

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat banyak dengan jumlah penduduknya lebih dari 282 juta jiwa. Sebagai negara kepulauan persebaran penduduk Indonesia tidak merata, untuk mendapatkan legalitas identitas dan kepastian hukum di setiap kegiatan kependudukan dan kejadian yang dialami masyarakat wajib memiliki dokumen kependudukan. Itu adalah suatu bentuk perlindungan status hak sipil penduduk dan bermanfaat untuk kepentingan administrasi dan juga pelayanan publik oleh negara.¹

Di era globalisasi dan transformasi digital yang semakin berkembang ini kita harus memanfaatkannya semaksimal mungkin untuk kelangsungan kehidupan hidup individu maupun bernegara. Pemanfaatan teknologi informasi adalah suatu kebutuhan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan terutama pada pengelolaan pemerintahan negara dari pusat sampai daerah. Kita perlu mengadopsi atau menerapkan inovasi teknologi informasi dalam administrasi publik dan pelayanan terhadap masyarakat agar tata kelola pelayanan publik semakin efektif dan efisien.

¹ (Lengkong Gerry Riko & Salaki Reynaldo Joshua. (2023). *Aplikasi Antrian Berbasis Web untuk Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Minahasa Selatan*. Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi. Vol 3. No. 1. Hal 46-56)

Menurut Williams dan Sawywr teknologi komunikasi mengintegrasikan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi untuk mengirim data, video dan suara. Di sisi lain menurut Haag dan Keen teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu manusia memproses informasi dan melakukan berbagai tugas yang berkaitan dengan pekerjaan pemrosesan tersebut.²

Diharapkan seluruh lembaga pelayanan publik dan instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, mampu mengembangkan ide-ide inovatif dan kreatif sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.³

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan implementasi (SPBE). SPBE adalah sistem administrasi publik yang secara komprehensif dan tanpa hambatan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Tujuan dari SPBE dalam administrasi publik dan pemerintahan adalah untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah terhadap warga negara. Melalui implementasi sistem elektronik ini diharapkan sumber daya yang tersedia akan menyajikan data terkini dan mudah diakses, terutama bagi warga negara yang mencari informasi tentang perkembangan dalam sistem pemerintahan Indonesia.⁴

² (Karim Abdul, dkk. 2020. Pengantar Teknologi Informasi. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang)

³ (Zulfikar, n.d.)

⁴ (Prabowo, Hadi, dkk. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.n.d.)

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang siap dijalankan oleh pemerintah baik kementerian, lembaga, maupun pemerintahan daerah merupakan perwujudan reformasi birokrasi. SPBE atau e-government merupakan langkah strategis untuk menghemat waktu dan biaya, sekaligus mengurangi risiko korupsi dalam layanan pemerintah. Implementasinya bertujuan untuk menciptakan proses kerja yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.⁵

Menurut Rogers inovasi merupakan suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi. Kebaruan bersifat relatif, tergantung kepada persepsi individu atau kelompok yang mengadopsinya. Van de Ven juga menambahkan bahwa inovasi adalah suatu ide baru yang bisa diaplikasikan dengan harapan bisa menghasilkan dan memperbaiki produk, proses maupun jasa.⁶

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, berkewajiban untuk terus berinovasi dalam penyampaian pelayanan kepada warga negara karena inovasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui inovasi, pemerintah dapat menanggapi berbagai tantangan dan perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik.⁷

⁵ (Prabowo, Hadi, dkk. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.n.d.)

⁶ (Aliyah Jannaty, dkk (2023). KONSEP DASAR INOVASI PENDIDIKAN DAN GLOBALISASI. Jurnal Pendidikan dan Keguruan. Vol. 1 No. 5. Hal. 357-365.)

⁷ (Febrianty Darwis & Malik, n.d.)

Kependudukan adalah studi tentang jumlah, struktur, distribusi, dan dinamika penduduk serta faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti kelahiran, kematian, dan migrasi. Bidang ini penting untuk memahami interaksi antara populasi manusia dan berbagai aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Dalam kependudukan, terdapat beberapa komponen utama yang menjadi fokus studi. Komponen tersebut meliputi ukuran populasi, distribusi penduduk, komposisi penduduk, dan perubahan penduduk akibat proses demografis (kelahiran, kematian, dan migrasi). Bongaarts & O'Neill (2022) dalam artikel *Global Population Trends and Policy Options* yang diterbitkan di *The Lancet* menyebutkan bahwa komponen ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan berbasis data yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.⁸

Pengelolaan kependudukan merupakan kegiatan yang meliputi penyusunan dan pengenalan penerbitan dokumen kependudukan serta data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data untuk kepentingan pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menyelenggarakan kegiatan sosial kebijakan kependudukan, supaya masyarakat memiliki pemahaman yang baik dan benar tentang pentingnya pengelolaan kependudukan dan juga penyebaran informasi yang sangat penting dapat dipahami dengan jelas. Administasi kependudukan yaitu suatu kegiatan yang menyusun dan mengendalikan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan

⁸ (Bongaarts, J., & O'Neill, B. C. (2022). "Global Population Trends and Policy Options." *The Lancet*, 400(10360), 27-29)

informasi kependudukan, pemerintahan, pembangunan dan pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan publik. Pemerintah berusaha memperoleh data kependudukan yang akurat agar bisa memetakan dan menyelesaikan permasalahan kependudukan di Indonesia pada tingkat lokal maupun nasional dengan tepat. Pengelolaan suatu pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab dari pemerintah kabupaten/kota sampai ke kelurahan /desa sebagai awal dari pendaftaran penduduk.⁹

Pelayanan publik diartikan sebagai proses, cara, ataupun perbuatan untuk melayani orang banyak, jadi pelayanan publik suatu perihal, cara, proses, atau usaha aktivitas untuk melayani orang banyak atau umum yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pemberi pelayanan dan sekaligus juga hak yang dimiliki oleh para penerima pelayanan.¹⁰

Kualitas pelayanan mencerminkan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia, baik dalam penyampaian pelayanan maupun dalam interaksi antar individu. Pelayanan publik berkaitan dengan aspek-aspek seperti kapasitas, ketepatan waktu, daya tanggap, dan ketersediaan fasilitas serta infrastruktur. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

⁹ (Darmawan, Darmawan, dkk. (2022). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. Jurnal Bina Desa. Volume 4, No 3. n.d.)

¹⁰ (Mu'iz Suharjo, Muhammad & Icuk. (2021). *Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.)

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

Dokumen kependudukan adalah berbagai jenis surat atau kartu yang digunakan untuk mencatat dan mengidentifikasi informasi pribadi seseorang, seperti nama, alamat, tanggal lahir, status pernikahan, dan lain-lain. Dokumen ini penting karena digunakan untuk membuktikan identitas seseorang dalam urusan resmi, seperti mendaftar sekolah, bekerja, atau mengurus berbagai kebutuhan hukum dan administratif. Contoh dokumen kependudukan adalah KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta pernikahan, dan akta kematian.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023

No.	Kabupaten/kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatra Barat (Jiwa) 2023
1	Kepulauan Mentawai	91.427
2	Pesisir Selatan	525.355
3	Solok	405.375
4	Sijunjung	243.709
5	Tanah Datar	383.676
6	Padang Pariaman	451.388
7	Agam	551.893
8	Lima Puluh Kota	396.427
9	Pasaman	313.199
10	Solok Selatan	191.540
11	Dharmasraya	239.918
12	Pasaman barat	450.050

¹¹ Nafisatul Khilmiah, Aina, dkk. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang)*. Jurnal Respon Publik. Vol. 14, No. 2. Hal: 35-39

13	Padang	942.938
14	Solok	77.842
15	Sawahlunto	67.758
16	Padang Panjang	58.627
17	Bukittinggi	124.047
18	Payakumbuh	144.830
19	Pariaman	97.206
	Sumatera Barat	5.757.205

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Solok 2024

Dari table 1.1 diatas terdapat jumlah penduduk provinsi Sumatra Barat dari Kabupaten/Kota. Dilihat dari jumlah penduduk, Kabupaten Agam memiliki sekitar 551.893 jiwa penduduk terbanyak nomor 2 di Sumatra Barat setelah Kota Padang. Kabupaten Agam memiliki kondisi wilayah yang luas dengan tantangan akses pelayanan bagi masyarakat. Dengan jumlah penduduk dan kondisi luasnya wilayah Kabupaten Agam berdampak kepada kebutuhan masyarakat yang beragam, mulai dari kebutuhan layanan kesehatan, pendidikan , transportasi, dan kebutuhan pelayanan administrasi publik maupun pemerintahan. Untuk mengakses layanan tersebut kita membutuhkan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lainnya. Dengan begitu kebutuhan akan dokumen kependudukan di Sumatera Barat menjadi semakin penting.

Hal ini mendorong pemerintah melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan berbasis digital. Selain itu masyarakat Kabupaten Agam memiliki tingkat pemahaman teknologi yang tidak sama, sehingga menarik untuk melihat bagaimana pelayanan publik berbasis digital bisa menjangkau masyarakat Kabupaten Agam. Dengan keadaan tersebut Kabupaten Agam menjadi lokasi penelitian untuk melihat bagaimana

inovasi berbasis digital dapat meningkatkan pelayanan publik dan sejauh mana inovasi berjalan di Kabupaten Agam.

Pemerintah daerah harus berkomitmen untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, gratis, dan menyenangkan bagi seluruh masyarakat. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berupaya meningkatkan kesadaran dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dan memperoleh dokumen kependudukan. Salah satu upaya pemerintah yaitu menciptakan inovasi berbasis digital untuk mengurus dokumen kependudukan secara online.

