

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai program yang dijalankan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan tingkat kepercayaan terhadap lembaga publik, serta menghambat efektivitas pelayanan. Kepuasan masyarakat pada dasarnya terbentuk melalui perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kualitas pelayanan yang benar-benar diterima, sebagaimana tercermin dari kinerja penyelenggara layanan.

Secara etimologis, istilah kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti cukup atau memadai dan *factio* yang bermakna melakukan atau membuat. Dengan demikian, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang menunjukkan terpenuhinya kebutuhan atau tercapainya kondisi yang dianggap memadai oleh individu maupun kelompok masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik memiliki posisi yang sangat penting karena menjadi ujung tombak dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Di tengah perkembangan globalisasi yang semakin pesat, kemajuan teknologi telah mendorong transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi

pelayanan. Sejalan dengan perkembangan tersebut, pemerintah terus berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai sektor pelayanan publik.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik membuka peluang yang luas untuk meningkatkan ketepatan, kecepatan, dan efektivitas pelayanan kepada Masyarakat. Upaya mewujudkan hal tersebut pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam proses adopsi berbagai inovasi teknologi agar pengembangan inovasi pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih optimal. Keterlibatan masyarakat secara langsung menjadi faktor penting dalam mendorong terciptanya inovasi yang sesuai dengan kebutuhan publik sekaligus meningkatkan kinerja pemerintah agar sejalan dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, semakin efektif dan optimal sistem pelayanan publik yang diterapkan, semakin terlihat pula penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik atau *good governance*.¹

Dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, sistem pemerintahan memiliki peran penting dalam mengatur berbagai kepentingan yang berkaitan dengan masyarakat maupun pemerintah, sehingga keberadaan masyarakat menjadi unsur yang tidak terpisahkan dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 yang mengatur pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk menata serta menertibkan dokumen dan data kependudukan. Kegiatan tersebut

¹ Agus Bahrudin dan Susetyo Arief Hidayat, "Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Semarang Timur," *Public Service and Governance Journal* 4, no. 2 (Juli 2023): 177-92, <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i2.944>.

mencakup beberapa aspek pokok, yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi kependudukan.²

Administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung pelaksanaan pembangunan di berbagai sektor. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan praktis, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien. Namun demikian, berbagai keluhan masih sering disampaikan masyarakat, terutama terkait prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit dan memerlukan banyak tahapan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk mengurus keperluan administrasi sering kali harus kembali pada hari berikutnya karena menghadapi berbagai kendala, seperti persyaratan dokumen yang belum lengkap maupun berakhirnya jam operasional pelayanan sebelum proses administrasi selesai dilaksanakan.

Permasalahan tersebut mendorong pemerintah untuk terus melakukan berbagai upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari karena masyarakat semakin mengharapakan pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan mampu memberikan kepastian dalam proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam memperoleh identitas hukum dan dokumen kependudukan. Oleh karena itu,

² “PP No. 40 Tahun 2019,” Database Peraturan | JDIH BPK, diakses 9 Juni 2026, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/108801/pp-no-40-tahun-2019>.

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sebagai implementasi dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Bengkulu terus melakukan berbagai pembenahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya tersebut diwujudkan melalui berbagai program perbaikan pelayanan dan penerapan standar pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Meskipun demikian, tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan, terutama yang berkaitan dengan aksesibilitas pelayanan, kecepatan penyelesaian layanan, serta kemampuan instansi pemerintah dalam menjangkau masyarakat yang tersebar di berbagai wilayah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi agenda penting yang perlu terus dilakukan oleh pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki posisi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Instansi ini memegang tanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat, antara lain penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang berkaitan dengan status dan identitas warga negara. Keberadaan layanan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan administratif semata, tetapi juga menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai

layanan publik lainnya. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Tabel 1.1
Rangking Pelayanan Publik Kabupaten/Kota Di Provinsi Bengkulu

