

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam hal pemerintahan, kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sosial. Salah satu tugas penting yang dilakukan pemerintah sebagai penyedia layanan adalah pelayanan publik. Definisi pelayanan publik adalah sebagaimana yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.¹

Sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sebagaimana pemenuhan hak bagi warga negara. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang

¹ <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.tentang-pelayanan-publik>

dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan tersebut melalui penerapan inovasi pelayanan yang berbasis digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Keberhasilan pelayanan publik dapat ditandai oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pada masa sekarang digitalisasi merupakan kebutuhan dalam layanan publik untuk menjawab tantangan zaman. Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada saat ini sangat tergantung kemudahan mengakses informasi salah satunya yaitu layanan secara online atau layanan yang diberikan secara daring. Selain itu keberhasilan digitalisasi membutuhkan sinergi antara teknologi, kebijakan dan masyarakat sebagai pengguna. Masyarakat akan mendapatkan hasil yang memuaskan jika memperoleh layanan berkualitas tinggi sebaliknya, jika menerima layanan yang kurang baik, mereka akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2025, terdapat 284,44 juta penduduk yang tinggal di Indonesia pada pertengahan tahun 2025. Ada 140,89 juta perempuan dan 143,55 juta laki-laki dalam populasi tersebut. Sedangkan menurut Tribunnews.com Dengan 212 juta individu di Indonesia yang telah mengakses atau menggunakan internet, sekitar 74,6% dari populasi negara ini mampu memanfaatkan dan memahami cara menggunakannya. Mengingat banyaknya individu yang sudah mahir dengan internet, ini merupakan langkah awal bagi pemerintah untuk menawarkan layanan secara online.

Seiring semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang paham dengan koneksi internet, pemerintah telah menerapkan kebijakan, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, yang menjelaskan bahwa “pelayanan adminduk secara daring merupakan suatu proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dalam pelaksanaan penggunaan layanan kependudukan tersebut dilakukan melalui website atau fasilitas teknologi dan komunikasi lainnya.”²

Menurut arahan kebijakan ini, semua lembaga pemerintah di Indonesia, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), harus menawarkan layanan kepada publik secara online untuk mempermudah akses dan pemanfaatannya. Disdukcapil adalah organisasi yang harus melayani publik dalam jangka waktu yang cukup lama karena bertujuan untuk mendaftarkan, mencatat, menjaga, dan mendokumentasikan setiap individu secara menyeluruh

² <https://peraturan.bpk.go.id/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019> tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring

dan sesuai dengan kepastian hukum terkait peristiwa seperti kelahiran, pernikahan, dan kematian.

Salah satu bentuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yaitu pelayanan Adminduk. Layanan Adminduk adalah pelayanan yang sangat penting bagi data demografis Indonesia. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Menyatakan bahwa Layanan Adminduk adalah “suatu bentuk penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi adminduk dan pendayagunaan yang nantinya hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan pada sektor lain.”³

Semua warga negara Indonesia harus memiliki akses ke data, yang berfungsi sebagai referensi identitas pribadi, karena pelaksanaan layanan administrasi kependudukan merupakan layanan yang sangat penting. Karena mereka beranggapan layanan ini terasa rumit, memerlukan antrean, dan memakan waktu lama untuk memperoleh data kependudukan, banyak warga Indonesia sejauh ini kurang tertarik dan enggan untuk mengelola data kependudukan mereka. Sistem layanan administrasi kependudukan yang solid dapat dikembangkan dengan menerapkan layanan administrasi kependudukan secara daring, yang merupakan salah satu cara untuk mewujudkan pemerintahan yang efisien dan efektif. Selain meningkatkan proses penyelenggaraan layanan yang terorganisir dengan baik, layanan administrasi kependudukan secara daring

³ <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013> tentang Administrasi Kependudukan

memungkinkan masyarakat umum untuk melakukan layanan kependudukan secara online.

Penerapan layanan administrasi kependudukan secara online adalah salah satu cara untuk menciptakan sistem layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Layanan online tidak hanya membantu masyarakat atau mempermudah mereka menyelesaikan tanggung jawab administrasi kependudukannya, tetapi juga membantu dalam mengatur dan menyederhanakan prosedur yang terlibat dalam penyampaian layanan yang akurat.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) digunakan untuk melaksanakan layanan pencatatan sipil secara online. Sistem ini membantu dalam proses penyampaian layanan kependudukan tersebut. Pada akhirnya, sistem ini akan mengawasi pelaksanaan layanan administrasi secara online. Salah satu cara pemerintah membantu masyarakat dalam menggunakan teknologi dan mengakses layanan adalah dengan menawarkan layanan secara online.