Beberapa inovasi pelayanan berbasis digital yang ada di Sumatera Barat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan :

Tabel 1. 2 Inovasi Pelayanan Berbasis Digital yang ada di Sumatera Barat

No	Nama Kabupaten/Kota	Nama Inovasi/Aplikasi	Penjelasan
1	Padang	SI RANCAK	Sistem layanan daring (online) terpadu yang bisa diakses melalui website dan aplikasi mobile. Menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan (Adminduk) dari pendaftaran hingga verifikasi, memiliki 8 layanan. ¹²
2	Solok	PALADO	Layanan <i>online</i> yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan Adminduk, dan dokumen yang sudah jadi (kecuali KTP-el dan KIA) akan

¹² (Qibty Veronica Rahma et al., 2024)

			dikirimkan ke email pemohon (<i>soft file</i> dokumen ber-TTE). ¹³
3	Padang Pariaman	TDS (Tunggu Dirumah Saja)	Inovasi yang berfokus pada peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan atau kartu tanda pengenal terutama untuk masyarakat yang kesulitan datang ke dukcapil seperti disabilitas, lansia, dan orang dalam gangguan jiwa. Mereka cukup tunggu saja di rumah tanpa harus datang ke dukcapil. ¹⁴
4	Lima Puluh Kota	JEMPOL NAGARI	Inovasi yang memanfaatkan kantor Wali Nagari sebagai pusat pelayanan publik terdekat untuk layanan Adminduk, khususnya penerbitan Akta Kelahiran. Bisa digunakan untuk dokuman kependudukan lainnya seperti perubahan KK, permohonan pindah datang, permohonan pindah, penerbitan akta kematian. ¹⁵
5	Pariaman	Dukcapil Digi Mobile	Pelayan publik ini merupakan sistem pendaftaran daring yang mengharuskan pengguna mengisi data serta mengunggah dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan administrasi kependudukan. Aplikasi tersebut dilengkapi dengan 11 fitur yang mendukung proses pelayanan. ¹⁶

¹³ <https://disdukcapil.solokkota.go.id/halaman/view/inovasi-palado>

¹⁴ (Ilmiah et al., 2022)

¹⁵ (Dwiylu Azizah et al., n.d.)

¹⁶ (Dahlia dan Frinaldi, 2020)

6	Bukittinggi	Dukcapil Cerdas	Aplikasi <i>website</i> dan <i>mobile</i> untuk pengurusan dokumen kependudukan secara <i>online</i> . Inovasi ini bertujuan memberikan kemudahan pengurusan dokumen dari mana saja tanpa perlu antre di kantor. Bisa di cetak di rumah kecuali KTP dan KIA, terdapat 8 layanan dokumen ¹⁷
7	Padang Panjang	PADUKO	Inovasi dengan proses pengiriman data atau berkas persyaratan untuk pengurusan dokumen kependudukan dilakukan dengan media digital berbasis <i>website</i> memanfaatkan fasilitas teknologi, informasi dan komunikasi. Memadukan layanan daring dengan luring. Ada 19 jenis layanan dokumen. ¹⁸
8	Agam	SILETON	Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online sebuah layanan dokumen kependudukan secara digital agar masyarakat tidak perlu ke dukcapil karena bisa dari rumah saja atau ke unit layanan lainnya, dengan jumlah layanan sebanyak 29 layanan.

Yang membedakan inovasi SILETON dengan inovasi lainya yaitu SILETON menyediakan 29 jenis layanan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA, akta kematian, akta kelahiran, pindah datang, dan lainnya. SILETON

¹⁷ http://topsumbar.co.id/berita/48140/dukcapil-cerdas-inovasi-pelayanan-publik-disdukcapil-kota-bukittinggi#google_vignette

¹⁸ (Melinda et al., 2020)

adalah platform tunggal yang mencakup berbagai jenis dokumen kependudukan (KK, KTP, akta kelahiran, KIA, dll.). Masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi dalam satu aplikasi, sedangkan beberapa inovasi lain lebih spesifik dalam suatu layanan. Dari inovasi pelayanan berbasis digital yang ada di Sumatra Barat yang ada pada tabel 1.2 inovasi SILETON memiliki keunggulan utama yaitu, SILETON terintegrasi dengan unit pelayanan publik lintas sektor seperti RSUD/puskesmas, Pengadilan Agama, Nagari, dll. Masyarakat dapat mengakses secara mandiri atau bisa dibantu melalui unit pelayanan lain yang terhubung dan dokumen bisa dicetak secara mandiri. Jadi inovasi SILETON sebagai sistem pelayanan publik yang komprehensif dan diciptakan agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang kurang peduli akan hal tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus terus berusaha dengan melakukan edukasi dan sosialisasi agar meningkatkan kesadaran masyarakat betapa sangat pentingna kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 1. 3 Rekap Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kabupaten Agam
Tahun 2023

No	Jenis Dokumen	Jumlah Penduduk Yang Wajib Mempunyai Dokumen Kependudukan	Jumlah Kepemilikan Dokumen	Jumlah Yang Belum Memiliki Dokumen	%
1	KTP	396,132	376,603	19,529	95,07 %
2	Kartu Keluarga	311,494	310,107	1,387	99%

3	Akte Kelahiran	153,147	149,273	3,874	97,47 %
4	Akte Kematian	4,666	4,666	-	100%
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	1,568	1,568	-	100%
7	Pelayanan Perpindahan	527,451	9,978	9,978	18,92 %

Sumber : Dukcapil Agam 2024

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa terlihat persentase kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Agam. Persentase pada kepemilikan KTP sebesar 95,07%, persentase kepemilikan kartu keluarga dari jumlah keluarga yang ada di kabupaten agam sebesar 99%, persentase pada kepemilikan akta kelahiran sebesar 97,47%, persentase kepemilikan akta kematian sebesar 100% yang mana persentase kepemilikan akta kematian digunakan untuk mengetahui jumlah penduduk yang memiliki akta kematian di Kabupaten Agam. Data jumlah penduduk mati atau meninggal dan kepemilikan akta kematian di peroleh dari penduduk yang melaporkan peristiwa kematian saja, dengan begitu terlihat bahwa kesadaran penduduk untuk melaporkan dan membuat akta kematian masih sangat kurang. Saat ini, data kepemilikan akta kematian telah terpusat, sehingga Dinas Dukcapil Kabupaten Agam hanya memiliki Agreat untuk level Kabupaten. Untuk persentase kepemilikan KIA sebesar 100% dan persentase pada pelayanan perpindahan penduduk sebesar 18,92%.

Tabel 1. 4 Kepemilikan KTP-EL Kabupaten Agam Tahun 2024

No.	Kecamatan	Wajib KTP (Jiwa)	Kepemilikan KTP-el (Jiwa)	%
1	TANJUNG MUTIARA	24.607	23.057	93,70
2	LUBUK BASUNG	62.263	59.013	94,78
3	TANJUNG RAYA	28.683	27.385	95,47
4	MATUR	15.156	14.518	95,79
5	IV KOTO	20.186	19.244	95,33
6	BANUHAMPU	28.847	27.496	95,32
7	AMPEK ANGKEK	34.339	32.829	95,60
8	BASO	28.575	27.349	95,71
9	TILATANG KAMANG	28.954	27.676	95,59
10	PALUPUH	11.640	11.055	94,97
11	PALEMBAYAN	25.823	24.247	93,90
12	SUNGAI PUA	20.456	19.566	95,65
13	AMPEK NAGARI	21.577	20.177	93,51
14	CANDUNG	19.473	18.559	95,31
15	KAMANG MAGEK	17.323	16.597	95,81
16	MALALAK	8.230	7.835	95,20
KABUPATEN AGAM		396.132	376.603	95,07

Sumber : DKB Semester II Tahun 2023

Dari tabel 1.3 di atas terlihat bahwasanya kepemilikan KTP-el Kabupaten Agam per 31 Desember 2023 sebesar 376.603 dari total wajib KTP yang ada. Pencapaian kepemilikan KTP-el harus terus ditingkatkan sampai target 100 %, dengan begitu perlu adanya inovasi pelayanan khusus untuk mengejar target wajib KTP yang ada agar semua wajib KTP memiliki KTP-el.

Dari data tersebut pemerintah kabupaten agam meluncurkan inovasi pelayanan publik seperti :

1. Bidang Pendaftaran Penduduk

- a) PAK KAYO (Pelayanan Administrasi Kependudukan

Khusus Hari Rayo)

- b) SISKAMLING (Sistem Perekaman KTP el Keliling)

- c) JEBOL TANDUK (Jemput Bola untuk Rentan Administrasi Kependudukan)

2. Bidang Pencatatan Sipil

- a) BUPOPEM (Buku Pokok Pemakaman)

- b) SIGAP NIKAH (Sinergitas Gerak Cepat Isbat Pernikahan)

3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a) SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegritas Online)

- b) GEBUK (Gerakan Seribu Administrasi Kependudukan)

- c) LAKI SI ONE (Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Secara Online)

- d) LAPAK NAGARI (Layanan Prima Administrasi Kependudukan)

- e) SIPASTI (Sistem Pelayanan Antrian Terintegrasi)

- f) IKD (Identitas Kependudukan Digital)



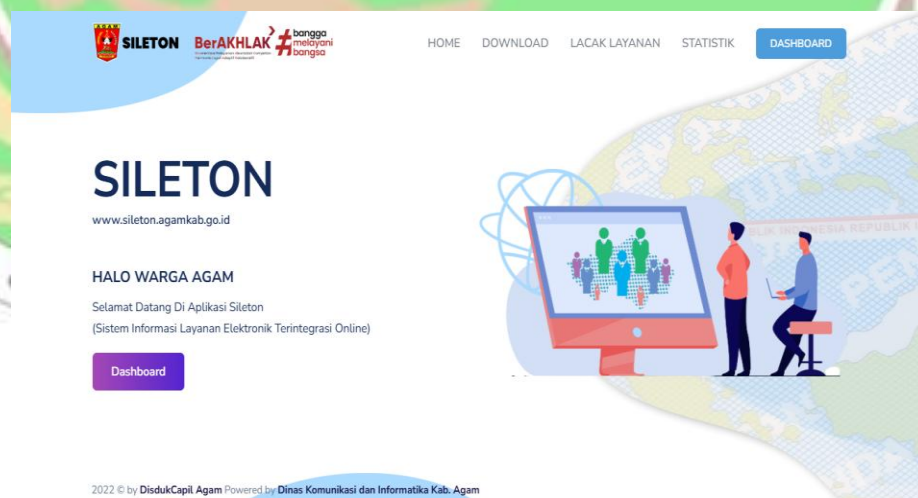
Tabel 1. 5 Perbandingan Pelaksanaan Pelayanan Periode Tahun
2021 s.d 2024

