang digunakan dalam proposal penelitian menunjukkan variasi jarak kecamatan terhadap ibu kota kabupaten, mulai dari sekitar 0,5 km di Melonguane hingga 91,5 km di Nanusa. Dalam konteks kepulauan, perbedaan spasial tersebut dapat berimplikasi pada biaya perjalanan, waktu, ketersediaan transportasi, dan intensitas interaksi warga dengan pusat pelayanan administrasi. Keberadaan kantor pelayanan secara formal belum dengan sendirinya menjamin bahwa seluruh warga memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan kependudukan.

Aksesibilitas dalam penelitian ini tidak direduksi menjadi persoalan jarak fisik. Akses dipahami sebagai kemampuan nyata warga untuk menjangkau dan menggunakan layanan melalui dimensi spasial-geografis, ekonomi, informasi prosedural, dan kanal digital. Kerangka seperti ini menjadi semakin penting ketika pelayanan pemerintah bergerak menuju digitalisasi. Digitalisasi memang dapat mengurangi kebutuhan perjalanan dan kontak tatap muka, tetapi pada saat yang sama dapat menghasilkan bentuk beban administratif baru ketika warga

mengalami keterbatasan perangkat, jaringan, kemampuan memahami informasi, atau kesulitan mengoperasikan sistem. Studi Giest dan Samuels (2023), misalnya, menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tetap membutuhkan infrastruktur sosial untuk membantu kelompok warga yang mengalami kesulitan mengakses layanan daring. Kajian sistematis Fang et al. (2025) bahkan memperlihatkan paradoks digitalisasi: teknologi dapat mengurangi biaya administratif bagi sebagian warga, tetapi juga meningkatkan learning costs, biaya waktu, dan tekanan psikologis ketika sistem tidak sesuai dengan kapasitas pengguna.

Pada titik tersebut, aksesibilitas perlu dibaca bersama dengan literasi administrasi. Döring (2021) mendefinisikan administrative literacy sebagai kapasitas warga untuk memperoleh, memproses, dan memahami informasi serta layanan dari organisasi publik yang diperlukan untuk membuat keputusan administratif yang tepat. Konsep ini penting karena interaksi warga dengan birokrasi tidak hanya mensyaratkan keberadaan layanan, tetapi juga kemampuan memahami apa yang harus dilakukan, dokumen apa yang diperlukan, ke mana permohonan diajukan, dan bagaimana menyelesaikan prosedur yang berlaku. Dalam perkembangan pelayanan digital, kompetensi tersebut semakin kompleks. Safarov (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan mengakses pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada keterampilan digital, tetapi juga pada kemampuan memahami logika administrasi, persyaratan, dan sistem pelayanan yang dihadapi warga.

Kondisi Eksisting di Kepulauan Talaud memberikan alasan empiris yang kuat untuk membedakan literasi administrasi dari literasi umum. Berdasarkan Kabupaten Kepulauan Talaud Dalam Angka 2025, angka melek huruf penduduk usia 15 tahun ke atas pada 2024 telah mencapai sekitar 99,95%. Tingginya kemampuan baca-tulis tersebut menunjukkan bahwa kendala dalam mengakses administrasi kependudukan tidak memadai apabila hanya dijelaskan melalui pendidikan dasar atau literasi umum. Seseorang dapat mampu membaca dan menulis, tetapi belum tentu memahami persyaratan administrasi, mampu menafsirkan informasi pelayanan, mengunggah dokumen melalui sistem daring, atau percaya diri berinteraksi dengan birokrasi. Dengan kata lain, kesenjangan yang relevan bukan semata-mata literacy gap, melainkan administrative literacy gap: kesenjangan antara kemampuan dasar warga dan kemampuan operasional untuk menavigasi birokrasi.

Masalah tersebut membawa perhatian pada kepemilikan dokumen kependudukan sebagai outcome administratif. Kepemilikan dokumen tidak semestinya dibaca hanya sebagai ada atau tidak adanya KTP-el, Kartu Keluarga, atau akta kelahiran. Dalam penelitian ini, outcome administratif tersebut juga berkaitan dengan keaktifan dan kesesuaian data, pemanfaatan dokumen dalam memperoleh pelayanan, serta kesadaran untuk melakukan pembaruan ketika terjadi perubahan peristiwa kependudukan. Kerangka ini berangkat dari asumsi bahwa integrasi administratif warga terbentuk melalui pertemuan dua sisi: kapasitas sistem untuk dapat dijangkau dan kapasitas warga untuk memahami serta memanfaatkan sistem tersebut. Proposal penelitian secara eksplisit menempatkan aksesibilitas layanan sebagai kondisi struktural dan literasi administrasi sebagai kapasitas kognitif-praktis warga dalam menghasilkan outcome kependudukan.

Literatur yang berkembang selama ini telah memberikan penjelasan penting mengenai kualitas pelayanan publik, digitalisasi pelayanan, hambatan geografis, administrative burden, maupun literasi warga. Akan tetapi, masih terdapat tiga celah penelitian. Pertama, aksesibilitas dan literasi administrasi lebih sering dibahas secara terpisah, sehingga belum cukup

menjelaskan bagaimana kondisi struktural pelayanan dan kapasitas individual warga bekerja dalam satu model empiris. Kedua, sebagian kajian pelayanan administrasi kependudukan masih berorientasi pada kualitas layanan, kepuasan pengguna, inovasi, atau deskripsi implementasi, sementara kepemilikan dokumen lebih jarang ditempatkan sebagai outcome yang dijelaskan secara struktural. Ketiga, konteks wilayah kepulauan-perbatasan relatif kurang terwakili dibandingkan wilayah perkotaan atau daerah dengan infrastruktur lebih terkonsolidasi. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa penggunaan model kuantitatif terintegrasi yang menghubungkan aksesibilitas layanan, literasi administrasi, dan kepemilikan dokumen dalam konteks tersebut masih terbatas.

Atas kesenjangan tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi dua mekanisme yang berbeda tetapi saling melengkapi. Aksesibilitas layanan merepresentasikan sisi struktural pelayanan, seberapa memungkinkan warga menjangkau layanan secara geografis, ekonomis, prosedural, dan digital. Sedangkan literasi administrasi merepresentasikan sisi kapasitas warga, seberapa mampu mereka memahami prosedur, menafsirkan informasi, menggunakan kanal digital, dan berinteraksi dengan birokrasi secara mandiri. Kedua konstruk tersebut kemudian ditempatkan secara simultan untuk menjelaskan kepemilikan dokumen kependudukan dalam konteks wilayah perbatasan. Perspektif ini menggeser perhatian dari pertanyaan konvensional mengenai "apakah layanan tersedia?" menjadi pertanyaan yang lebih substantif, apakah layanan yang tersedia benar-benar dapat dijangkau, dipahami, dan dikonversi oleh warga menjadi tertib administrasi kependudukan?