No.	Nama Kabupaten	Nilai	Kategori
1	Kabupaten Bengkulu Selatan	94,08	Kategori A
2	Kabupaten Lebong	92,00	Kategori A
3	Kabupaten Kepahiang	91,26	Kategori A
4	Kabupaten Mukomuko	90,02	Kategori A
5	Kabupaten Rejang Lebong	88,99	Kategori A
6	Kabupaten Seluma	88,02	Kategori A
7	Kabupaten Bengkulu Tengah	84,88	Kategori B
8	Kota Bengkulu	84,20	Kategori B

Sumber: Ombudsman, diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 yang disajikan dalam Tabel 1.1, terlihat adanya variasi capaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik pada pemerintah kabupaten dan kota di Provinsi Bengkulu. Seluruh daerah dalam tabel telah masuk ke zona hijau dengan kategori A dan B, yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara umum sudah berada pada tingkat baik hingga sangat baik³. Kabupaten Bengkulu Selatan menempati posisi pertama dengan nilai tertinggi, sedangkan Kabupaten Bengkulu Utara berada di posisi terakhir dengan kategori B.

³ Ombudsman RI, “7 Pemda Di Provinsi Bengkulu Raih Predikat Zona Hijau Penyelenggara Pelayanan Publik,” diakses 19 Juni 2026, <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/pwkmedia--7-pemda-di-provinsi-bengkulu-raih-predikat-zona-hijau-penyelenggara-pelayanan-publik>.

Kabupaten Mukomuko merupakan kabupaten yang memperoleh nilai 90,02 dengan kategori A dan menempati peringkat keempat, menunjukkan kualitas pelayanan publik yang tinggi dan konsisten. Pencapaian ini diperkuat dengan diperolehnya zona hijau dari Ombudsman Republik Indonesia yang mengindikasikan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu instansi yang berkontribusi signifikan dalam pencapaian tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mukomuko⁴. Meskipun capaian pelayanan publik Kabupaten Mukomuko menunjukkan hasil yang positif berdasarkan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, evaluasi terhadap kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Hal ini disebabkan karena penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar administrasi, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, tepat, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam pada tingkat organisasi perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu menciptakan kepuasan masyarakat.

Kabupaten Mukomuko merupakan daerah otonomi baru yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkulu Utara. Sebagai kabupaten hasil pemekaran, Kabupaten

⁴ “Berita - Kabupaten Mukomuko,” diakses 9 Juni 2026, <https://mukomukokab.go.id/berita/pelayanan-publik-terbaik-pemkab-mukomuko-terima-penghargaan-dari-ombudsman-ri>.

Mukomuko memiliki karakteristik wilayah yang cukup beragam dengan kondisi geografis yang menimbulkan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Luas wilayah serta persebaran penduduk yang tidak merata menyebabkan akses masyarakat terhadap berbagai fasilitas pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu permasalahan yang masih ditemui adalah belum meratanya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, khususnya jaringan internet. Fenomena tersebut sebagaimana disampaikan oleh Wakil Gubernur Bengkulu, Mi'an, yang menyatakan bahwa hampir 50 persen jalur menuju dan dari Kabupaten Mukomuko masih berada pada wilayah *blank spot* atau daerah yang belum terjangkau sinyal internet.⁵ Keadaan ini menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap layanan berbasis digital belum sepenuhnya merata, sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi, termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

Keterbatasan infrastruktur digital tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Sebagian wilayah di Kabupaten Mukomuko masih mengalami keterbatasan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga berpotensi menghambat pemanfaatan layanan publik berbasis daring secara optimal. Menurut Agus

⁵ “Wakil Gubernur Bengkulu Soroti Tantangan Blankspot Jaringan Internet: Dorong Penyediaan Internet Gratis Untuk Masyarakat | Media Sinar Dunia,” diakses 27 Januari 2026, <https://www.mediasinardunia.com/wakil-gubernur-bengkulu-soroti-tantangan-blankspot-jaringan-internet-dorong-penyediaan-internet>.