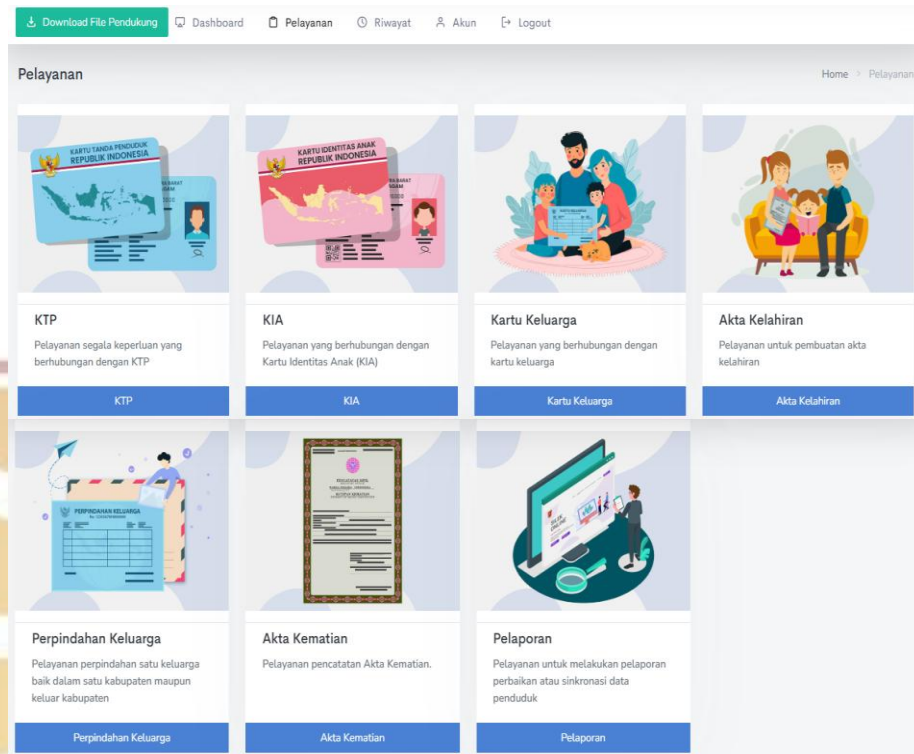
No	Inovasi	Jumlah Pelayanan
1	SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online)	154.591
2	GEBUK (Gerakan Seribu Administrasi Kependudukan)	9.247
3	IKD (Identitas Kependudukan Digital)	9.346

Sumber : Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Agam 2024

Dari data tabel 1.4 diatas dapat dilihat bawah masyarakat paling banyak menggunakan layanan aplikasi Sileton yaitu berjumlah 154.591 jumlah pelayanan di bandingkan dengan inovasi GEBUK dan IKD. Yang membuat aplikasi SILETON berbeda dengan inovasi lainya yaitu, masyarakat bisa mengurus banyak dokumen kependudukan hanya dengan satu aplikasi dan masyarakat yang paham teknologi bisa mengurus secara mandiri.

Gambar 1. 1 Tampilan Dasbor Awal Aplikasi SILETON





Sumber : Dasbor Aplikasi SILETON

Inovasi SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online) merupakan suatu layanan online memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam di Lubuk Basung, melainkan masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan melalui tempat pelayanan publik seperti Nagari, Puskesmas, dan tempat-tempat lainnya yang sudah bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu masyarakat yang memiliki perangkat komputer ataupun smartphone bisa juga mengurus dokumen kependudukan secara mandiri.

Dengan adanya inovasi SILETON ini, berdampak kepada efektifitas pelayanan dan efisiensi biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Inovasi SILETON di atur dalam Peraturan Bupati Agam Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis

Digital yang mana mengatur tentang penggunaan aplikasi SILETON dan dapat di manfaatkan secara mandiri atau melalui operator aplikasi SILETON di Disdukcapil dan pada operator unit pelayanan publik. Unit pelayanan publik yang dimaksud yaitu, Walinagari, Rumah sakit, Pengadilan Agama, Puskesmas, dan lainnya.

Aplikasi SILETON di rilis pada tahun 2021 dan penerapnya di mulai pada bulan september tahun 2021 sampai saat ini. Dokumen kependudukan yang bisa dibuat atau diurus melalui aplikasi SILETON diantaranya KTP (Kartu Tanda Penduduk), KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Pelayanan Perpindahan, Akta Kematian, Pelaporan Perbaikan atau Sinkronasi data penduduk.

Tabel 1. 6 Data Jenis Pelayanan Yang Ada di Aplikasi SILETON

No	Nama Pelayanan
1	KTP Hilang
2	KTP Rusak
3	KTP Baru Rekam
4	Surat Keterangan Identitas (Ganti)
5	Cetak KIA
6	Pindah Dalam Kabupaten
7	Pindah Luar Kabupaten
8	Akta Kelahiran (NIK Baru)
9	Akta Kematian
10	Akta Pengesahan Anak
11	Akta Perkawinan
12	Akta Perceraian
13	Akta Kelahiran (Sudah Punya NIK)

14	Pengubahan Akta
15	Cetak Akta Hilang
16	Pindah Datang (KK Agam)
17	Rumah Tangga Baru (Beda Kabupaten)
18	Rumah Tangga Baru (Satu Kabupaten)
19	Cetak Kartu Keluarga Elektronik
20	Laporan Akta Kelahiran
21	Laporan Data Tidak Sinkron
22	Laporan Akta Perkawinan
23	Laporan Akta Perceraian
24	Laporan Data Tidak Sesuai
25	Laporan Jorong Tidak Sesuai
26	Pindah Datang (KK Luar Agam)
27	KTP Perubahan
28	Pisah Kartu Keluarga
29	Gabung Kartu Keluarga (Dalam Kabupaten)

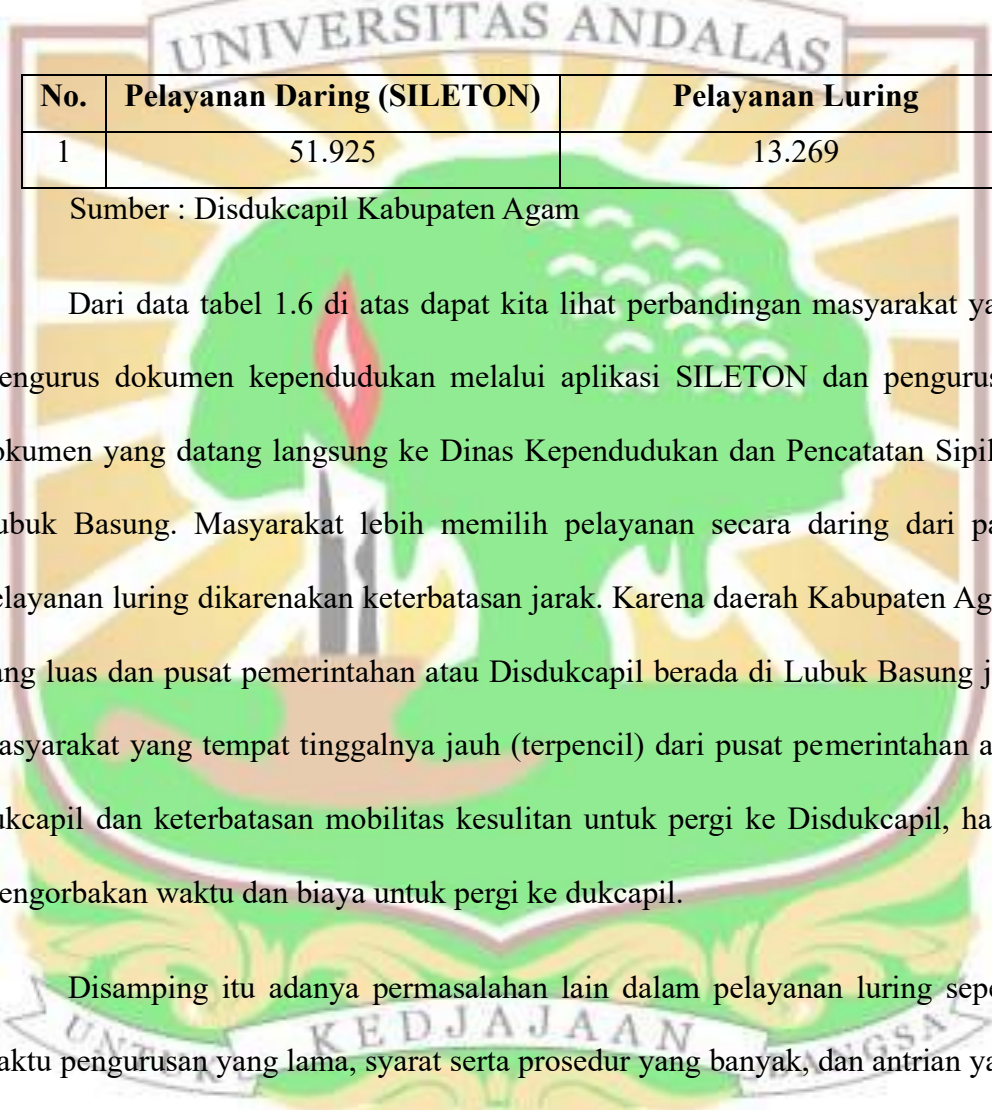
Sumber : Dasbor Aplikasi SILETON

Pada tabel 1.5 di atas terdapat 29 layanan yang bisa di urus melalui aplikasi SILETON yang dapat di akses secara mandiri di smartphone atau perangkat di Komputer atau laptop masing-masing.

Dokumen tersebut bisa diurus secara mandiri dengan mengakses website, registrasi akun. Apabila akun sudah diregistrasi masuk ke aplikasi lalu klik menu pelayanan dan pilih layanan yang diinginkan setelah itu isi data dan upload persyaratan lalu kirim dan pilih lokasi pengambilan dokumen atau cetak mandiri. Apabila ada masyarakat yang kurang mengerti silahkan pergi ke kantor wali nagari dengan membawa berkas persyaratan. Dokumen tersebut bisa diambil di dukcapil, kantor wali nagari setempat, bahkan bisa cetak mandiri

kecuali KTP dan KIA yang hanya bisa di ambil di dukcapil. Dengan adanya aplikasi SILETON diharapkan dapat mempermudah penduduk dan perangkat daerah dalam mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 1. 7 Perbandingan Pelayanan Daring (SILETON) dengan Pelayanan Luring
Periode Januari s.d Desember Tahun 2024



No.	Pelayanan Daring (SILETON)	Pelayanan Luring
1	51.925	13.269

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam

Dari data tabel 1.6 di atas dapat kita lihat perbandingan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SILETON dan pengurusan dokumen yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lubuk Basung. Masyarakat lebih memilih pelayanan secara daring dari pada pelayanan luring dikarenakan keterbatasan jarak. Karena daerah Kabupaten Agam yang luas dan pusat pemerintahan atau Disdukcapil berada di Lubuk Basung jadi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh (terpencil) dari pusat pemerintahan atau dukcapil dan keterbatasan mobilitas kesulitan untuk pergi ke Disdukcapil, harus mengorbankan waktu dan biaya untuk pergi ke dukcapil.