Berdasarkan argumentasi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh aksesibilitas layanan dan literasi administrasi terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah perbatasan Kabupaten Kepulauan Talaud. Secara khusus, penelitian menguji pengaruh aksesibilitas layanan terhadap kepemilikan dokumen, pengaruh literasi administrasi terhadap kepemilikan dokumen, serta kemampuan kedua konstruk tersebut dalam menjelaskan variasi kepemilikan dokumen kependudukan secara bersama dalam model PLS-SEM. Secara akademik, penelitian diharapkan memperluas kajian administrasi publik dengan menempatkan kepemilikan dokumen sebagai hasil interaksi antara desain akses pelayanan dan kapasitas administratif warga. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan memberikan dasar bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih adaptif terhadap karakter wilayah kepulauan, tidak hanya melalui perluasan jangkauan layanan, tetapi juga melalui penguatan literasi administratif dan inklusi digital masyarakat.

**Aksesibilitas Layanan sebagai Kapasitas Struktural Pelayanan Publik**

Aksesibilitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana warga dapat menjangkau dan menggunakan layanan pemerintah secara nyata. Akses tidak hanya ditentukan oleh jarak, tetapi juga biaya, waktu, informasi prosedural, kemudahan proses, dan kanal digital. Perspektif administrative burden membantu menjelaskan hambatan tersebut melalui learning costs, compliance costs, dan psychological costs (Herd & Moynihan, 2018). Dalam penelitian ini, administrative burden tidak diperlakukan sebagai konstruk yang diuji, melainkan sebagai kerangka penjelas. Hambatan geografis, biaya, waktu, dan prosedur terutama berkaitan dengan compliance costs yang dapat membatasi kemampuan warga memperoleh layanan.

Dalam administrasi kependudukan, aksesibilitas penting karena kondisi geografis dan infrastruktur tidak seragam. Suthar et al. (2019) menunjukkan bahwa penguatan Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) lebih efektif ketika pembenahan layanan disertai

pengurangan hambatan yang dialami masyarakat. Sabar et al. (2021) juga menunjukkan bahwa pemenuhan hak dokumentasi di Indonesia masih dipengaruhi infrastruktur, sumber daya manusia, jangkauan pelayanan, dan sosialisasi.

Digitalisasi memperluas dimensi akses. Giest dan Samuels (2023) menunjukkan bahwa layanan daring dapat mengurangi sebagian hambatan, tetapi juga menimbulkan beban baru bagi warga yang kesulitan menggunakan sistem digital. Kalucza dan Sievert (2024) menegaskan bahwa digitalisasi lebih efektif ketika disertai penyederhanaan pelayanan. Di Indonesia, Putri (2023) serta Rosidi dan Sakuntalawati (2022) menunjukkan bahwa manfaat layanan digital tetap bergantung pada sosialisasi, partisipasi, dan kesiapan masyarakat. Berdasarkan sintesis tersebut, penelitian ini memosisikan aksesibilitas layanan sebagai kapasitas struktural pelayanan yang mencakup dimensi spasial-geografis, ekonomi, informasi prosedural, dan digital.

**Literasi Administrasi sebagai Kapasitas Warga**

Jika aksesibilitas menggambarkan kemampuan sistem untuk dijangkau, literasi administrasi menjelaskan kemampuan warga menavigasi sistem tersebut. Döring (2021) mendefinisikan administrative literacy sebagai kemampuan memperoleh, memproses, dan memahami informasi serta layanan organisasi publik untuk mengambil keputusan administratif secara tepat. Konsep ini berbeda dari literasi umum karena interaksi dengan birokrasi membutuhkan kemampuan memahami persyaratan, istilah administratif, tahapan prosedur, dan institusi yang berwenang.

Dalam kerangka administrative burden, keterbatasan literasi administrasi terutama berkaitan dengan learning costs. Warga yang tidak memahami prosedur dan sumber informasi harus mengeluarkan upaya tambahan untuk memperoleh pelayanan. Sebaliknya, kapasitas administratif yang lebih baik dapat mengurangi kesalahan prosedural dan ketergantungan pada pihak lain. Safarov (2024) menunjukkan bahwa keterampilan digital saja tidak cukup; warga juga membutuhkan pemahaman tentang struktur organisasi, hak pelayanan, dan logika prosedural. Wargadinata et al. (2025) juga menemukan bahwa pemanfaatan layanan digital kependudukan dipengaruhi sosialisasi, persepsi kerumitan, aspek teknis, kepercayaan, dan kapasitas pengguna. Karena itu, literasi administrasi diposisikan sebagai kapasitas warga yang mencakup pemahaman prosedur, kemampuan menafsirkan informasi, literasi digital administratif, dan self efficacy dalam berinteraksi dengan birokrasi.

**Kepemilikan Dokumen Kependudukan sebagai Outcome Administratif**

Dokumen kependudukan merupakan bukti identitas hukum sekaligus instrumen akses terhadap berbagai pelayanan negara. Suthar et al. (2019) menunjukkan bahwa pencatatan sipil dan dokumentasi legal mendukung pengakuan identitas serta akses terhadap pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan perlindungan hukum. Dalam konteks Indonesia, Sabar et al. (2021) juga menempatkan dokumen identitas sebagai hak warga dan prasyarat pelayanan publik.

Penelitian ini tidak memaknai kepemilikan dokumen hanya sebagai kondisi memiliki atau tidak memiliki dokumen. Kepemilikan dipahami sebagai kondisi dokumentasi yang efektif, meliputi kelengkapan dokumen dasar, keaktifan dan kesesuaian data, pemanfaatan dokumen, serta kesadaran kepatuhan administratif. Outcome penelitian tidak berhenti pada document possession, tetapi juga mencakup keberfungsian dokumen dalam sistem administrasi kependudukan.

Literatur telah banyak membahas akses pelayanan, digitalisasi, administrative burden, literasi administrasi, dan dokumentasi kependudukan. Namun, keterbatasan utama terletak pada belum kuatnya integrasi antara sisi struktural pelayanan dan kapasitas administratif warga dalam satu model empiris untuk menjelaskan kepemilikan dokumen kependudukan. Kajian lebih banyak menekankan hambatan pada sisi sistem, sedangkan administrative literacy menyoroti kemampuan individu menavigasi birokrasi. Keduanya sering berkembang sebagai jalur penjelasan yang terpisah. Padahal layanan yang mudah dijangkau belum tentu menghasilkan outcome administratif yang baik apabila warga tidak mampu memahami prosedurnya, sementara warga yang memiliki kapasitas administratif tinggi tetap dapat terhambat ketika layanan sulit dijangkau. Kesenjangan juga terdapat pada outcome dan konteks penelitian. Sejumlah studi administrasi kependudukan berfokus pada efektivitas layanan, inovasi digital, atau penerimaan teknologi, sedangkan kepemilikan dokumen lebih jarang ditempatkan sebagai outcome multidimensional yang mencakup kelengkapan, kemutakhiran, pemanfaatan, dan kepatuhan. Selain itu, wilayah kepulauan perbatasan menghadirkan hambatan geografis, transportasi, biaya, dan konektivitas yang berbeda dari wilayah dengan infrastruktur lebih terkonsolidasi.