Dwiyanto, Pelayanan administrasi kependudukan yang ideal harus dirumuskan melalui standar pelayanan yang partisipatif, sederhana, mudah dipahami oleh pegawai dan warga, dengan sistem yang mengatur proses transparan, informasi jelas, kejelasan penanggung jawab, serta mengutamakan kepentingan warga melalui kesetaraan peran antara penyelenggara dan pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan publik yang baik dapat ditunjukkan melalui kecepatan penyelesaian layanan, ketelitian dalam memproses setiap permohonan, serta sikap petugas yang santun dan ramah dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat meskipun masih terdapat keterbatasan infrastruktur digital.⁶

Pemerintah Kabupaten Mukomuko menjadikan inovasi pelayanan publik sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan praktis. Perbaikan kualitas layanan pada setiap instansi pemerintah menjadi hal yang penting guna memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, serta sesuai dengan harapan pengguna layanan. Upaya tersebut mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

⁶ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (UGM PRESS, 2021).

Salah satu inovasi yang diluncurkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mukomuko adalah Program Kuwau Padek. Program ini dibentuk pada tahun 2019, Kuwau Padek merupakan singkatan dari *Kupakai WhatsApp Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Kehadiran inovasi tersebut menjadi bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem layanan daring (*online*) berbasis aplikasi *WhatsApp*. Melalui program ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

Kehadiran Program Kuwau Padek menjadi solusi bagi masyarakat yang tinggal di wilayah dengan akses pelayanan yang relatif terbatas, khususnya pada daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal). Melalui pemanfaatan layanan digital, proses pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan lebih mudah meskipun lokasi tempat tinggal masyarakat berada cukup jauh dari pusat pelayanan. Kabupaten Mukomuko termasuk daerah yang masih tergolong 3T sehingga menghadapi tantangan besar dalam pemerataan akses layanan publik seperti kendala teknis, keterbatasan infrastruktur, serta adaptasi masyarakat terhadap layanan digital sering kali menjadi hambatan dalam implementasi dan inovasi Program Kuwau Padek. Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Gambar 1.1
Peresmian Program Kuwau Padek Tahun 2019



Sumber: eWarta.co (Redaksi), 29 Oktober 2019

Pada Gambar 1.1 menunjukkan momen peresmian Program Kuwau Padek pada tahun 2019 oleh Pemerintah Kabupaten Mukomuko melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peresmian tersebut menandai dimulainya transformasi layanan administrasi kependudukan dari sistem konvensional menjadi layanan berbasis digital yang memanfaatkan platform *WhatsApp*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperluas jangkauan layanan sehingga dapat diakses masyarakat secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Melalui program ini, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Adapun jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia dalam program ini meliputi:

Tabel 1.2
Layanan Kuwau Padek

No.	Layanan Administrasi Kependudukan Kuwau Padek di Disdukcapil Mukomuko
1.	Biodata Penduduk
2.	Akta Kelahiran
3.	Akta Kematian

4.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)
5.	Kartu Keluarga (KK)
6.	Kartu Identitas Anak (KIA)
7.	Akta Perkawinan
8.	Akta Perceraian
9.	Akta Pengakuan Anak
10.	Akta Pengesahan Anak
11.	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)
12.	Surat Keterangan Pindah
13.	Surat Keterangan Tempat Tinggal
14.	Surat Keterangan Lahir Mati
15.	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
16.	Surat Keterangan Pengangkatan Anak
17.	Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
18.	Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
19.	Surat Keterangan Pencatatan Sipil

Sumber: Olahan Peneliti berdasarkan Dokumentasi

Disdukcapil Kabupaten Mukomuko, 2026

Tabel 1.2 menyajikan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui inovasi Kuwau Padek, mulai dari pengurusan data kependudukan, dokumen pencatatan sipil, serta dokumen perpindahan penduduk. Untuk mendapatkan layanan tersebut masyarakat atau pemohon wajib mengikuti prosedur dan alur pelayanan yang telah ditetapkan secara sistematis sebagai berikut:

Gambar 1.2
Alur Pelayanan Kuwau Padek



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kab. Mukomuko, 2019

Gambar 1.2 menunjukkan alur pelayanan administrasi kependudukan pada Program Kuwau Padek yang memanfaatkan platform *WhatsApp* sebagai media utama. Uraian mengenai setiap tahapan pelayanan lebih rinci pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Alur Layanan Kuwau Padek