Hal ini tentunya memerlukan kesiapan instansi dalam mewujudkan pelayanan tersebut. Program inovatif atau pembaharuan dikembangkan guna mengantisipasi segala kemungkinan kelemahan yang terjadi dan mengganti program yang sudah tidak efektif lagi. “Inovasi merupakan proses memaknai dan menerapkan suatu gagasan, ide yang memuat pembaharuan dalam mengelola berbagai urusan masyarakat banyak”.⁴ Sedangkan, inovasi pelayanan publik

⁴ Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241-254.

didefinisikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik sebagai proses produksi pengetahuan dalam membuat penemuan baru yang berbeda dan merupakan modifikasi dari apa yang sudah ada.⁵ Tujuan inovasi pelayanan publik adalah mengadakan pembaruan, peningkatan kualitas pelayanan, serta penyederhanaan pada prosedur pelaksanaan, metode, sistem, serta organisasi yang memberikan nilai positif keuntungan baik pada kualitas dan kuantitas.⁶

Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik sangatlah penting. Tujuan diterapkan layanan publik berbasis teknologi informasi untuk mengurangi risiko jalur pelayanan dan ketidakjelasan tentang waktu atau biaya layanan adalah salah satu upaya untuk membuat semua layanan publik menjadi lebih mudah. Penerapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi diperlukan untuk mengurangi risiko penipuan dalam penyampaian layanan, kebingungan tentang waktu atau biaya layanan, dan tentu saja kemungkinan pungutan atau calo yang melanggar hukum.

Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024, secara lebih lengkap hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2024 tingkat Pemerintah Daerah di Sumatra Barat dapat dilihat pada tabel 1.1.

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

⁶ Idwar, M. W. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban: Studi Kasus Pelayanan Administrasi dan Kependudukan. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(01), 133-143.

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024 Tingkat Pemerintah Daerah di Sumatra Barat

No.	Kabupaten/Kota	Nilai	Kualitas
1	Kabupaten Solok	97.73	Tertinggi
2	Kota Payakumbuh	97.60	Tertinggi
3	Kabupaten Agam	95.48	Tertinggi
4	Kota Padang Panjang	94.46	Tertinggi
5	Kota Padang	93.67	Tertinggi
6	Kabupaten Tanah Datar	93.51	Tertinggi
7	Kabupaten Pesisir Selatan	92.70	Tertinggi
8	Kabupaten Pasaman	91.23	Tertinggi
9	Kabupaten Dharmasraya	91.14	Tertinggi
10	Kota Pariaman	90.98	Tertinggi
11	Kota Solok	90.49	Tertinggi
12	Kabupaten Padang Pariaman	89.86	Tertinggi
13	Kota Bukittinggi	89.55	Tertinggi
14	Kota Sawahlunto	89.46	Tertinggi
15	Kabupaten Lima Puluh Kota	89.44	Tertinggi
16	Kabupaten Sijunjung	89.33	Tertinggi
17	Kabupaten Pasaman Barat	88.85	Tertinggi
18	Kabupaten Kepulauan Mentawai	88.42	Tertinggi
19	Kabupaten Solok Selatan	87.06	Tinggi

Sumber: https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ini-hasil-penilaian-pelayanan-publik-19-pemda-di-sumbar-tahun-2024-pemkab-solok-nomor-1?utm_source=7

⁷ https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ini-hasil-penilaian-pelayanan-publik-19-pemda-di-sumbar-tahun-2024-pemkab-solok-nomor-1?utm_source=chatgpt.com

Berdasarkan tabel data tersebut, dalam konteks inovasi dan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik, Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada posisi 15 dengan kategori tertinggi. Akan tetapi, secara relatif posisi Kabupaten Lima Puluh Kota tersebut masih berada di peringkat bawah posisi daerah lain. Kabupaten Lima Puluh Kota juga belum tercatat menjadi finalis atau penerima penghargaan KIPP nasional, sehingga masih terdapat celah dalam kualitas pelayanan. Masih terbatasnya studi yang dilakukan pada level kabupaten dengan karakteristik geografis yang sulit dan distribusi akses digital yang tidak merata menunjukkan adanya kesenjangan dalam kajian terkait penerapan inovasi layanan publik berbasis teknologi. Kondisi ini menjadi penting untuk diperhatikan karena wilayah dengan kondisi geografis yang menantang sering kali menghadapi hambatan dalam pemerataan akses terhadap layanan digital, termasuk dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan secara daring (online).