Penelitian ini mengambil posisi pada pertemuan antara kapasitas sistem dan kapasitas warga. Aksesibilitas layanan ditempatkan sebagai kapasitas struktural pelayanan, literasi administrasi sebagai kapasitas administratif warga, dan keduanya diuji untuk menjelaskan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Kepulauan Talaud. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi kedua perspektif tersebut, penerapannya pada konteks kepulauan-perbatasan, serta pemaknaan kepemilikan dokumen yang mencakup kelengkapan, kemutakhiran, pemanfaatan, dan kepatuhan administratif. Argumen utamanya adalah bahwa keberhasilan dokumentasi kependudukan tidak hanya bergantung pada tersedianya layanan, tetapi juga pada kemampuan warga memahami dan menggunakan layanan tersebut.

**Hubungan Antarvariabel dan Pengembangan Hipotesis**

Aksesibilitas layanan diperkirakan memengaruhi kepemilikan dokumen melalui berkurangnya hambatan pelayanan. Ketika jarak, biaya, informasi, dan kanal digital lebih mudah dijangkau, proses pengurusan dan pemutakhiran dokumen menjadi lebih memungkinkan. Dalam perspektif administrative burden, mekanisme ini terutama berkaitan dengan berkurangnya compliance costs. Karena itu dirumuskan H1: Aksesibilitas layanan berpengaruh positif terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

Literasi administrasi diperkirakan memengaruhi kepemilikan dokumen melalui kemampuan warga memahami persyaratan, menafsirkan informasi, menggunakan layanan digital, dan menyelesaikan proses administratif. Mekanisme ini terutama berkaitan dengan berkurangnya learning costs (Döring, 2021; Safarov, 2024). Karena itu dirumuskan H2: Literasi administrasi berpengaruh positif terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

Kedua faktor bersifat saling melengkapi. Akses yang tersedia tetapi sulit dipahami dapat tetap tidak dimanfaatkan, sedangkan warga yang memahami prosedur masih dapat terhambat ketika layanan sulit dijangkau. Oleh karena itu dirumuskan: H3: Aksesibilitas layanan dan literasi administrasi secara bersama-sama menjelaskan variasi kepemilikan dokumen kependudukan.

Dalam PLS-SEM, kontribusi bersama kedua konstruk terhadap Y dievaluasi melalui $R^2$ konstruk endogen, disertai koefisien jalur dan effect size masing-masing prediktor.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori cross-sectional untuk menguji hubungan struktural antara aksesibilitas layanan, literasi administrasi, dan kepemilikan dokumen kependudukan. Konstruk laten dioperasionalkan melalui sejumlah indikator dan hubungan antarkonstruk diuji secara statistik (Creswell & Creswell, 2018). Karena penelitian bersifat observasional, istilah "pengaruh" dipahami sebagai estimasi hubungan struktural dalam model, bukan kausalitas deterministik.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Kepulauan Talaud, Sulawesi Utara, dengan lokasi pengumpulan data di Kecamatan Melonguane, Lirung, dan Kalongan. Ketiga kecamatan dipilih untuk menangkap variasi kondisi geografis, infrastruktur, dan akses pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah perbatasan dan kepulauan. Populasi penelitian adalah penduduk berusia sekurang-kurangnya 17 tahun atau telah menikah dan berdomisili di wilayah penelitian. Unit analisis adalah individu. Penarikan sampel menggunakan multistage sampling, dimulai dengan pemilihan kecamatan berdasarkan variasi karakteristik wilayah dan akses pelayanan, dilanjutkan dengan penentuan desa atau kelurahan sebagai unit pengumpulan data, kemudian pemilihan responden yang memenuhi kriteria penelitian (Hardani et al., 2020).

Sebanyak 100 responden dianalisis, terdiri atas 34 responden dari Melonguane, 33 dari Lirung, dan 33 dari Kalongan. Seluruh responden memiliki data lengkap. Kecukupan sampel PLS-SEM tidak semata-mata didasarkan pada 10 times rule, tetapi juga mempertimbangkan kompleksitas model, jumlah prediktor terhadap konstruk endogen, dan kemampuan model mendeteksi koefisien jalur yang relevan, sebagaimana disarankan Kock dan Hadaya (2018).

Pengumpulan data dilaksanakan selama Mei sampai Juli 2026 menggunakan kuesioner terstruktur yang diberikan secara langsung maupun daring sesuai kondisi jaringan dan akses responden. Kombinasi kedua cara tersebut digunakan agar keterbatasan konektivitas tidak mengurangi keterwakilan responden, terutama karena akses digital merupakan salah satu dimensi yang diteliti. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat, dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju, dan terdiri atas 36 pernyataan. Aksesibilitas layanan (X1) diukur dengan 12 indikator yang mencakup akses spasial-geografis, ekonomi, informasi prosedural, dan digital. Literasi administrasi (X2) diukur dengan 12 indikator yang mencakup pemahaman prosedur, kemampuan menafsirkan informasi, literasi digital administratif, dan self-efficacy interaksi birokrasi. Kepemilikan dokumen kependudukan (Y) diukur dengan 12 indikator yang mencakup kelengkapan dokumen dasar, keaktifan dan kesesuaian data, pemanfaatan dokumen, serta kesadaran kepatuhan administratif.

Sebelum analisis, data diperiksa untuk memastikan kelengkapan respons, konsistensi pengkodean, rentang nilai, dan tidak adanya duplikasi responden. Analisis dilakukan dalam dua tahap. Pertama, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi respons, nilai rata-rata, kategori skor, dan variasi antarwilayah. Kedua, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena penelitian melibatkan konstruk laten multidimensi dan berorientasi pada penjelasan varians konstruk endogen (Hair et al., 2019, 2022).