No	Keterangan
1.	Masyarakat mengirim pesan kepada operator Kuwau Padek tentang jenis pelayanan yang diinginkan
2.	Masyarakat mengirimkan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan
3.	Apabila berkas lengkap, Admin Kuwau Padek akan mencetak berkas tersebut, namun apabila tidak lengkap maka berkas tersebut akan ditunda dan segera melengkapi berkas
4.	Masyarakat akan mendapatkan nomor antrian
5.	Operator memasukkan data ke SIAK

6.	Verifikasi dan Validasi Tanda Tangan Elektronik (TTE)
7.	Operator SIAK mencetak dokumen kependudukan
8.	Operator Kuwau Padek memberitahu masyarakat bahwa dokumen kependudukan telah selesai diproses

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dan dokumentasi Disdukcapil Kab. Mukomuko, 2026

Berdasarkan Tabel 1.3 tersebut alur pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Kuwau Padek diawali dengan masyarakat menghubungi nomor operator untuk berkonsultasi mengenai jenis layanan yang dibutuhkan. Setelah pemohon mengirimkan dokumen persyaratan secara digital dan dinyatakan lengkap, Operator Kuwau Padek akan memproses permohonan tersebut. Seluruh proses pengolahan data dilakukan secara internal melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), termasuk tahapan verifikasi dan validasi Tanda Tangan Elektronik (TTE). Setelah dokumen selesai diproses, operator akan memberikan notifikasi kepada masyarakat untuk mengambil dokumen asli di kantor atau dikirimkan melalui layanan antar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemanfaatan *WhatsApp* dalam inovasi Kuwau Padek terbukti tidak hanya mempermudah jalinan komunikasi antara masyarakat dan petugas, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi, aksesibilitas, serta kenyamanan pengguna dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Tabel 1.4
Jumlah Pengguna Layanan Kuwau Padek

No.	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2023	1564
2.	2024	1744
3.	2025	1867
TOTAL		5.175

Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Mukomuko, 2025

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa pengguna Kuwau Padek mengalami peningkatan setiap tahunnya dengan tujuan menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat pemerintahan. Tabel tersebut menunjukkan distribusi penggunaan layanan Kuwau Padek berdasarkan jenis layanannya. Layanan yang tersedia melalui Kuwau Padek itu seluruh layanan administrasi kependudukan kecuali perekaman KTP. Selanjutnya, untuk melihat perkembangan secara lebih komprehensif, berikut disajikan tabel jumlah pengguna layanan Kuwau Padek yang menunjukkan tren peningkatan dari waktu ke waktu.

Tabel 1.5
Penggunaan Layanan Kuwau Padek
Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2023-2025

No.	Jenis Layanan	TAHUN			TOTAL
		2023	2024	2025	
1.	Kartu Identitas Anak (KIA)	312	296	268	876
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	321	378	517	1.216
3.	Kartu Keluarga (KK)	563	617	659	1.839
4.	Akta Kelahiran	273	291	281	845
5.	Akta Kematian	52	96	66	214
6.	Akta Nikah	2	2	6	10
7.	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)	41	64	70	175
TOTAL					5.175

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dan dokumentasi Disdukcapil Kab. Mukomuko, 2025

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa layanan Kuwau Padek mengalami peningkatan penggunaan yang signifikan dari tahun 2023 hingga 2025 dengan total keseluruhan mencapai 5.175 pengguna. Layanan yang paling banyak diakses adalah pengurusan KK dengan total 1.839 pengguna selama tiga tahun, menunjukkan

kebutuhan masyarakat yang tinggi akan pembaruan dan pembuatan dokumen keluarga. Diikuti oleh layanan KTP dengan 1.216 pengguna dan KIA dengan 876 pengguna, yang mengindikasikan pentingnya dokumen identitas bagi Masyarakat Kabupaten Mukomuko pengguna layanan Kuwau Padek.