Disamping itu adanya permasalahan lain dalam pelayanan luring seperti waktu pengurusan yang lama, syarat serta prosedur yang banyak, dan antrian yang panjang. Tetapi dengan adanya pelayanan daring melalui aplikasi SILETON cukup dengan perangkat seluler dan koneksi internet, masyarakat bisa mengakses layanan Dukcapil. Ini juga sangat membantu bagi penyandang disabilitas atau lansia yang kesulitan bepergian.

Sumber : *Website* BNPB

Dapat di lihat pada gambar 1.2 di atas luasnya wilayah administrasi Kabupaten Agam yang berpusat di Lubuk basung. Sehingga masyarakat yang tinggal jauh dari pusat administasi akan kesulitan untuk menjangkau lokasi tersebut karena membutuhkan waktu dan biaya serta akses mobilitas yang kurang efektif. Jadi dengan adanya Aplikasi SILETON bisa membantu masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

Perbandingan pelayana dokumen kependudukan di Disdukcapil sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi SILETON :

1. Setiap pengurusan dokumen kependudukan berkas sering bertumpuk di kantor Disdukcapil.

1. Setiap pengurusan dokumen kependudukan berkas sering bertumpuk di kantor Disdukcapil.

2. Banyaknya perantara atau yang biasa kita sebut dengan calo untuk membantu pengurusan dokumen kependudukan yang timbul akibat antrian yang panjang
3. Bagi masyarakat harus mengorbankan waktu dan biaya untuk datang ke dukcapil

Sesudah menggunakan aplikasi SILETON :

1. Berkas dokumen kependudukan tidak lagi menumpuk di kantor Disdukcapil.
2. Berkurangnya perantara atau calo.
3. Bertambah mudah dalam mengurus dokumen kependudukan dan banyaknya dokumen kependudukan yang di terbitkan.

Gambar 1. 3 Keadaan di Dukcapil Sebelum Adanya Aplikasi SILETON



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam

Gambar 1. 4 Keadaan di Dukcapil Setelah Adanya Aplikasi SILETON



Sumber : Disdukcapil kabupaten Agam

Dilihat dari gambar 1.3 dan 1.4 terdapat perbedaan yang signifikan dari jumlah masyarakat yang datang ke Dukcapil. Saat sebelum adanya aplikasi SILETON banyaknya antrian masyarakat yang datang ke Dukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan sehingga memenuhi ruangan dan parkir dipenuhi dengan kendaraan masyarakat yang datang. Sedangkan setelah adanya aplikasi SILETON antrian di Dukcapil sudah berkurang dan parkir sudah tidak dipenuhi lagi dengan kendaraan masyarakat.

Sejak diluncurkan pada tahun 2021, SILETON telah menunjukkan dampak positif. Data dari Disdukcapil Kabupaten Agam mencatat bahwa hingga akhir tahun 2024, aplikasi ini telah berhasil memfasilitasi penerbitan lebih dari 164.457 dokumen kependudukan. Hal tersebut tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Tabel 1. 8 Data Real Time Permintaan Dokumen Kependudukan Per Level Melalui Aplikasi Sileton Di Disdukcapil Kabupaten Agam Periode Tahun 2021 s.d 2025

No	Nama Level	Belum Verifikasi	Dalam Proses	Diproses	Ditolak	Total
1	Nagari	13	4	200.980	22.463	223.460
2	Mandiri	0	0	2.406	1.345	3.751
3	Kesehatan	0	0	177	12	189
4	Pengadilan Agama	0	0	1	3	4
5	Puskesmas	0	0	8	8	16
6	Lapak Nagari	0	0	813	100	913
		0	0	0	1	1
Jumlah		14	3	204.385	23.932	228.334

Sumber : SILETON 2025 Diambil Agustus 2025

Dari tabel 1.7 dapat kita lihat bahwa jumlah permintaan dan penerbitan dokumen kependudukan di level Mandiri masih sedikit dibandingkan dengan penerbitan dokumen di level Nagari. Dari data tersebut disimpulkan bahwa walaupun inovasi ini bersifat daring tetapi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini masih sangat minim, justru masyarakat tetap pergi ke pemerintah nagari dalam hal ini menggunakan aplikasi SILETON. Jadi walaupun ada inovasi aplikasi ini masih terfokus di pemerintah nagari saja.

Tabel 1. 9 Layanan Administrasi Kependudukan Di Nagari Melalui Aplikasi SILETON Tahun 2024

No	Nagari	Jumlah Layanan	Aktif	%
1	Tiku Selatan	1.728	V	3.42
2	Tiku Utara	339	V	0.67
3	Tiku Limo Jorong	1.179	V	2.33
4	Durian Kapeh Darussalam	950	V	1.88
5	Lubuk Basung	2.494	V	4.93
6	Garagahan	621	V	1.23
7	Kapung Pinang	131	V	0.26
8	Kampung Tengah	325	V	0.64
9	Manggopoh	1.045	V	2.07
10	Tanjung Sani	374	V	0.74
11	Sungai Batang	559	V	1.10
12	Maninjau	327	V	0.65
13	Bayua	1.007	V	1.99
14	Koto Kaciak	452	V	0.89
15	Duo Koto	157	V	0.31
16	Koto Gadang Anam Koto	264	V	0.52
17	Koto Malintang	312	V	0.62
18	Paninjauan	349	V	0.69
19	Dalkon	299	V	0.59

20	Matua Hilia	427	V	0.84
21	Matua Mudiak	493	V	0.97
22	Tigo Balai	298	V	0.59
23	Lawang	361	V	0.71
24	Parik Panjang	33	V	0.07
25	Panta Pauah	148	V	0.29
26	Sungai Landia	497	V	0.98
27	Balingka	503	V	0.99
28	Koto Tuo	468	V	0.93
29	Guguak Tabek Sarajo	405	V	0.80
30	Koto Panjang	0	0	0.00
31	Sianok Anam Suku	224	V	0.44
32	Koto Gadang	302	V	0.60
33	Padang Lua	564	V	1.11
34	Taluak Ampek Suku	261	V	0.52
35	Pakan Sinayan	427	V	0.84
36	Kubang Putih	484	V	0.96
37	Ladang Laweh	334	V	0.66
38	Cingkariang	489	V	0.97
39	Sungai Tanang	204	V	0.40
40	Batu Taba	498	V	0.98
41	Biara Gadang	658	V	1.30
42	Lambah	373	V	0.74
43	Panampuang	690	V	1.36
44	Ampang Gadang	673	V	1.33
45	Pasia	229	V	0.45
46	Balai Gurah	504	V	1.00
47	Koto Tinggi	675	V	1.33
48	Tabek Panjang	993	V	1.96
49	Simarasok	573	V	1.13
50	Padang Tarok	954	V	1.87

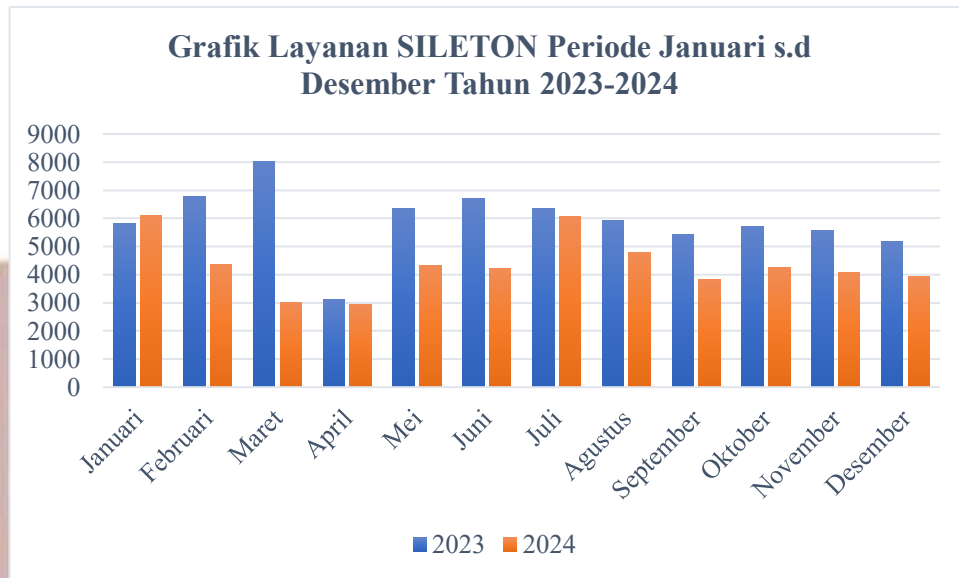
51	Salo	183	V	0.36
52	Koto Baru	112	V	0.22
53	Sungai Cubadak	554	V	1.09
54	Koto Gadang	343	V	0.68
55	Koto Tangah	1.287	V	2.54
56	Gadut	952	V	1.88
57	Kapau	173	V	0.34
58	Koto Rantang	325	V	0.64
59	Pasia Laweh	420	V	0.83
60	Pagadih	104	V	0.21
61	Nan Tujuh	510	V	1.01
62	Nan Limo	467	V	0.92
63	Baringin	241	V	0.48
64	Sipinang	116	V	0.23
65	Sungai Puar	425	V	0.84
66	Ampek Koto Pelembayan	585	V	1.16
67	Tigo Koto Silungkang	837	V	1.65
68	Salareh Aia	427	V	0.84
69	Salareh Aia Timur	994	V	1.96
70	Salareh Aia Utara	932	V	1.84
71	Salareh Aia Barat	892	V	1.76
72	Padang Laweh	162	V	0.32
73	Sungai Pua	2.255	V	4.46
74	Batagak	447	V	0.88
75	Batu Palano	646	V	1.28
76	Sariak	400	V	0.79
77	Batu Kambing	777	V	1.54
78	Sitalang	192	V	0.38
79	Bawan	2.196	V	4.34
80	Sitanang	182	V	0.36
81	Canduang Koto Laweh	894	V	1.77

82	Lasi	609	V	1.20
83	Bukik Batabuah	938	V	1.85
84	Magek	487	V	0.96
85	Kamang Hilia	465	V	0.92
86	Kamang Mudiak	478	V	0.94
87	Kamang Tengah Anam Suku	422	V	0.83
88	Pauah Kamang Mudiak	437	V	0.86
89	Malalak Utara	210	V	0.42
90	Malalak Timur	218	V	0.43
91	Malalak Selatan	327	V	0.65
92	Malalak Barat	328	V	0.65
TOTAL LAYANAN		50.594	-	100.00

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam 2024

Dari tabel 1.8 di atas terdapat penggunaan aplikasi SILETON di beberapa nagari masih kurang bahkan pada nagari Koto Panjang jumlah pelayanan melalui aplikasi SILETON 0 pelayana dan tidak aktif. Kabupaten Agam memiliki 16 Kecamatan dan 92 Nagari yang terintegrasi dengan sistem SILETON. Unit layanan lainnya yang menggunakan aplikasi SILETON yaitu, Pengadilan Agama Lubuk Basung, RSIA Riski Bunda, RSUD Lubuk Basung, 23 Puskesmas, Klinik Putri Manggopoh, Lapak Nagari Matua Mudiak.