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor-faktor umum dalam adopsi teknologi, tanpa menguji secara mendalam aspek *observability* (kemudahan mengamati hasil penggunaan inovasi) dan *trialability* (kemudahan untuk mencoba inovasi sebelum digunakan secara penuh). Kedua aspek ini memiliki peran penting dalam memahami bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan layanan administrasi kependudukan daring, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan di Kabupaten Lima Puluh Kota. Kabupaten ini memiliki kondisi geografis yang beragam, mencakup daerah dataran rendah hingga perbukitan,

yang turut memengaruhi distribusi akses internet dan kesiapan masyarakat terhadap penggunaan layanan digital.

Kabupaten Lima Puluh Kota saat ini tengah giat melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik, baik di tingkat pemerintahan nagari maupun instansi pelayanan teknis, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), serta layanan kesehatan dan pendidikan. Selain itu, Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan salah satu daerah yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang unik, dengan wilayah yang cukup luas dan sebagian masyarakatnya tinggal di daerah terpencil dan perbukitan. Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk melakukan terobosan agar pelayanan publik bisa lebih cepat, merata, dan efektif. Beberapa inovasi digital dan berbasis masyarakat telah diperkenalkan, seperti aplikasi layanan administrasi *online*, pelayanan keliling, dan sistem antrian elektronik di dinas-dinas tertentu.

Salah satu instansi yang telah melaksanakan inovasi publik secara *online* di Kabupaten Lima Puluh Kota adalah Disdukcapil. Penerapan layanan online ini nantinya akan mengubah cara pelayanan yang dilakukan. Sebelumnya, pelayanan dilakukan secara manual, tetapi sekarang dilakukan secara daring menggunakan gadget atau perangkat teknologi komunikasi lainnya. Masyarakat dapat mengajukan layanan dokumen kependudukan dari kediaman rumah mereka sendiri dengan mengunjungi situs <https://disdukcapil.limapuluhkotab.go.id/>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi

Smartdukcapil. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui Smartdukcapil, masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya dengan lebih praktis dan efisien.

Smartdukcapil adalah salah satu layanan online yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lima Puluh Kota. Sejak tahun 2020, masyarakat dapat membuat dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi "Smartdukcapil" dengan membuat akun menggunakan NIK dan KK serta mengonfirmasi akun melalui email atau nomor telepon. Setelah mengisi semua kolom, lalu simpan. Apabila berkas ataupun dokumen yang dimohonkan melalui smartdukcapil sudah selesai maka akan muncul notifikasi email dari Disdukcapil yang menunjukkan bahwa dokumen kependudukan seperti (Kartu Keluarga, KTP elektronik, Surat Pindah, Surat Keterangan Catatan Sipil) telah siap untuk diambil.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 19 Mei tahun 2025 dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota Bambang Irawan, S.IP.,M.Si mengatakan bahwa:

“Smartdukcapil dibuat pada tahun 2020. Awalnya Smartdukcapil dibuat karena terjadinya wabah penyakit Covid 19 yang dimana masyarakat tidak diperbolehkan keluar rumah, sehingga pemerintah meinstruksikan semua sektor termasuk pelayanan publik harus dilakukan secara online. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota membuat suatu inovasi layanan dalam hal administrasi kependudukan yaitu Smartdukcapil”.

Smartdukcapil adalah layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang memungkinkan masyarakat membuat dokumen pencatatan sipil secara daring melalui aplikasi. Prosesnya dimulai dengan pendaftaran akun menggunakan Nomor Identitas Nasional (NIK) dan Kartu Keluarga (KK), dilanjutkan dengan verifikasi akun melalui email dan nomor telepon seluler. Selanjutnya, isi semua informasi yang diperlukan, lalu simpan data tersebut. Periksa email Anda untuk mendapatkan pemberitahuan dari Disdukcapil mengenai penyelesaian dokumen Anda, sehingga dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Surat Keterangan Pindah, dan Akta Kelahiran siap untuk diambil.⁸ Aplikasi Smartdukcapil dapat digunakan sejak tahun 2020 hingga sekarang.