Sementara itu, layanan Akta Kelahiran mencatat 845 pengguna, sementara Akta Kematian mencatat 214 pengguna selama periode tersebut. Untuk layanan SKPWNI tercatat 175 pengguna, sedangkan Akta Nikah memiliki jumlah yang paling sedikit dengan hanya 10 pengguna. Tren peningkatan terlihat jelas pada hampir semua jenis layanan dari tahun ke tahun, terutama pada KTP yang meningkat dari 321 pengguna di tahun 2023 menjadi 517 pengguna di tahun 2025, dan Kartu Keluarga yang meningkat dari 563 pengguna di tahun 2023 menjadi 659 pengguna di tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa Program Kuwau Padek semakin efektif untuk menjangkau masyarakat dan memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan di daerah yang jauh dari pusat pelayanan.

Tabel 1.6
Perbandingan Jumlah Pemohon melalui Layanan *Offline* dan *Online*

No.	Tahun	Jumlah Pemohon Offline	Jumlah Pemohon Online
1	2023	10.349	1.564
2	2024	11.847	1.744
3	2025	11.024	1.867

Sumber: Disdukcapil, Kab. Mukomuko, 2025

Berdasarkan Tabel 1.6, perbandingan jumlah pemohon pada layanan *offline* dan *online* di Disdukcapil Kabupaten Mukomuko menunjukkan adanya pergeseran pola penggunaan layanan dari tahun ke tahun. Perubahan tersebut mencerminkan semakin berkembangnya pemanfaatan layanan berbasis digital dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pada tahun 2023, jumlah pemohon layanan *offline*

tercatat sebanyak 10.349 orang, sedangkan layanan online sebanyak 1.564 orang. Pada tahun 2024, jumlah pemohon layanan offline mengalami peningkatan menjadi 11.847 orang dan pemohon layanan online juga meningkat menjadi 1.744 orang. Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah pemohon layanan offline menurun menjadi 11.024 orang, sementara jumlah pemohon layanan online justru mengalami peningkatan menjadi 1.867 orang.

Secara keseluruhan, total pemohon layanan *offline* selama periode 2023-2025 mencapai 33.220 orang, sedangkan total pemohon layanan *online* berjumlah 5.175 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mukomuko masih didominasi oleh pelayanan tatap muka. Di sisi lain, Program Kuwau Padek sebagai inovasi pelayanan berbasis digital terus mengalami peningkatan jumlah pengguna dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan daring telah diterima masyarakat, namun diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan berbasis daring tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor pemahaman pengguna dan persepsi terhadap kualitas layanan. Keterbatasan akses jaringan internet, minimnya sosialisasi terkait mekanisme penggunaan layanan berbasis *WhatsApp*, serta penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan daring menjadi beberapa faktor yang diduga memengaruhi tingkat penggunaan layanan tersebut di Kabupaten Mukomuko. Dengan demikian, tingginya intensitas pelayanan offline menjadi indikator penting bahwa kualitas pelayanan Program Kuwau Padek perlu

dikaji lebih lanjut, khususnya dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di balik angka peningkatan penggunaan layanan yang mencapai 5.175 pengguna selama periode 2023-2025, terdapat aspek kualitas pelayanan yang menjadi perhatian penting untuk keberlanjutan Program Kuwau Padek. Temuan di lapangan melalui wawancara dengan pengguna layanan Kuwau Padek. Salah satu informan menyampaikan keluhannya:

"Saya sudah mengirim pesan dari kemarin untuk menanyakan persyaratan pembuatan ulang KTP, tapi belum dibalas sampai saat ini. jadi karena saya perlu dokumen tersebut dengan cepat, sehingga saya harus datang langsung ke kantor Disdukcapil (Wawancara bersama Suryanto, 4 September 2025)"

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, diketahui bahwa seluruh pelayanan Program Kuwau Padek masih ditangani oleh satu orang operator. Kondisi tersebut menyebabkan seluruh aktivitas pelayanan, mulai dari menjawab pertanyaan masyarakat, menerima dokumen, melakukan verifikasi awal, hingga memberikan informasi perkembangan permohonan dilakukan secara terpusat oleh satu petugas. Ketika jumlah permohonan meningkat, kondisi ini berpotensi menyebabkan keterlambatan respons dan penumpukan pesan pelayanan sehingga dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Salah satu indikator kualitas pelayanan publik adalah responsivitas, yaitu kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan dan permasalahan masyarakat secara efektif. Namun demikian, aspek responsivitas pada Program Kuwau Padek masih menghadapi kendala, terutama terkait keterbatasan sumber daya aparatur. Terpusatnya seluruh aktivitas komunikasi pada satu operator

menyebabkan proses penanganan pertanyaan maupun pengaduan masyarakat memerlukan waktu lebih lama, khususnya pada periode dengan tingkat permintaan layanan yang tinggi. Kondisi ini berpotensi menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