Model pengukuran awal mengevaluasi outer loading, average variance extracted (AVE), reliabilitas internal, dan validitas diskriminan. Karena setiap konstruk dibangun dari empat dimensi konseptual, estimasi final menggunakan hierarchical component model dua tahap agar struktur multidimensional konstruk tetap dipertahankan. Pada tahap pertama,

indikator digunakan untuk membentuk masing-masing dimensi; selanjutnya skor dimensi digunakan untuk membentuk konstruk tingkat kedua X1, X2, dan Y. Validitas konvergen dinilai melalui loading dan AVE dengan nilai acuan ≥0,50, sedangkan reliabilitas dievaluasi menggunakan Cronbach's alpha dan composite reliability. Validitas diskriminan diperiksa menggunakan heterotrait-monotrait ratio (HTMT) (Hair et al., 2019, 2022).

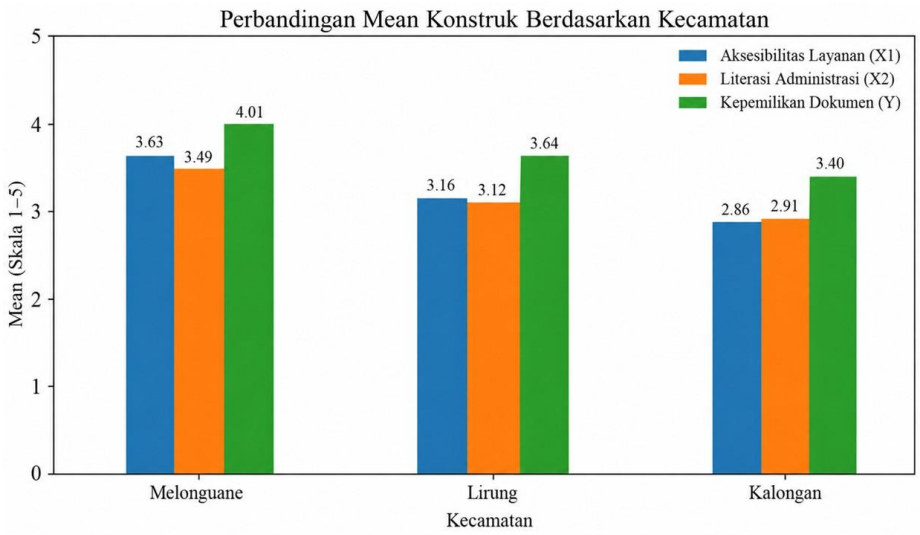
Evaluasi model struktural mencakup variance inflation factor (VIF), koefisien jalur X1□Y dan X2□Y, koefisien determinasi $R^2$, serta effect size $f^2$. Signifikansi koefisien jalur diuji melalui bootstrapping 5.000 resampling pada taraf signifikansi 5%. Jalur dinyatakan memperoleh dukungan statistik apabila $p < 0,05$ dan interval kepercayaan bootstrap tidak mencakup nol. Hipotesis pertama diuji melalui jalur X1□Y dan hipotesis kedua melalui X2□Y. Kontribusi bersama X1 dan X2 terhadap Y tidak diuji menggunakan uji F regresi klasik, tetapi dievaluasi melalui $R^2$ konstruk endogen, koefisien jalur, dan $f^2$ masing-masing prediktor agar konsisten dengan kerangka PLS-SEM.

Seluruh proses penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian. Responden memperoleh informasi mengenai tujuan penelitian, kerahasiaan jawaban, sifat sukarela partisipasi, serta hak untuk tidak menjawab atau menghentikan partisipasi. Identitas individu tidak dicantumkan dalam analisis maupun pelaporan hasil.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 100 responden yang tersebar di tiga kecamatan, yaitu Melonguane sebanyak 34 orang, Lirung 33 orang, dan Kalongan 33 orang. Responden perempuan berjumlah 63%, sedangkan laki-laki 37%. Dari sisi usia, responden tersebar relatif merata pada kelompok usia produktif, dengan proporsi terbesar berada pada usia 46-55 tahun (25%). Sebanyak 36% responden berpendidikan SMA, diikuti SMP sebesar 21% dan SD sebesar 20%. Mayoritas responden (85%) telah berdomisili di wilayah penelitian selama lebih dari lima tahun. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman tinggal yang cukup panjang untuk memberikan penilaian terhadap akses dan proses pelayanan administrasi kependudukan di wilayahnya.

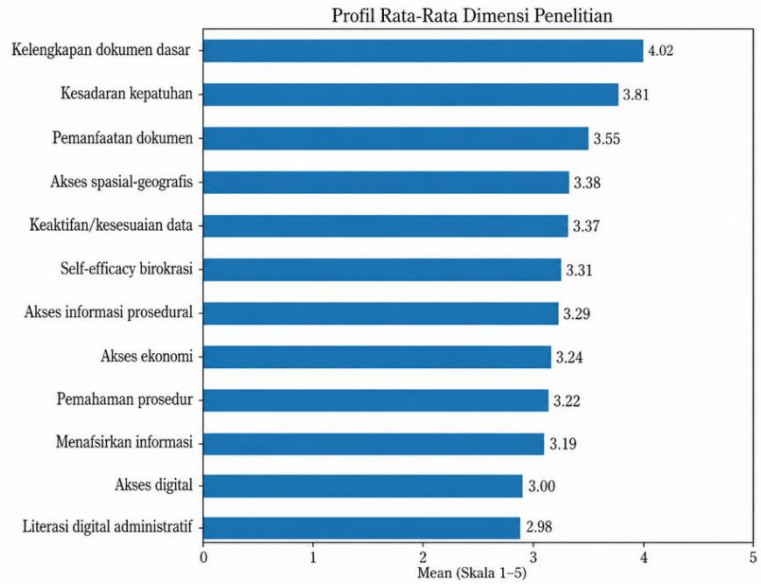
Secara agregat, aksesibilitas layanan memperoleh mean 3,22, literasi administrasi 3,18, dan kepemilikan dokumen kependudukan 3,69. Berdasarkan interval interpretasi yang digunakan dalam penelitian, aksesibilitas layanan dan literasi administrasi berada pada kategori sedang, sedangkan kepemilikan dokumen kependudukan berada pada kategori tinggi. Namun, nilai agregat tersebut menyembunyikan perbedaan yang cukup nyata antarwilayah.