Bambang Irawan juga menegaskan bahwa:

“Smartdukcapil juga sudah dikembangkan ke seluruh pelosok nagari, yang bertujuan mempermudah layanan kependudukan masyarakat. Setiap kantor Wali Nagari sudah diberikan akses untuk menggunakan Smartdukcapil, masyarakat hanya perlu memberikan nomor Induk Kependudukan dan nomor Kartu Keluarga kepada Operator Nagari”.

Tambah lagi berdasarkan hasil observasi tanggal 9 Juli tahun 2025 baik pengamatan langsung di Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota maupun jelajah ke aplikasi. Terlihat beberapa fenomena berikut, pertama antrian yang masih panjang. Walaupun sudah ada layanan berbasis aplikasi SmartDukcapil, sebagian masyarakat tetap memilih datang langsung ke kantor. Hal ini mengakibatkan antrian panjang pada jam-jam sibuk dan membuat waktu tunggu lebih lama.

⁸ <https://disdukcapil.limapuluhkotakab.go.id/inovasi-layanan/smartdukcapil>

Kedua, akses layanan online belum merata. Tidak semua masyarakat mengetahui atau mampu menggunakan layanan berbasis online. Warga di daerah nagari yang akses internetnya terbatas masih mengalami kesulitan untuk memanfaatkan layanan digital. Gangguan sistem, pada beberapa kesempatan, layanan online maupun sistem pencetakan dokumen mengalami gangguan teknis. Kondisi ini memaksa masyarakat untuk datang kembali di hari berikutnya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan tanggal 19 Mei tahun 2025 dengan Bapak Bambang Irawan, S.IP.,M.Si Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mengatakan bahwa:

“Kami masih kurang sosialisasi, karena dana untuk sosialisasi ke seluruh nagari belum dianggarkan. Sehingga inovasi seperti Jempol Nagari (Jemput Bola ke Nagari) belum tersosialisasikan secara menyeluruh yang akibatnya sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya pelayanan yang bisa diakses tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu permasalahan yang sering terjadi adalah ketika server website mengalami gangguan atau down sehingga pelayanan menjadi tertunda”.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 19 Mei tahun 2025 dengan salah seorang masyarakat yang sudah berkunjung ke Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota, Ibu Maryanti (39 tahun) mengatakan bahwa:

“Pelayanan pegawai belum merata, ada masyarakat yang merasa puas dengan sikap ramah dan pelayanan cepat petugas, tetapi ada pula yang mengeluhkan masih adanya pegawai yang lamban dalam melayani serta kurang komunikatif dalam memberikan informasi. Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Tomi Elpiska dan ibu Reni Susanti (49 tahun dan 46 tahun) yang ditemui di Disdukcapil mengatakan bahwa “masyarakat selaku pengguna layanan publik memiliki pengalaman yang beragam seperti pelayanan tidak mudah dilakukan, sulit diakses,

prosedur berbelit, terkadang memunculkan calo sehingga terjadinya praktek pungutan liar (pungli) dan banyaknya antrian pada loket pelayanan”.

Peristiwa yang beragam ini berpotensi membahayakan keberadaan komunitas. Hal ini juga semakin mengikis kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah dan memicu iri sosial. Saat ini, umumnya masyarakat tertarik pada layanan yang lebih sederhana dan tidak melibatkan antrean di loket layanan. Proses yang panjang, antrean yang lama, dan jam layanan yang singkat merupakan keluhan yang sering terjadi. Karena dokumen yang tidak lengkap atau jam layanan yang terbatas berpengaruh pada sebagian orang yang telah menjadwalkan sehari penuh untuk pendaftaran sering kali harus mengulangi proses dan mungkin harus kembali keesokan harinya. Masih ada keluhan terkait pelayanan meski sudah ada inovasi. Hal ini dapat diartikan bahwa beberapa masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota belum merasakan kemudahan dalam menggunakan adminduk secara online atau daring. Jadi dapat dikatakan bahwa kondisi kepuasan masyarakat di Disdukcapil Lima Puluh Kota tidak sepenuhnya tinggi. Sehingga dapat diasumsikan bahwa semakin buruk pelayanan maka kepuasan masyarakat akan menurun, begitu pula sebaliknya.