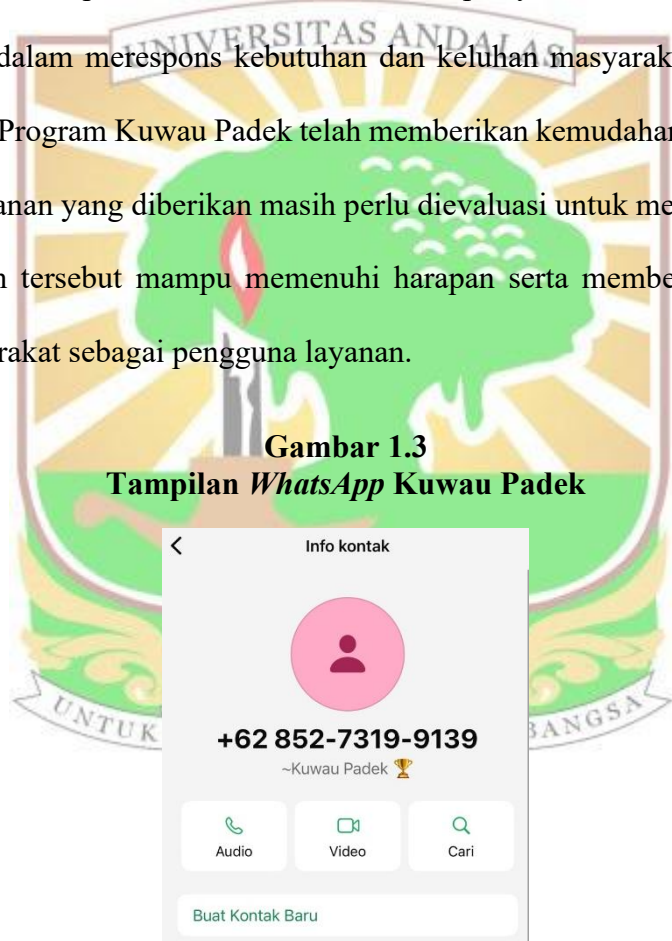
Program Kuwau Padek yang diluncurkan sejak tahun 2019 hingga saat ini masih menjadi program unggulan di Disdukcapil Kabupaten Mukomuko. Meskipun telah memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, program ini masih menghadapi tantangan dalam menjaga keberlanjutan inovasi (*sustainable innovation*). Selama kurun waktu 2019-2025, tidak adanya pengembangan inovasi yang signifikan pada program ini, salah satunya disebabkan oleh ketiadaan alokasi dana khusus untuk pengembangan program dalam Laporan Akhir Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Disdukcapil. Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Disdukcapil Kabupaten Mukomuko yang menyatakan bahwa pengembangan program masih menghadapi keterbatasan dukungan sumber daya

"Untuk Program Kuwau Padek ini belum memiliki alokasi anggaran khusus, sehingga pengembangan inovasi masih mengalami keterbatasan. Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Mukomuko yang masih tergolong wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) dinilai lebih sesuai dengan penerapan inovasi sederhana, salah satunya melalui pemanfaatan aplikasi *WhatsApp* sebagai media pelayanan informasi (Wawancara bersama Bapak Melgi Fauzi pada 4 September 2025)"

Meskipun Program Kuwau Padek telah disesuaikan dengan kondisi geografis Kabupaten Mukomuko, beberapa aspek teknis pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, di mana seluruh proses pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat masih ditangani oleh satu orang operator. Ketergantungan pada satu operator menyebabkan proses pelayanan sangat bergantung pada kapasitas individu dalam

merespons pertanyaan, menerima dokumen, serta memberikan informasi terkait perkembangan permohonan masyarakat.