Gambar 1. 5 Grafik Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Agam Periode Januari s.d Desember Tahun 2023-2024



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam 2024

Dari data pada gambar 1.5 dapat dilihat bahwa pelayanan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi SILETON pada tahun 2024 periode Januari s.d Desember mengalami penurunan pelayanan.

Target yang ingin dicapai pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Agam melalui aplikasi Sileton yaitu dengan meningkatkan kemudahan akses layanan dalam pengurusan dokumen kependudukan, menghemat biaya dan waktu masyarakat, meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan, menghilangkan praktik percaloan, dan mendapatkan pengakuan dan penghargaan. Namun, pengimplementasian SILETON juga menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, khususnya di wilayah pedesaan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet menjadi hambatan dalam aksesibilitas layanan di daerah terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi aplikasi SILETON dalam mempermudah

pengurusan dokumen kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas rumusan masalah dalam penelitian yaitu, bagaimana inovasi aplikasi SILETON dapat mempermudah pengurusan dokumen dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, serta sejauh mana keberhasilan aplikasi sileton dalam pelayanan publik di Kabupaten Agam ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi penggunaan aplikasi SILETON dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Agam dan melihat sejauh mana keberhasilan aplikasi sileton dalam pelayanan publik di Kabupaten Agam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik dan agar bisa memberi inspirasi untuk penelitian yang lebih lanjut. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan topik yang mirip dengan tetap mencari celah dari penelitian sebelumnya yang bisa lebih dikembangkan lagi untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan saran yang bermanfaat bagi pemerintahan Kabupaten Agam terkait pengimplementasian aplikasi Sileton dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan untuk melihat sejauh mana efektifitas dan tepat sasaran dari aplikasi SILETON di Kabupaten Agam.



BAB I

PENDAHULUAN

1.5 Latar Belakang

Indonesia negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat banyak dengan jumlah penduduknya lebih dari 282 juta jiwa. Sebagai negara kepulauan persebaran penduduk Indonesia tidak merata, untuk mendapatkan legalitas identitas dan kepastian hukum di setiap kegiatan kependudukan dan kejadian yang dialami masyarakat wajib memiliki dokumen kependudukan. Itu adalah suatu bentuk perlindungan status hak sipil penduduk dan bermanfaat untuk kepentingan administrasi dan juga pelayanan publik oleh negara.¹⁹

Di era globalisasi dan transformasi digital yang semakin berkembang ini kita harus memanfaatkannya semaksimal mungkin untuk kelangsungan kehidupan hidup individu maupun bernegara. Pemanfaatan teknologi informasi adalah suatu kebutuhan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan terutama pada pengelolaan pemerintahan negara dari pusat sampai daerah. Kita perlu mengadopsi atau menerapkan inovasi teknologi informasi dalam administrasi publik dan pelayanan terhadap masyarakat agar tata kelola pelayanan publik semakin efektif dan efisien.

¹⁹ (Lengkong Gerry Riko & Salaki Reynaldo Joshua. (2023). *Aplikasi Antrian Berbasis Web untuk Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Minahasa Selatan*. Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi. Vol 3. No. 1. Hal 46-56)

Menurut Williams dan Sawywr teknologi komunikasi mengintegrasikan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi untuk mengirim data, video dan suara. Di sisi lain menurut Haag dan Keen teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu manusia memproses informasi dan melakukan berbagai tugas yang berkaitan dengan pekerjaan pemrosesan tersebut.²⁰

Diharapkan seluruh lembaga pelayanan publik dan instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, mampu mengembangkan ide-ide inovatif dan kreatif sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.²¹

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan implementasi (SPBE). SPBE adalah sistem administrasi publik yang secara komprehensif dan tanpa hambatan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Tujuan dari SPBE dalam administrasi publik dan pemerintahan adalah untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah terhadap warga negara. Melalui implementasi sistem elektronik ini diharapkan sumber daya yang tersedia akan menyajikan data terkini dan mudah diakses, terutama bagi warga negara yang mencari informasi tentang perkembangan dalam sistem pemerintahan Indonesia.²²

²⁰ (Karim Abdul, dkk. 2020. Pengantar Teknologi Informasi. Yayasan Labuhanbatu Berbagai Gemilang)

²¹ (Zulfikar, n.d.)

²² (Prabowo, Hadi, dkk. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.n.d.)

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang siap dijalankan oleh pemerintah baik kementerian, lembaga, maupun pemerintahan daerah merupakan perwujudan reformasi birokrasi. SPBE atau e-government merupakan langkah strategis untuk menghemat waktu dan biaya, sekaligus mengurangi risiko korupsi dalam layanan pemerintah. Implementasinya bertujuan untuk menciptakan proses kerja yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.²³

Menurut Rogers inovasi merupakan suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi. Kebaruan bersifat relatif, tergantung kepada persepsi individu atau kelompok yang mengadopsinya. Van de Ven juga menambahkan bahwa inovasi adalah suatu ide baru yang bisa diaplikasikan dengan harapan bisa menghasilkan dan memperbaiki produk, proses maupun jasa.²⁴

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, berkewajiban untuk terus berinovasi dalam penyampaian pelayanan kepada warga negara karena inovasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui inovasi, pemerintah dapat menanggapi berbagai tantangan dan perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik.²⁵

²³ (Prabowo, Hadi, dkk. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.n.d.)

²⁴ (Aliyah Jannaty, dkk (2023). KONSEP DASAR INOVASI PENDIDIKAN DAN GLOBALISASI. Jurnal Pendidikan dan Keguruan. Vol. 1 No. 5. Hal. 357-365.)

²⁵ (Febrianty Darwis & Malik, n.d.)

Kependudukan adalah studi tentang jumlah, struktur, distribusi, dan dinamika penduduk serta faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti kelahiran, kematian, dan migrasi. Bidang ini penting untuk memahami interaksi antara populasi manusia dan berbagai aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Dalam kependudukan, terdapat beberapa komponen utama yang menjadi fokus studi. Komponen tersebut meliputi ukuran populasi, distribusi penduduk, komposisi penduduk, dan perubahan penduduk akibat proses demografis (kelahiran, kematian, dan migrasi). Bongaarts & O'Neill (2022) dalam artikel *Global Population Trends and Policy Options* yang diterbitkan di *The Lancet* menyebutkan bahwa komponen ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan berbasis data yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.²⁶

Pengelolaan kependudukan merupakan kegiatan yang meliputi penyusunan dan pengenalan penerbitan dokumen kependudukan serta data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data untuk kepentingan pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menyelenggarakan kegiatan sosial kebijakan kependudukan, supaya masyarakat memiliki pemahaman yang baik dan benar tentang pentingnya pengelolaan kependudukan dan juga penyebaran informasi yang sangat penting dapat dipahami dengan jelas. Administasi kependudukan yaitu suatu kegiatan yang menyusun dan mengendalikan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan

²⁶ (Bongaarts, J., & O'Neill, B. C. (2022). "Global Population Trends and Policy Options." *The Lancet*, 400(10360), 27-29)

informasi kependudukan, pemerintahan, pembangunan dan pemanfaatan hasilnya dalam pelayanan publik. Pemerintah berusaha memperoleh data kependudukan yang akurat agar bisa memetakan dan menyelesaikan permasalahan kependudukan di Indonesia pada tingkat lokal maupun nasional dengan tepat. Pengelolaan suatu pendaftaran penduduk adalah tanggung jawab dari pemerintah kabupaten/kota sampai ke kelurahan /desa sebagai awal dari pendaftaran penduduk.²⁷

Pelayanan publik diartikan sebagai proses, cara, ataupun perbuatan untuk melayani orang banyak, jadi pelayanan publik suatu perihal, cara, proses, atau usaha aktivitas untuk melayani orang banyak atau umum yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pemberi pelayanan dan sekaligus juga hak yang dimiliki oleh para penerima pelayanan.²⁸

Kualitas pelayanan mencerminkan hubungan dinamis antara pengguna dan penyedia, baik dalam penyampaian pelayanan maupun dalam interaksi antar individu. Pelayanan publik berkaitan dengan aspek-aspek seperti kapasitas, ketepatan waktu, daya tanggap, dan ketersediaan fasilitas serta infrastruktur. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

²⁷ (Darmawan, Darmawan, dkk. (2022). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. Jurnal Bina Desa. Volume 4, No 3. n.d.)

²⁸ (Mu'iz Suharjo, Muhammad & Icuk. (2021). *Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.)

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹

Dokumen kependudukan adalah berbagai jenis surat atau kartu yang digunakan untuk mencatat dan mengidentifikasi informasi pribadi seseorang, seperti nama, alamat, tanggal lahir, status pernikahan, dan lain-lain. Dokumen ini penting karena digunakan untuk membuktikan identitas seseorang dalam urusan resmi, seperti mendaftar sekolah, bekerja, atau mengurus berbagai kebutuhan hukum dan administratif. Contoh dokumen kependudukan adalah KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta pernikahan, dan akta kematian.