**Gambar 1.** Perbandingan Mean Konstruk Berdasarkan Kecamatan
Sumber: Data penelitian, 2026.

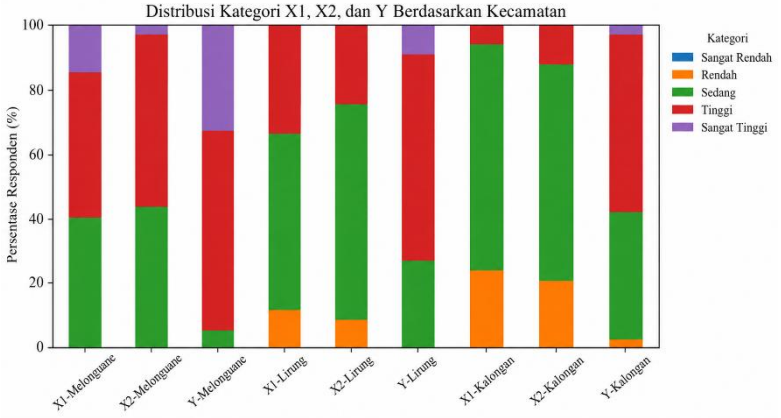
Gambar 1 memperlihatkan pola yang konsisten pada ketiga konstruk. Melonguane memiliki rata-rata tertinggi untuk X1, X2, dan Y; Lirung berada pada posisi menengah; sedangkan Kalongan menunjukkan nilai terendah. Pola tersebut masih bersifat deskriptif sehingga belum dapat diperlakukan sebagai bukti pengaruh antarvariabel.

Pada tingkat dimensi, kelemahan paling menonjol terdapat pada aspek digital. Dimensi akses digital pada X1 memperoleh mean 3,00, sedangkan literasi digital administratif pada X2 memperoleh mean 2,98. Pada konstruk Y, dimensi dengan rata-rata terendah adalah keaktifan dan kesesuaian data sebesar 3,37. Sebaliknya, kelengkapan dokumen dasar mempunyai rata-rata tertinggi sebesar 4,02. Temuan deskriptif ini memperlihatkan bahwa kepemilikan dokumen dasar relatif telah terbentuk, sementara penggunaan kanal digital dan pemutakhiran data masih menunjukkan ruang perbaikan.




**Gambar 2.** Profil Rata-Rata Dimensi Penelitian
Sumber: Data penelitian, 2026.

Berdasarkan kategori skor individual yang dihitung menggunakan interval penelitian yang sama, pada X1 terdapat 12% responden berkategori rendah, 55% sedang, 28% tinggi, dan 5% sangat tinggi. Pada X2, sebanyak 10% berada pada kategori rendah, 59% sedang, 30% tinggi, dan 1% sangat tinggi. Sementara itu, pada Y hanya 1% berada pada kategori rendah, 24% sedang, 60% tinggi, dan 15% sangat tinggi. Distribusi tersebut divisualisasikan pada Gambar 3 dan kembali memperlihatkan bahwa profil kepemilikan dokumen secara umum lebih kuat dibandingkan kondisi aksesibilitas dan literasi administrasi.




**Gambar 3.** Distribusi Kategori X1, X2, dan Y Berdasarkan Kecamatan
Sumber: Data penelitian, 2026.

Evaluasi model pengukuran pada tahap awal menunjukkan bahwa spesifikasi datar yang langsung menempatkan seluruh 12 indikator pada masing-masing konstruk menghasilkan AVE sebesar 0,496 untuk X1, 0,426 untuk X2, dan 0,461 untuk Y. Nilai tersebut menunjukkan bahwa validitas konvergen model awal belum memadai, terutama untuk X2 dan Y. Menghapus indikator berdasarkan nilai loading semata memerlukan penghilangan sejumlah besar item dan berisiko mengurangi cakupan konseptual konstruk. Oleh karena itu, estimasi final menggunakan hierarchical component model dua tahap yang mempertahankan empat dimensi yang sejak awal telah ditetapkan pada setiap konstruk.

Pada tingkat dimensi, seluruh 12 komponen menghasilkan AVE di atas 0,50, yaitu berkisar antara 0,541-0,684, sedangkan composite reliability berada pada rentang 0,779-0,867. Pada konstruk tingkat kedua, kualitas model pengukuran meningkat secara substansial sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 1.** Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Tingkat Kedua

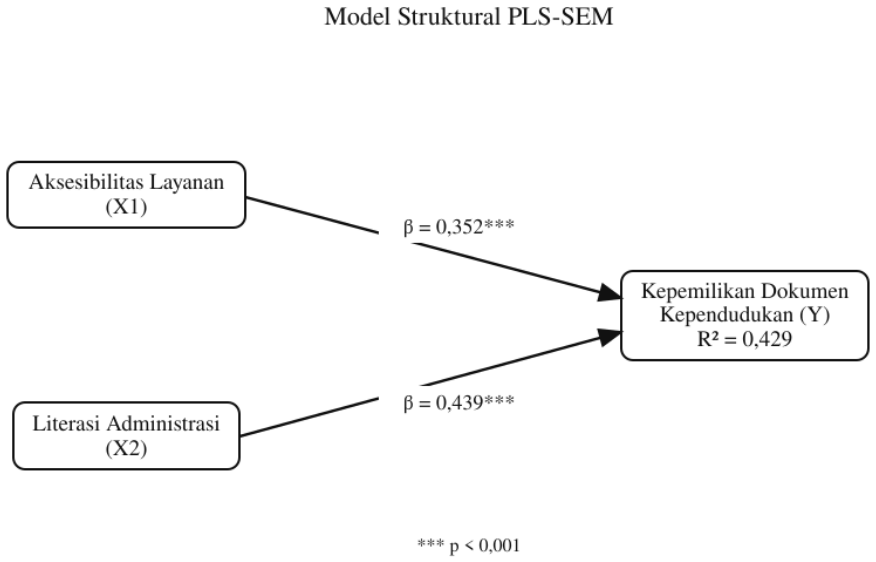
| Konstruk | Rentang Loading Dimensi | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | AVE |
|---|---|---|---|---|
| Aksesibilitas Layanan (X1) | 0,846–0,914 | 0,911 | 0,937 | 0,789 |
| Literasi Administrasi (X2) | 0,824–0,879 | 0,876 | 0,915 | 0,729 |
| Kepemilikan Dokumen (Y) | 0,846–0,897 | 0,889 | 0,923 | 0,751 |

Sumber: Data penelitian, 2026.

Seluruh konstruk tingkat kedua memiliki AVE lebih besar dari 0,50 dan composite reliability di atas 0,70. Validitas diskriminan juga menunjukkan hasil yang baik. Nilai HTMT

sebesar 0,381 untuk X1-X2, 0,553 untuk X1-Y, dan 0,624 untuk X2-Y. Seluruh nilai berada jauh di bawah ambang konservatif 0,85, sehingga ketiga konstruk dapat dibedakan secara empiris.

Setelah model pengukuran memenuhi kelayakan, pengujian dilanjutkan pada model struktural. Nilai VIF antara dua prediktor sebesar 1,153, yang menunjukkan tidak terdapat masalah kolinearitas yang berarti. Konstruk aksesibilitas layanan dan literasi administrasi secara bersama-sama menghasilkan $R^2 = 0,429$ dan Adjusted $R^2 = 0,417$ pada kepemilikan dokumen kependudukan. Model menjelaskan sekitar 42,9% variasi pada Y, sedangkan sekitar 57,1% variasi lainnya berkaitan dengan faktor di luar model penelitian.