Di sisi lain, jumlah pengguna Program Kuwau Padek menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, yang diikuti dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Apabila peningkatan tersebut tidak diimbangi dengan penguatan kapasitas sumber daya maupun pengembangan sistem pelayanan, maka berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek responsivitas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun Program Kuwau Padek telah memberikan kemudahan akses layanan, kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu memenuhi harapan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

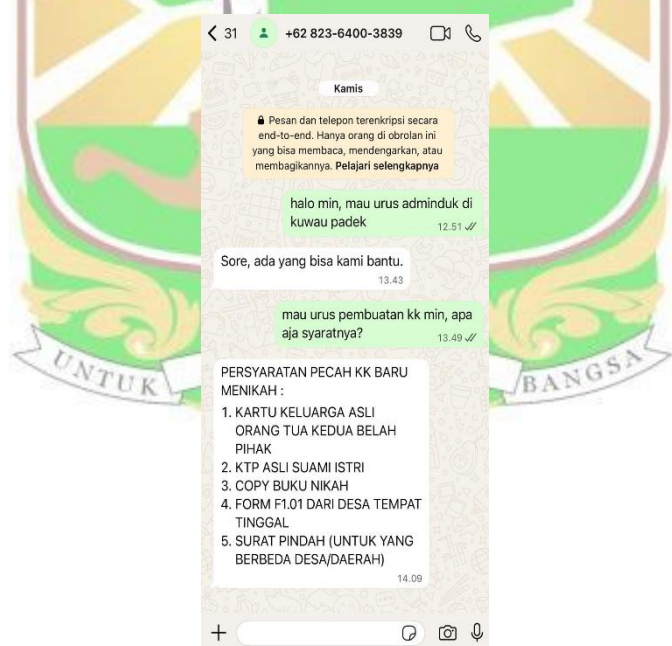


Gambar 1.3
Tampilan *WhatsApp* Kuwau Padek

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa Program Kuwau Padek masih menggunakan akun *WhatsApp Messenger* sebagai media pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan platform tersebut pada dasarnya merupakan pilihan yang sesuai dengan kondisi geografis Kabupaten Mukomuko karena mudah diakses oleh

masyarakat. Namun demikian, penggunaan *WhatsApp Messenger* menyebabkan proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga pemanfaatan fitur pendukung pelayanan digital belum dapat dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh media yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan sistem pelayanan dalam memberikan respons yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun Program Kuwau Padek telah memberikan kemudahan akses pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu dievaluasi lebih lanjut dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Gambar 1.4
Proses Interaksi dengan Operator Kuwau Padek



Berdasarkan Gambar 1.4 terlihat bahwa interaksi pelayanan Program Kuwau Padek dilakukan melalui komunikasi langsung antara masyarakat dan operator menggunakan aplikasi *WhatsApp Messenger*. Melalui media tersebut, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi kependudukan,

prosedur pelayanan, serta perkembangan proses pengurusan dokumen. Namun demikian, sistem pelayanan yang masih mengandalkan komunikasi manual menunjukkan bahwa proses pemberian informasi dan respons pelayanan sangat bergantung pada kapasitas operator yang tersedia. Seluruh aktivitas pelayanan, mulai dari menerima permohonan, menjawab pertanyaan, hingga memberikan informasi perkembangan dokumen masih ditangani oleh satu orang operator. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan respons pelayanan, terutama ketika jumlah permohonan yang masuk mengalami peningkatan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi komunikasi saat ini telah menyediakan berbagai fitur pendukung pelayanan digital, salah satunya melalui *WhatsApp Business* yang memungkinkan penggunaan balasan otomatis (*auto reply*), pesan cepat (*quick replies*), katalog informasi, maupun chatbot pelayanan. Fitur-fitur tersebut berpotensi membantu penyelenggara pelayanan dalam memberikan informasi secara lebih cepat dan terstruktur kepada masyarakat. Akan tetapi, pelayanan Program Kuwau Padek masih mengandalkan komunikasi langsung antara masyarakat dan operator sehingga pemanfaatan teknologi untuk mendukung otomatisasi pelayanan belum dilakukan secara optimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun penggunaan *WhatsApp* telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan masih perlu dievaluasi lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan kemampuan pelayanan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat mencerminkan

penilaian terhadap kualitas layanan sekaligus efektivitas program yang dijalankan oleh instansi pemerintah. Meskipun Program Kuwau Padek menunjukkan perkembangan positif yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna dalam beberapa tahun terakhir, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa permasalahan yang masih ditemukan meliputi lambatnya pemberian tanggapan kepada pengguna layanan, keterbatasan jumlah petugas yang menangani pelayanan, pemanfaatan teknologi yang belum optimal, serta tingkat penggunaan layanan daring yang masih lebih rendah dibandingkan layanan tatap muka.