Tabel 1. 10 Jumlah Penduduk Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023

No.	Kabupaten/kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatra Barat (Jiwa) 2023
1	Kepulauan Mentawai	91.427
2	Pesisir Selatan	525.355
3	Solok	405.375
4	Sijunjung	243.709
5	Tanah Datar	383.676
6	Padang Pariaman	451.388
7	Agam	551.893
8	Lima Puluh Kota	396.427
9	Pasaman	313.199
10	Solok Selatan	191.540
11	Dharmasraya	239.918
12	Pasaman barat	450.050

²⁹ Nafisatul Khilmiah, Aina, dkk. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang)*. Jurnal Respon Publik. Vol. 14, No. 2. Hal: 35-39

13	Padang	942.938
14	Solok	77.842
15	Sawahlunto	67.758
16	Padang Panjang	58.627
17	Bukittinggi	124.047
18	Payakumbuh	144.830
19	Pariaman	97.206
	Sumatera Barat	5.757.205

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Solok 2024

Dari table 1.1 diatas terdapat jumlah penduduk provinsi Sumatra Barat dari Kabupaten/Kota. Dilihat dari jumlah penduduk, Kabupaten Agam memiliki sekitar 551.893 jiwa penduduk terbanyak nomor 2 di Sumatra Barat setelah Kota Padang. Kabupaten Agam memiliki kondisi wilayah yang luas dengan tantangan akses pelayanan bagi masyarakat. Dengan jumlah penduduk dan kondisi luasnya wilayah Kabupaten Agam berdampak kepada kebutuhan masyarakat yang beragam, mulai dari kebutuhan layanan kesehatan, pendidikan , transportasi, dan kebutuhan pelayanan administrasi publik maupun pemerintahan. Untuk mengakses layanan tersebut kita membutuhkan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lainnya. Dengan begitu kebutuhan akan dokumen kependudukan di Sumatera Barat menjadi semakin penting.

Hal ini mendorong pemerintah melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan berbasis digital. Selain itu masyarakat Kabupaten Agam memiliki tingkat pemahaman teknologi yang tidak sama, sehingga menarik untuk melihat bagaimana pelayanan publik berbasis digital bisa menjangkau masyarakat Kabupaten Agam. Dengan keadaan tersebut Kabupaten Agam menjadi lokasi penelitian untuk melihat bagaimana

inovasi berbasis digital dapat meningkatkan pelayanan publik dan sejauh mana inovasi berjalan di Kabupaten Agam.

Pemerintah daerah harus berkomitmen untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, gratis, dan menyenangkan bagi seluruh masyarakat. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berupaya meningkatkan kesadaran dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dan memperoleh dokumen kependudukan. Salah satu upaya pemerintah yaitu menciptakan inovasi berbasis digital untuk mengurus dokumen kependudukan secara online.

Beberapa inovasi pelayanan berbasis digital yang ada di Sumatera Barat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan :

Tabel 1. 11 Inovasi Pelayanan Berbasis Digital yang ada di Sumatera Barat

No	Nama Kabupaten/Kota	Nama Inovasi/Aplikasi	Penjelasan
1	Padang	SI RANCAK	Sistem layanan daring (online) terpadu yang bisa diakses melalui website dan aplikasi mobile. Menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan (Adminduk) dari pendaftaran hingga verifikasi, memiliki 8 layanan. ³⁰
2	Solok	PALADO	Layanan <i>online</i> yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan Adminduk, dan dokumen yang sudah jadi (kecuali KTP-el dan KIA) akan

³⁰ (Qibty Veronica Rahma et al., 2024)

			dikirimkan ke email pemohon (<i>soft file</i> dokumen ber-TTE). ³¹
3	Padang Pariaman	TDS (Tunggu Dirumah Saja)	Inovasi yang berfokus pada peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan atau kartu tanda pengenal terutama untuk masyarakat yang kesulitan datang ke dukcapil seperti disabilitas, lansia, dan orang dalam gangguan jiwa. Mereka cukup tunggu saja di rumah tanpa harus datang ke dukcapil. ³²
4	Lima Puluh Kota	JEMPOL NAGARI	Inovasi yang memanfaatkan kantor Wali Nagari sebagai pusat pelayanan publik terdekat untuk layanan Adminduk, khususnya penerbitan Akta Kelahiran. Bisa digunakan untuk dokumen kependudukan lainnya seperti perubahan KK, permohonan pindah datang, permohonan pindah, penerbitan akta kematian. ³³
5	Pariaman	Dukcapil Digi Mobile	Pelayan publik ini merupakan sistem pendaftaran daring yang mengharuskan pengguna mengisi data serta mengunggah dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan administrasi kependudukan. Aplikasi tersebut dilengkapi dengan 11 fitur yang mendukung proses pelayanan. ³⁴

³¹ <https://disdukcapil.solokkota.go.id/halaman/view/inovasi-palado>

³² (Ilmiah et al., 2022)

³³ (Dwiylu Azizah et al., n.d.)

³⁴ (Dahlia dan Frinaldi, 2020)

6	Bukittinggi	Dukcapil Cerdas	Aplikasi <i>website</i> dan <i>mobile</i> untuk pengurusan dokumen kependudukan secara <i>online</i> . Inovasi ini bertujuan memberikan kemudahan pengurusan dokumen dari mana saja tanpa perlu antre di kantor. Bisa di cetak di rumah kecuali KTP dan KIA, terdapat 8 layanan dokumen ³⁵
7	Padang Panjang	PADUKO	Inovasi dengan proses pengiriman data atau berkas persyaratan untuk pengurusan dokumen kependudukan dilakukan dengan media digital berbasis <i>website</i> memanfaatkan fasilitas teknologi, informasi dan komunikasi. Memadukan layanan daring dengan luring. Ada 19 jenis layanan dokumen. ³⁶
8	Agam	SILETON	Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online sebuah layanan dokumen kependudukan secara digital agar masyarakat tidak perlu ke dukcapil karena bisa dari rumah saja atau ke unit layanan lainnya, dengan jumlah layanan sebanyak 29 layanan.

Yang membedakan inovasi SILETON dengan inovasi lainya yaitu SILETON menyediakan 29 jenis layanan dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA, akta kematian, akta kelahiran, pindah datang, dan lainnya. SILETON

³⁵ http://topsumbar.co.id/berita/48140/dukcapil-cerdas-inovasi-pelayanan-publik-disdukcapil-kota-bukittinggi#google_vignette

³⁶ (Melinda et al., 2020)

adalah platform tunggal yang mencakup berbagai jenis dokumen kependudukan (KK, KTP, akta kelahiran, KIA, dll.). Masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi dalam satu aplikasi, sedangkan beberapa inovasi lain lebih spesifik dalam suatu layanan. Dari inovasi pelayanan berbasis digital yang ada di Sumatra Barat yang ada pada tabel 1.2 inovasi SILETON memiliki keunggulan utama yaitu, SILETON terintegrasi dengan unit pelayanan publik lintas sektor seperti RSUD/puskesmas, Pengadilan Agama, Nagari, dll. Masyarakat dapat mengakses secara mandiri atau bisa dibantu melalui unit pelayanan lain yang terhubung dan dokumen bisa dicetak secara mandiri. Jadi inovasi SILETON sebagai sistem pelayanan publik yang komprehensif dan diciptakan agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang kurang peduli akan hal tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus terus berusaha dengan melakukan edukasi dan sosialisasi agar meningkatkan kesadaran masyarakat betapa sangat pentingna kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 1. 12 Rekap Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kabupaten Agam
Tahun 2023

No	Jenis Dokumen	Jumlah Penduduk Yang Wajib Mempunyai Dokumen Kependudukan	Jumlah Kepemilikan Dokumen	Jumlah Yang Belum Memiliki Dokumen	%
1	KTP	396,132	376,603	19,529	95,07 %
2	Kartu Keluarga	311,494	310,107	1,387	99%

3	Akte Kelahiran	153,147	149,273	3,874	97,47 %
4	Akte Kematian	4,666	4,666	-	100%
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	1,568	1,568	-	100%
7	Pelayanan Perpindahan	527,451	9,978	9,978	18,92 %

Sumber : Dukcapil Agam 2024

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa terlihat persentase kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Agam. Persentase pada kepemilikan KTP sebesar 95,07%, persentase kepemilikan kartu keluarga dari jumlah keluarga yang ada di kabupaten agam sebesar 99%, persentase pada kepemilikan akta kelahiran sebesar 97,47%, persentase kepemilikan akta kematian sebesar 100% yang mana persentase kepemilikan akta kematian digunakan untuk mengetahui jumlah penduduk yang memiliki akta kematian di Kabupaten Agam. Data jumlah penduduk mati atau meninggal dan kepemilikan akta kematian di peroleh dari penduduk yang melaporkan peristiwa kematian saja, dengan begitu terlihat bahwa kesadaran penduduk untuk melaporkan dan membuat akta kematian masih sangat kurang. Saat ini, data kepemilikan akta kematian telah terpusat, sehingga Dinas Dukcapil Kabupaten Agam hanya memiliki Agreat untuk level Kabupaten. Untuk persentase kepemilikan KIA sebesar 100% dan persentase pada pelayanan perpindahan penduduk sebesar 18,92%.

Tabel 1. 13 Kepemilikan KTP-EL Kabupaten Agam Tahun 2024

No.	Kecamatan	Wajib KTP (Jiwa)	Kepemilikan KTP-el (Jiwa)	%
1	TANJUNG MUTIARA	24.607	23.057	93,70
2	LUBUK BASUNG	62.263	59.013	94,78
3	TANJUNG RAYA	28.683	27.385	95,47
4	MATUR	15.156	14.518	95,79
5	IV KOTO	20.186	19.244	95,33
6	BANUHAMPU	28.847	27.496	95,32
7	AMPEK ANGKEK	34.339	32.829	95,60
8	BASO	28.575	27.349	95,71
9	TILATANG KAMANG	28.954	27.676	95,59
10	PALUPUH	11.640	11.055	94,97
11	PALEMBAYAN	25.823	24.247	93,90
12	SUNGAI PUA	20.456	19.566	95,65
13	AMPEK NAGARI	21.577	20.177	93,51
14	CANDUNG	19.473	18.559	95,31
15	KAMANG MAGEK	17.323	16.597	95,81
16	MALALAK	8.230	7.835	95,20
KABUPATEN AGAM		396.132	376.603	95,07

Sumber : DKB Semester II Tahun 2023

Dari tabel 1.3 di atas terlihat bahwasanya kepemilikan KTP-el Kabupaten Agam per 31 Desember 2023 sebesar 376.603 dari total wajib KTP yang ada. Pencapaian kepemilikan KTP-el harus terus ditingkatkan sampai target 100 %, dengan begitu perlu adanya inovasi pelayanan khusus untuk mengejar target wajib KTP yang ada agar semua wajib KTP memiliki KTP-el.