**Gambar 4.** Model Struktural PLS-SEM
Sumber: Data penelitian, 2026.

Hasil bootstrapping 5.000 resampling menunjukkan bahwa kedua jalur struktural memiliki arah positif dan signifikan.

**Tabel 2.** Hasil Pengujian Model Struktural dan Hipotesis

| Hipotesis/Jalur | β | SE Bootstrap | t-statistic | p-value | 95% CI | f² | Keputusan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| H1: $X_1$ → Y | 0,352 | 0,072 | 4,917 | <0,001 | 0,208–0,486 | 0,188 | Didukung |
| H2: $X_2$ → Y | 0,439 | 0,070 | 6,241 | <0,001 | 0,299–0,569 | 0,293 | Didukung |
| H3: X1 dan X2 → Y | - | - | - | - | - | $R^2$ = 0,429 | Didukung secara struktural |

Sumber: Data penelitian, 2026.

Aksesibilitas layanan memiliki koefisien jalur β = 0,352, dengan t = 4,917 dan p < 0,001. Interval kepercayaan 95% berada pada rentang 0,208-0,486 dan tidak mencakup nol. H1

memperoleh dukungan empiris. Nilai $f^2$ sebesar 0,188 menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan memberikan kontribusi substantif terhadap kemampuan model dalam menjelaskan Y.

Literasi administrasi menunjukkan koefisien jalur yang lebih besar, yaitu $\beta = 0{,}439$, dengan $t = 6{,}241$ dan $p < 0{,}001$. Interval kepercayaan 95% sebesar 0,299-0,569 juga tidak mencakup nol. Dengan begitu, H2 memperoleh dukungan empiris. Nilai $f^2$ sebesar 0,293 menunjukkan kontribusi relatif literasi administrasi terhadap Y lebih besar dibandingkan aksesibilitas layanan.

H3 tidak diuji melalui uji F sebagaimana dalam regresi linier klasik. Dalam model PLS-SEM, kemampuan kedua konstruk eksogen secara bersama-sama dinilai melalui daya jelas konstruk endogen dan dukungan masing-masing jalur struktural. Nilai $R^2$ sebesar 0,429, disertai jalur X1□Y dan X2□Y yang sama-sama positif dan signifikan, menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi administrasi secara struktural mempunyai kemampuan bersama dalam menjelaskan variasi kepemilikan dokumen kependudukan. H3 memperoleh dukungan dalam kerangka model struktural yang digunakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menghasilkan tiga pola empiris utama. Pertama, kepemilikan dokumen kependudukan memiliki kondisi deskriptif yang lebih tinggi daripada aksesibilitas layanan dan literasi administrasi. Kedua, terdapat gradasi wilayah yang konsisten dari Melonguane, Lirung, hingga Kalongan pada ketiga konstruk. Ketiga, hasil model struktural memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi administrasi sama-sama berkaitan positif dengan kepemilikan dokumen, tetapi literasi administrasi menunjukkan koefisien dan ukuran efek yang relatif lebih besar.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi administrasi sama-sama memiliki hubungan struktural positif dengan kepemilikan dokumen kependudukan, tetapi keduanya bekerja melalui mekanisme yang berbeda. Aksesibilitas layanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,352 dengan ukuran efek 0,188, sedangkan literasi administrasi menunjukkan koefisien yang lebih kuat, yaitu 0,439 dengan ukuran efek 0,293. Temuan ini menunjukkan bahwa kepemilikan dan keberfungsian dokumen kependudukan di wilayah perbatasan tidak dapat dijelaskan hanya dari tersedianya pelayanan. Kemampuan masyarakat untuk memahami, menavigasi, dan menyelesaikan proses administratif justru menjadi faktor yang relatif lebih kuat. Hubungan warga dengan administrasi kependudukan merupakan hasil pertemuan antara kapasitas sistem untuk dapat dijangkau dan kapasitas warga untuk menggunakan sistem tersebut secara efektif.

Pengaruh positif aksesibilitas layanan mendukung perspektif administrative burden yang menjelaskan bahwa interaksi warga dengan pemerintah mengandung biaya belajar, biaya kepatuhan, dan biaya psikologis. Jarak pelayanan, transportasi, waktu yang hilang, kebutuhan memperoleh informasi, maupun kesulitan mengakses kanal digital dapat meningkatkan biaya yang harus dikeluarkan warga untuk memenuhi suatu prosedur administratif (Herd & Moynihan, 2018). Dalam konteks kepulauan seperti Talaud, konsep ini memperoleh makna yang lebih konkret. Akses tidak hanya berkaitan dengan keberadaan kantor pelayanan, tetapi juga dengan kemampuan aktual warga untuk mencapai layanan, menanggung biaya perjalanan, memahami prosedur, dan memanfaatkan alternatif layanan digital. Karena itu, pengaruh X1 terhadap Y dapat dibaca sebagai indikasi bahwa semakin kecil friksi yang dihadapi warga dalam mengakses sistem administrasi, semakin besar peluang mereka mempertahankan kondisi dokumentasi kependudukan yang lebih baik.

Temuan tersebut sejalan dengan kajian Suthar et al. (2019) terhadap sistem Civil Registration and Vital Statistics di 25 negara. Kajian itu menunjukkan bahwa penguatan pencatatan sipil tidak cukup dilakukan hanya melalui pembenahan sisi penyediaan layanan; hasil yang lebih baik muncul ketika intervensi pada sistem pelayanan dipadukan dengan upaya meningkatkan kemampuan dan permintaan masyarakat terhadap registrasi. Temuan Talaud memperkuat argumentasi tersebut pada skala lokal: pelayanan yang secara formal tersedia tetap dapat menghasilkan outcome yang berbeda ketika kondisi spasial, ekonomi, informasi, dan digital warga tidak sama. Pemerataan administrasi kependudukan memerlukan pendekatan yang melampaui standardisasi prosedur dan mempertimbangkan variasi biaya akses yang benar-benar dialami masyarakat.

Akan tetapi, hasil yang lebih menonjol justru terdapat pada literasi administrasi. Koefisien X2□Y yang lebih besar dibandingkan X1□Y menunjukkan bahwa kemampuan memahami prosedur dan informasi administratif menjadi sumber daya penting dalam interaksi warga dengan birokrasi. Döring (2021) menyebut administrative literacy sebagai kapasitas untuk memperoleh, memproses, dan memahami informasi serta layanan dari organisasi publik agar warga dapat mengambil keputusan administratif yang tepat. Dalam kerangka ini, masyarakat yang mengetahui persyaratan, memahami istilah administratif, mampu mengikuti urutan prosedur, dan memiliki keyakinan berinteraksi dengan aparat memiliki kemungkinan lebih besar untuk menyelesaikan proses administrasi tanpa terhenti oleh biaya belajar yang sebenarnya dapat dihindari.