Pengalaman masyarakat yang harus menghadapi antrean panjang, gangguan sistem, dan upaya sosialisasi kepada masyarakat yang terjadi di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis daring ini belum berjalan secara optimal. Dari sudut pandang Teori Difusi Inovasi Rogers dan Dutka, kondisi tersebut sangat berkaitan dengan sejumlah indikator kunci yang berkaitan

dengan penerimaan masyarakat terhadap suatu inovasi yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Antrean dan gangguan sistem dapat menggambarkan rendahnya persepsi masyarakat terhadap *relative advantage* (keunggulan relatif) dan tingginya *complexity* (tingkat kerumitan) dari inovasi yang diterapkan, sementara kurangnya sosialisasi mencerminkan masih lemahnya aspek *observability* dan *trialability* yang memungkinkan masyarakat untuk mengamati atau mencoba layanan tersebut sebelum menggunakannya secara penuh. Dengan demikian, fenomena tersebut memperlihatkan adanya tantangan dalam proses difusi inovasi layanan publik digital di daerah, serta menjadi alasan penting bagi penelitian ini untuk mengkaji lebih mendalam bagaimana faktor-faktor dalam teori Rogers dan Dutka berperan dalam penerimaan aplikasi administrasi kependudukan daring di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Secara alami, publik mendapatkan manfaat dari perubahan layanan yang telah tersedia secara daring. Hal ini memungkinkan seseorang untuk melihat bagaimana sebuah instansi menyediakan layanan secara online dan menilai seberapa nyaman dan puas orang-orang dalam memanfaatkan serta mengakses layanan online tersebut. Karena mereka adalah sasaran utama dalam penerapan layanan online ini, publik tentunya dapat menilai dan menyaksikan bagaimana instansi layanan publik menyediakan layanan. Secara tidak langsung, bagaimana publik umum atau pengguna layanan menikmati atau memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka menentukan keberhasilan atau terciptanya layanan yang baik.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Smartdukcapil benar-benar memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di Kabupaten Lima Puluh Kota.

Pengaruh Inovasi layanan publik terhadap kepuasan masyarakat telah banyak diteliti sebelumnya. Menurut analisis Sonia Septiani, inovasi layanan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang positif. Kualitas layanan yang baik akan dihasilkan dari penerapan inovasi layanan yang baik, di mana pemberitahuan atau informasi tentang inovasi layanan menjadi lebih terfokus dan mudah dipahami.⁹ Selanjutnya Ismail telah meneliti hubungan antara layanan publik dan kepuasan masyarakat, berargumen bahwa layanan berkualitas tinggi akan menguntungkan setiap individu dan meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap penyedia layanan.¹⁰

Berdasarkan temuan tersebut, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota belum mencapai tingkat yang optimal secara menyeluruh. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya

⁹ Sonia, S. (2021). Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

¹⁰ Ismail, I. (2022). Penerapan E-Government Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).

ditentukan oleh kualitas layanan publik secara keseluruhan, tetapi juga oleh berbagai indikator yang saling terkait. Hal ini menggarisbawahi urgensi penerapan inovasi dalam layanan publik, seperti aplikasi SmartDukcapil, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkaya dimensi layanan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi untuk mengkaji dampak inovasi layanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pemilihan judul penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengungkap sejauh mana inovasi layanan publik melalui aplikasi SmartDukcapil dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sekaligus berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam menyempurnakan layanan publik yang lebih efektif di masa mendatang.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar tingkat pemanfaatan aplikasi Smartdukcapil oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Smartdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Smartdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui persentase tingkat pemanfaatan aplikasi SmartDukcapil oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Mengetahui persentase tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan “smartdukcapil” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan “smartdukcapil” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.



1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan teori dalam Ilmu Administrasi Publik pada bidang Manajemen Publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan kependudukan secara Online, serta akan menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya.
2. Secara praktis, penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti:
 - a. Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota, sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam pengambilan keputusan dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Masyarakat, untuk mencari atau mendapatkan informasi mengenai pelayanan *online* pada Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota.