Dari data tersebut pemerintah kabupaten agam meluncurkan inovasi pelayanan publik seperti :

4. Bidang Pendaftaran Penduduk

d) PAK KAYO (Pelayanan Administrasi Kependudukan

Khusus Hari Rayo)

e) SISKAMLING (Sistem Perekaman KTP el Keliling)

f) JEBOL TANDUK (Jemput Bola untuk Rentan Administrasi Kependudukan)

5. Bidang Pencatatan Sipil

c) BUPOPEM (Buku Pokok Pemakaman)

d) SIGAP NIKAH (Sinergitas Gerak Cepat Isbat Pernikahan)

6. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

g) SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegritas Online)

h) GEBUK (Gerakan Seribu Administrasi Kependudukan)

i) LAKI SI ONE (Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Secara Online)

j) LAPAK NAGARI (Layanan Prima Administrasi Kependudukan)

k) SIPASTI (Sistem Pelayanan Antrian Terintegrasi)

l) IKD (Identitas Kependudukan Digital)



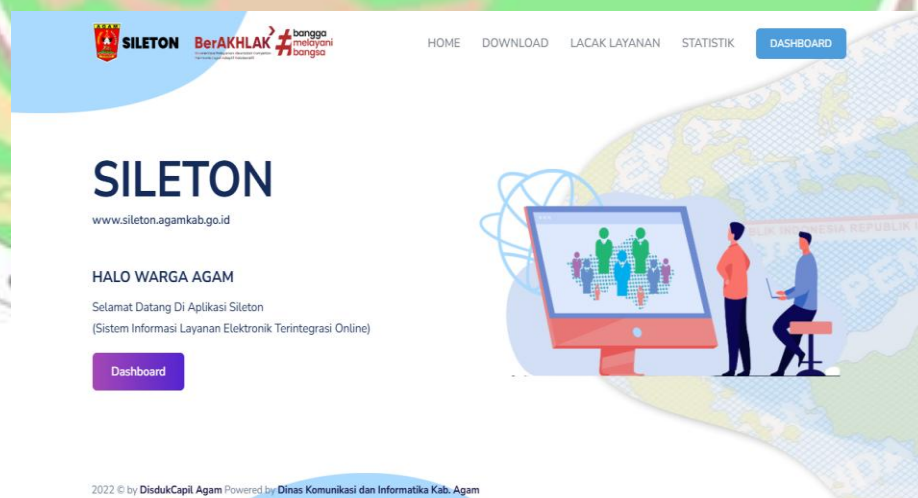
Tabel 1. 14 Perbandingan Pelaksanaan Pelayanan Periode Tahun
2021 s.d 2024

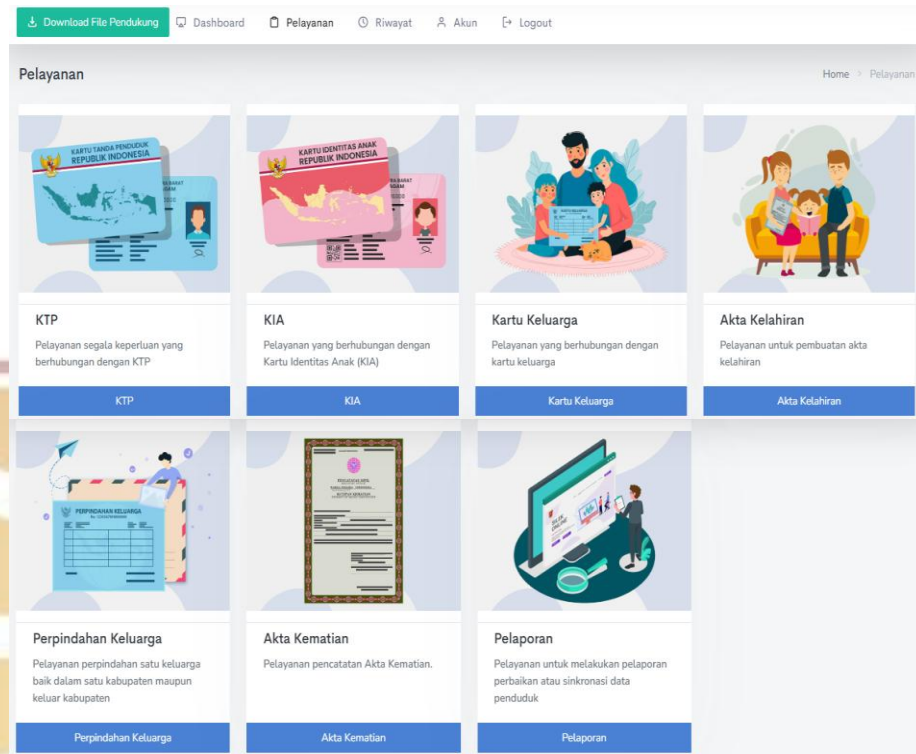
No	Inovasi	Jumlah Pelayanan
1	SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online)	154.591
2	GEBUK (Gerakan Seribu Administrasi Kependudukan)	9.247
3	IKD (Identitas Kependudukan Digital)	9.346

Sumber : Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Agam 2024

Dari data tabel 1.4 diatas dapat dilihat bawah masyarakat paling banyak menggunakan layanan aplikasi Sileton yaitu berjumlah 154.591 jumlah pelayanan di bandingkan dengan inovasi GEBUK dan IKD. Yang membuat aplikasi SILETON berbeda dengan inovasi lainya yaitu, masyarakat bisa mengurus banyak dokumen kependudukan hanya dengan satu aplikasi dan masyarakat yang paham teknologi bisa mengurus secara mandiri.

Gambar 1. 6 Tampilan Dasbor Awal Aplikasi SILETON





Sumber : Dasbor Aplikasi SILETON

Inovasi SILETON (Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online) merupakan suatu layanan online memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam di Lubuk Basung, melainkan masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan melalui tempat pelayanan publik seperti Nagari, Puskesmas, dan tempat-tempat lainnya yang sudah bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu masyarakat yang memiliki perangkat komputer ataupun smartphone bisa juga mengurus dokumen kependudukan secara mandiri.

Dengan adanya inovasi SILETON ini, berdampak kepada efektifitas pelayanan dan efisiensi biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Inovasi SILETON di atur dalam Peraturan Bupati Agam Nomor 23 Tahun 2022 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis

Digital yang mana mengatur tentang penggunaan aplikasi SILETON dan dapat di manfaatkan secara mandiri atau melalui operator aplikasi SILETON di Disdukcapil dan pada operator unit pelayanan publik. Unit pelayanan publik yang dimaksud yaitu, Walinagari, Rumah sakit, Pengadilan Agama, Puskesmas, dan lainnya.

Aplikasi SILETON di rilis pada tahun 2021 dan penerapnya di mulai pada bulan september tahun 2021 sampai saat ini. Dokumen kependudukan yang bisa dibuat atau diurus melalui aplikasi SILETON diantaranya KTP (Kartu Tanda Penduduk), KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Pelayanan Perpindahan, Akta Kematian, Pelaporan Perbaikan atau Sinkronasi data penduduk.

Tabel 1. 15 Data Jenis Pelayanan Yang Ada di Aplikasi SILETON

No	Nama Pelayanan
1	KTP Hilang
2	KTP Rusak
3	KTP Baru Rekam
4	Surat Keterangan Identitas (Ganti)
5	Cetak KIA
6	Pindah Dalam Kabupaten
7	Pindah Luar Kabupaten
8	Akta Kelahiran (NIK Baru)
9	Akta Kematian
10	Akta Pengesahan Anak
11	Akta Perkawinan
12	Akta Perceraian
13	Akta Kelahiran (Sudah Punya NIK)

14	Pengubahan Akta
15	Cetak Akta Hilang
16	Pindah Datang (KK Agam)
17	Rumah Tangga Baru (Beda Kabupaten)
18	Rumah Tangga Baru (Satu Kabupaten)
19	Cetak Kartu Keluarga Elektronik
20	Laporan Akta Kelahiran
21	Laporan Data Tidak Sinkron
22	Laporan Akta Perkawinan
23	Laporan Akta Perceraian
24	Laporan Data Tidak Sesuai
25	Laporan Jorong Tidak Sesuai
26	Pindah Datang (KK Luar Agam)
27	KTP Perubahan
28	Pisah Kartu Keluarga
29	Gabung Kartu Keluarga (Dalam Kabupaten)