Temuan tersebut penting karena membedakan literasi administrasi dari literasi umum. Tingginya kemampuan membaca dan menulis tidak otomatis berarti masyarakat memiliki kapasitas untuk menavigasi birokrasi. Kesulitan menentukan jenis layanan, memahami persyaratan, mengisi formulir, mengunggah dokumen, atau merespons informasi pemerintah merupakan bentuk kompetensi yang lebih spesifik. Safarov (2024) menunjukkan bahwa akses terhadap layanan publik digital bergantung bukan hanya pada keterampilan digital, tetapi juga pada pengetahuan mengenai organisasi publik, prosedur, istilah birokrasi, dan cara kerja sistem pelayanan. Temuan Penelitian di Talaud memperluas relevansi konsep literasi administrasi ke dalam administrasi kependudukan di wilayah kepulauan perbatasan.

Kuatnya peran literasi administrasi juga membantu menjelaskan mengapa digitalisasi tidak dengan sendirinya menyelesaikan persoalan akses. Secara deskriptif, dimensi terendah dalam penelitian ini terdapat pada akses digital dan literasi digital administratif. Pola tersebut sesuai dengan Giest dan Samuels (2023), yang menunjukkan bahwa perpindahan pelayanan publik ke kanal digital dapat menghasilkan beban baru bagi warga yang mengalami keterbatasan dalam memahami atau menggunakan pelayanan daring. Dukungan sosial dan pendampingan tetap diperlukan agar digitalisasi tidak menghasilkan bentuk eksklusi baru. Sebaliknya, Kalucza dan Sievert (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menurunkan beban administratif apabila desain layanan benar-benar menyederhanakan proses bagi pengguna. Dengan kata lain, persoalannya bukan pada pilihan antara pelayanan digital atau konvensional, melainkan pada bagaimana teknologi didesain dan didampingi agar sesuai dengan kapasitas pengguna.

Kondisi tersebut juga ditemukan dalam berbagai pengalaman administrasi kependudukan di Indonesia. Putri (2023) memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan kependudukan daring di Kabupaten Madiun memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi

pemanfaatannya tetap dipengaruhi oleh sosialisasi dan keterlibatan pengguna. Penelitian Wargadinata et al. (2025) mengenai aplikasi Salaman di Kota Bandung bahkan menunjukkan bahwa layanan digital belum diterima secara merata, khususnya ketika sebagian pengguna merupakan kelompok yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Temuan tersebut memberi konteks bagi hasil Talaud: digitalisasi pelayanan dapat memperluas jangkauan secara teknis, tetapi efektivitasnya bergantung pada kemampuan masyarakat menerjemahkan akses teknologi menjadi tindakan administratif.

Kajian mutakhir mengenai layanan kependudukan di daerah lain memperlihatkan arah yang serupa. Setiawan dan Soraya (2025) menemukan bahwa inovasi digital seperti SAKURA di Kabupaten Klaten dirancang untuk memungkinkan pengurusan dokumen kependudukan tanpa kehadiran langsung di kantor Dukcapil, sekaligus mendukung efisiensi dan akurasi basis data. Namun, pengalaman implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi menunjukkan bahwa infrastruktur digital dan literasi masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu ditangani melalui penguatan edukasi dan pelayanan (Komariah & Rahmadanita, 2025). Kesamaan pola antara kasus-kasus tersebut dan Talaud menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi kependudukan membutuhkan strategi ganda: memperkuat infrastruktur sekaligus memperkuat kapasitas warga.

Temuan lain yang penting adalah adanya perbedaan antara tingginya kelengkapan dokumen dasar dan lebih rendahnya keaktifan serta kesesuaian data. Instrumen penelitian memang mengukur kepemilikan dokumen tidak hanya melalui keberadaan KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, tetapi juga melalui pemutakhiran data, penggunaan dokumen, serta kesadaran administratif. Pola tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi kependudukan tidak seharusnya berhenti ketika dokumen pertama kali diterbitkan. Warga dapat secara formal mempunyai dokumen, tetapi kualitas administrasinya belum optimal ketika perubahan alamat, perkawinan, struktur keluarga, atau informasi lain tidak segera diperbarui. Karena itu, capaian pelayanan sebaiknya tidak hanya dibaca melalui indikator document ownership, tetapi juga melalui keberlanjutan administrative compliance dan kualitas data yang tersimpan dalam sistem.

Perbedaan deskriptif antarwilayah memperkuat argumentasi bahwa kebijakan pelayanan tidak ideal apabila diterapkan secara seragam. Melonguane menunjukkan nilai X1, X2, dan Y tertinggi; Lirung berada pada posisi antara; sedangkan Kalongan menunjukkan nilai paling rendah. Pola ini tidak dapat ditafsirkan sebagai bukti bahwa lokasi kecamatan menyebabkan perbedaan tersebut karena penelitian tidak menguji kecamatan sebagai moderator maupun melakukan analisis kausal antarwilayah. Namun, secara deskriptif, pola yang konsisten pada ketiga konstruk memberikan dasar untuk merancang intervensi yang lebih sensitif terhadap konteks lokal. Kalongan dapat diprioritaskan untuk layanan bergerak, pendampingan prosedural, serta dukungan digital; Lirung membutuhkan kombinasi pelayanan fisik dan digital; sedangkan Melonguane dapat diarahkan lebih jauh pada pelayanan mandiri dan pemutakhiran data berbasis digital.

Nilai $R^2$ sebesar 0,429 menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi administrasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 42,9% variasi kepemilikan dokumen kependudukan. Nilai tersebut cukup berarti secara substantif, tetapi sekaligus menunjukkan bahwa 57,1% variasi Y berada di luar dua konstruk penelitian. Karena itu, kepemilikan dokumen tidak dapat direduksi hanya menjadi persoalan akses dan literasi. Faktor lain seperti

kapasitas organisasi pelayanan, kualitas interaksi dengan petugas, kondisi sosial ekonomi, kebutuhan aktual terhadap dokumen, keandalan jaringan, mobilitas penduduk, maupun karakteristik rumah tangga dapat menjadi penjelas tambahan yang perlu diuji dalam penelitian selanjutnya. Interpretasi ini penting agar model tidak diperlakukan secara deterministik.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mempertemukan dua sisi yang sering dibahas secara terpisah dalam studi pelayanan publik. Aksesibilitas merepresentasikan kapasitas struktural negara untuk menghadirkan pelayanan yang dapat dijangkau, sedangkan literasi administrasi merepresentasikan kapasitas warga untuk mengubah ketersediaan pelayanan menjadi keberhasilan administratif. Temuan bahwa literasi administrasi memiliki pengaruh relatif lebih kuat tidak berarti akses menjadi kurang penting. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan bahwa perluasan jaringan layanan tanpa penguatan kemampuan warga dapat menghasilkan pelayanan yang tersedia tetapi belum sepenuhnya terpakai. Pada saat yang sama, warga yang sangat memahami prosedur tetap akan menghadapi hambatan ketika transportasi, biaya, jaringan, atau kanal pelayanan tidak mendukung. KDengedua faktor bersifat saling melengkapi dalam menjelaskan kepemilikan dokumen kependudukan.