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat inovasi pelayanan yang diharapkan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Program Kuwau Padek terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini penting dilakukan mengingat peningkatan jumlah pengguna layanan yang tidak diimbangi dengan pengembangan sistem pelayanan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, bertambahnya jumlah pengguna tidak secara otomatis mencerminkan bahwa pelayanan telah berjalan secara optimal maupun bahwa masyarakat telah merasa puas terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Program Kuwau Padek berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai sejauh mana Program Kuwau Padek mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mukomuko.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Program Kuwau Padek (X) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko?
- 2) Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) di Kabupaten Mukomuko
- 3) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Kuwau Padek (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kabupaten Mukomuko?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat Kualitas pelayanan Kuwau Padek (X) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko
- 2) Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kuwau Padek (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.
- 3) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan Kuwau Padek (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam aspek Manajemen Publik. Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi hubungan antara

kualitas pelayanan publik melalui Kuwau Padek dan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan dari studi ini tidak hanya berfungsi sebagai acuan bagi pengembangan teori di bidang ini, tetapi juga dapat dijadikan referensi penting untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi berbagai pihak yang berkepentingan, sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko, yaitu sebagai bahan evaluasi dan rujukan terkait upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan masyarakat.
- b. Masyarakat, yaitu sebagai bahan rujukan untuk mencari informasi terkait kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan Masyarakat.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menjadi hal yang penting dalam penulisan yang berguna sebagai gambaran garis besar pada setiap bab yang sistematis. Sistematika dalam penulisan penelitian ini yaitu:

a. Bab I - Pendahuluan

Dalam penelitian ini, terdapat fenomena yang menarik terkait pelaksanaan Program Kuwau Padek (Kupakai *WhatsApp* untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Program ini merupakan inovasi layanan digital sederhana yang memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* dan diluncurkan pada

tahun 2019 untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan Program Kuwau Padek belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh kondisi geografis Kabupaten Mukomuko yang masih memiliki wilayah terpencil dengan keterbatasan akses jaringan internet, sehingga sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut. Selain itu, tidak seluruh masyarakat memahami alur penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis WhatsApp, termasuk dalam hal format pesan dan kelengkapan dokumen yang harus dikirimkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan melalui Program Kuwau Padek berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang perlu diperbaiki agar inovasi tersebut dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan inklusif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Mukomuko.

b. Bab II - Tinjauan Pustaka

Memuat landasan teoritis, konsep-konsep yang relevan, serta hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan dan analisis penelitian.

c. Bab III - Metode Penelitian

Berisi mengenai penjelasan mengenai unit analisis, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, serta prosedur pengolahan dan analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian

d. Bab IV - Deskripsi Lokasi Penelitian

Berisi gambaran secara umum tentang Kabupaten Mukomuko dan profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko serta memberikan penjelasan secara umum gambaran mengenai kualitas pelayanan Program Kuwau Padek dalam pengurusan administrasi pendudukan dan dampaknya terhadap kepuasan Masyarakat sebagai pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Bab V - Temuan dan Analisis Data

Berisi pembahasan mengenai tanggapan dari responden penelitian terhadap kualitas Program Kuwau Padek dalam rangka pengurusan administrasi pendudukan. Pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai tanggapan responden terhadap kepuasan dalam memperoleh layanan administrasi pendudukan melalui Program Kuwau Padek. Selain itu, pada bab ini akan membahas mengenai pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas pelayanan (X) dengan variabel terikat, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dan terdapat hubungan yang signifikan atau tidak.

f. Bab VI - Penutup

Berisi Kesimpulan dan saran penelitian.