Implikasinya bagi kebijakan administrasi kependudukan di wilayah perbatasan adalah perlunya menggeser orientasi dari sekadar delivery of documents menuju inclusive administrative capability. Pelayanan bergerak dan jemput bola tetap penting untuk mengurangi hambatan geografis, tetapi perlu dipadukan dengan edukasi persyaratan, pendampingan penggunaan layanan daring, penyederhanaan informasi, kanal bantuan bagi warga yang mengalami kesulitan digital, serta mekanisme proaktif untuk mendorong pemutakhiran data. Strategi seperti ini lebih sesuai dengan karakter Talaud karena mengakui bahwa persoalan administrasi bukan hanya mengenai seberapa dekat negara hadir secara fisik, tetapi juga seberapa mudah kehadiran tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh warga.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan dan literasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah perbatasan Kabupaten Kepulauan Talaud. Aksesibilitas layanan memiliki koefisien jalur sebesar 0,352, sedangkan literasi administrasi menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dengan koefisien 0,439; keduanya signifikan pada $p < 0,001$. Besaran efek juga menunjukkan kontribusi literasi administrasi ($f^2 = 0,293$) lebih besar dibandingkan aksesibilitas layanan ($f^2 = 0,188$). Secara bersama-sama, kedua konstruk mampu menjelaskan 42,9% variasi kepemilikan dokumen kependudukan ($R^2 = 0,429$), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara deskriptif, Melonguane menunjukkan kondisi aksesibilitas, literasi administrasi, dan kepemilikan dokumen yang relatif lebih tinggi dibandingkan Lirung dan Kalongan. Pada tingkat dimensi, akses digital dan literasi digital administratif merupakan aspek yang relatif paling lemah, sedangkan pada konstruk kepemilikan dokumen kelemahan masih terlihat pada keaktifan dan kesesuaian data. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan administrasi kependudukan di Talaud tidak lagi semata-mata terletak pada kepemilikan dokumen dasar, tetapi juga pada kemampuan warga menggunakan layanan digital dan menjaga kemutakhiran data kependudukan.

Implikasi penelitian mengarah pada kebutuhan untuk menggeser orientasi pelayanan dari sekadar penerbitan dokumen menuju penguatan kapabilitas administratif yang inklusif. Pelayanan bergerak dan jemput bola tetap diperlukan untuk mengurangi hambatan geografis, tetapi perlu dipadukan dengan penyederhanaan informasi, edukasi prosedur, pendampingan layanan digital, serta mekanisme proaktif untuk mendorong pemutakhiran data. Strategi pelayanan juga perlu disesuaikan dengan karakteristik masing-masing wilayah agar layanan administrasi kependudukan tidak hanya tersedia secara formal, tetapi benar-benar dapat dijangkau, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat.

## REFERENSI


Badan Pusat Statistik Kabupaten Kepulauan Talaud. (2025). *Kabupaten Kepulauan Talaud dalam angka 2025* (Publikasi No. 71040.25001).

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Döring, M. (2021). How-to bureaucracy: A concept of citizens' administrative literacy. *Administration & Society, 53*(8), 1155–1177. https://doi.org/10.1177/0095399721995460

Fang, R., Zheng, Y., & Lai, X. (2025). Why digital technology increases the administrative burdens of citizens? A systematic literature review. *China Public Administration Review, 7*(2), 263–283. https://doi.org/10.26599/CPAR.2025.9680211

Giest, S., & Samuels, A. (2023). Administrative burden in digital public service delivery: The social infrastructure of library programs for e-inclusion. *Review of Policy Research, 40*(5), 626–645. https://doi.org/10.1111/ropr.12516

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, 31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative burden: Policymaking by other means*. Russell Sage Foundation. https://doi.org/10.7758/9781610448789

Kalucza, J., & Sievert, M. (2024). Alleviating administrative burden through digitalization and redesign: A laboratory experiment on student financial aid in Germany. *International Journal of Social Welfare, 33*(4), 786–805. https://doi.org/10.1111/ijsw.12649

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.

Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal, 28*(1), 227–261. https://doi.org/10.1111/isj.12131

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kota Jambi. *Jurnal Registratie, 7*(1), 50–68. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5593

Putri, L. R. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp dan inovasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan pengadilan agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnal Registratie, 5*(1), 53–68. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3229

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.

Revenga Becedas, R., Sant Fruchtman, C., Dincu, I., De Savigny, D., & Cobos Muñoz, D. (2022). Addressing the evidence gap in the economic and social benefits of civil registration and vital statistics systems: A systematic review. *Public Health Reviews, 43*, Article 1604560. https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560

Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. V. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian pelayanan publik yang efektif berbasis digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi, 9*(2), 177–205. https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232

Sabar, H., Ronaza, C. A., & Putri, M. Z. (2021). The civil registration: Is it a right for vulnerable groups? *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning, 5*(3), 317–343. https://doi.org/10.36574/jpp.v5i3.229

Safarov, N. (2024). Administrative literacy in the digital welfare state: Migrants navigating access to public services in Finland. *Social Policy and Society, 23*(4), 908–921. https://doi.org/10.1017/S1474746422000719

Setiawan, I., & Soraya, B. (2025). Inovasi digitalisasi layanan kependudukan sebagai instrumen penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Klaten. *Jurnal Registratie, 7*(2), 94–110. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5570

Suthar, A. B., Khalifa, A., Yin, S., Wenz, K., Ma Fat, D., Mills, S. L., Nichols, E., AbouZahr, C., & Mrkic, S. (2019). Evaluation of approaches to strengthen civil registration and vital statistics systems: A systematic review and synthesis of policies in 25 countries. *PLOS Medicine, 16*(9), Article e1002929. https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002929

Wargadinata, E. L., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2025). Analisis penerimaan aplikasi Salaman, pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 5*(1), 1–18. https://doi.org/10.33701/jtpm.v5i1.4899