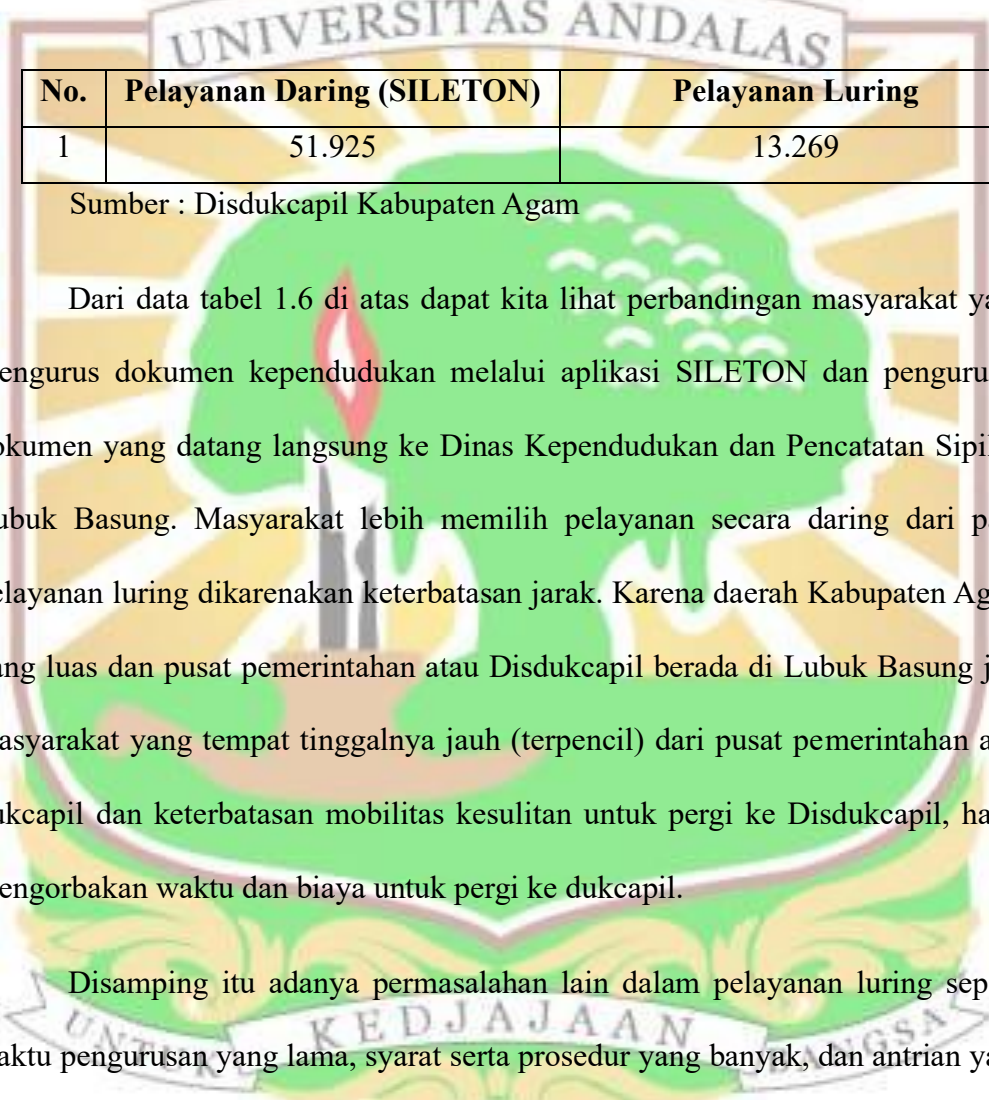
Sumber : Dasbor Aplikasi SILETON

Pada tabel 1.5 di atas terdapat 29 layanan yang bisa di urus melalui aplikasi SILETON yang dapat di akses secara mandiri di smartphone atau perangkat di Komputer atau laptop masing-masing.

Dokumen tersebut bisa diurus secara mandiri dengan mengakses website, registrasi akun. Apabila akun sudah diregistrasi masuk ke aplikasi lalu klik menu pelayanan dan pilih layanan yang diinginkan setelah itu isi data dan upload persyaratan lalu kirim dan pilih lokasi pengambilan dokumen atau cetak mandiri. Apabila ada masyarakat yang kurang mengerti silahkan pergi ke kantor wali nagari dengan membawa berkas persyaratan. Dokumen tersebut bisa diambil di dukcapil, kantor wali nagari setempat, bahkan bisa cetak mandiri

kecuali KTP dan KIA yang hanya bisa di ambil di dukcapil. Dengan adanya aplikasi SILETON diharapkan dapat mempermudah penduduk dan perangkat daerah dalam mengurus dokumen kependudukan.

Tabel 1. 16 Perbandingan Pelayanan Daring (SILETON) dengan Pelayanan Luring Periode Januari s.d Desember Tahun 2024



No.	Pelayanan Daring (SILETON)	Pelayanan Luring
1	51.925	13.269

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam

Dari data tabel 1.6 di atas dapat kita lihat perbandingan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SILETON dan pengurusan dokumen yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lubuk Basung. Masyarakat lebih memilih pelayanan secara daring dari pada pelayanan luring dikarenakan keterbatasan jarak. Karena daerah Kabupaten Agam yang luas dan pusat pemerintahan atau Disdukcapil berada di Lubuk Basung jadi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh (terpencil) dari pusat pemerintahan atau dukcapil dan keterbatasan mobilitas kesulitan untuk pergi ke Disdukcapil, harus mengorbankan waktu dan biaya untuk pergi ke dukcapil.

Disamping itu adanya permasalahan lain dalam pelayanan luring seperti waktu pengurusan yang lama, syarat serta prosedur yang banyak, dan antrian yang panjang. Tetapi dengan adanya pelayanan daring melalui aplikasi SILETON cukup dengan perangkat seluler dan koneksi internet, masyarakat bisa mengakses layanan Dukcapil. Ini juga sangat membantu bagi penyandang disabilitas atau lansia yang kesulitan bepergian.

Sumber : Website BNPB

Dapat di lihat pada gambar 1.2 di atas luasnya wilayah administrasi Kabupaten Agam yang berpusat di Lubuk basung. Sehingga masyarakat yang tinggal jauh dari pusat administasi akan kesulitan untuk menjangkau lokasi tersebut karena membutuhkan waktu dan biaya serta akses mobilitas yang kurang efektif. Jadi dengan adanya Aplikasi SILETON bisa membantu masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

Perbandingan pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi SILETON :

4. Setiap pengurusan dokumen kependudukan berkas sering bertumpuk di kantor Disdukcapil.

4. Setiap pengurusan dokumen kependudukan berkas sering bertumpuk di kantor Disdukcapil.

5. Banyaknya perantara atau yang biasa kita sebut dengan calo untuk membantu pengurusan dokumen kependudukan yang timbul akibat antrian yang panjang
6. Bagi masyarakat harus mengorbankan waktu dan biaya untuk datang ke dukcapil

Sesudah menggunakan aplikasi SILETON :

4. Berkas dokumen kependudukan tidak lagi menumpuk di kantor Disdukcapil.
5. Berkurangnya perantara atau calo.
6. Bertambah mudah dalam mengurus dokumen kependudukan dan banyaknya dokumen kependudukan yang di terbitkan.

Gambar 1. 8 Keadaan di Dukcapil Sebelum Adanya Aplikasi SILETON



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam

Gambar 1. 9 Keadaan di Dukcapil Setelah Adanya Aplikasi SILETON



Sumber : Disdukcapil kabupaten Agam

Dilihat dari gambar 1.3 dan 1.4 terdapat perbedaan yang signifikan dari jumlah masyarakat yang datang ke Dukcapil. Saat sebelum adanya aplikasi SILETON banyaknya antrian masyarakat yang datang ke Dukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan sehingga memenuhi ruangan dan parkir dipenuhi dengan kendaraan masyarakat yang datang. Sedangkan setelah adanya aplikasi SILETON antrian di Dukcapil sudah berkurang dan parkir sudah tidak dipenuhi lagi dengan kendaraan masyarakat.

Sejak diluncurkan pada tahun 2021, SILETON telah menunjukkan dampak positif. Data dari Disdukcapil Kabupaten Agam mencatat bahwa hingga akhir tahun 2024, aplikasi ini telah berhasil memfasilitasi penerbitan lebih dari 164.457 dokumen kependudukan. Hal tersebut tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Tabel 1. 17 Data Real Time Permintaan Dokumen Kependudukan Per Level Melalui Aplikasi Sileton Di Disdukcapil Kabupaten Agam Periode Tahun 2021 s.d 2025

No	Nama Level	Belum Verifikasi	Dalam Proses	Diproses	Ditolak	Total
1	Nagari	13	4	200.980	22.463	223.460
2	Mandiri	0	0	2.406	1.345	3.751
3	Kesehatan	0	0	177	12	189
4	Pengadilan Agama	0	0	1	3	4
5	Puskesmas	0	0	8	8	16
6	Lapak Nagari	0	0	813	100	913
		0	0	0	1	1
Jumlah		14	3	204.385	23.932	228.334

Sumber : SILETON 2025 Diambil Agustus 2025

Dari tabel 1.7 dapat kita lihat bahwa jumlah permintaan dan penerbitan dokumen kependudukan di level Mandiri masih sedikit dibandingkan dengan penerbitan dokumen di level Nagari. Dari data tersebut disimpulkan bahwa walaupun inovasi ini bersifat daring tetapi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini masih sangat minim, justru masyarakat tetap pergi ke pemerintah nagari dalam hal ini menggunakan aplikasi SILETON. Jadi walaupun ada inovasi aplikasi ini masih terfokus di pemerintah nagari saja.

Tabel 1. 18 Layanan Administrasi Kependudukan Di Nagari Melalui Aplikasi SILETON Tahun 2024

No	Nagari	Jumlah Layanan	Aktif	%
1	Tiku Selatan	1.728	V	3.42
2	Tiku Utara	339	V	0.67
3	Tiku Limo Jorong	1.179	V	2.33
4	Durian Kapeh Darussalam	950	V	1.88
5	Lubuk Basung	2.494	V	4.93
6	Garagahan	621	V	1.23
7	Kapung Pinang	131	V	0.26
8	Kampung Tengah	325	V	0.64
9	Manggopoh	1.045	V	2.07
10	Tanjung Sani	374	V	0.74
11	Sungai Batang	559	V	1.10
12	Maninjau	327	V	0.65
13	Bayua	1.007	V	1.99
14	Koto Kaciak	452	V	0.89
15	Duo Koto	157	V	0.31
16	Koto Gadang Anam Koto	264	V	0.52
17	Koto Malintang	312	V	0.62
18	Paninjauan	349	V	0.69
19	Dalkon	299	V	0.59

20	Matua Hilia	427	V	0.84
21	Matua Mudiak	493	V	0.97
22	Tigo Balai	298	V	0.59
23	Lawang	361	V	0.71
24	Parik Panjang	33	V	0.07
25	Panta Pauah	148	V	0.29
26	Sungai Landia	497	V	0.98
27	Balingka	503	V	0.99
28	Koto Tuo	468	V	0.93
29	Guguak Tabek Sarajo	405	V	0.80
30	Koto Panjang	0	0	0.00
31	Sianok Anam Suku	224	V	0.44
32	Koto Gadang	302	V	0.60
33	Padang Lua	564	V	1.11
34	Taluak Ampek Suku	261	V	0.52
35	Pakan Sinayan	427	V	0.84
36	Kubang Putih	484	V	0.96
37	Ladang Laweh	334	V	0.66
38	Cingkariang	489	V	0.97
39	Sungai Tanang	204	V	0.40
40	Batu Taba	498	V	0.98
41	Biara Gadang	658	V	1.30
42	Lambah	373	V	0.74
43	Panampuang	690	V	1.36
44	Ampang Gadang	673	V	1.33
45	Pasia	229	V	0.45
46	Balai Gurah	504	V	1.00
47	Koto Tinggi	675	V	1.33
48	Tabek Panjang	993	V	1.96
49	Simarasok	573	V	1.13
50	Padang Tarok	954	V	1.87

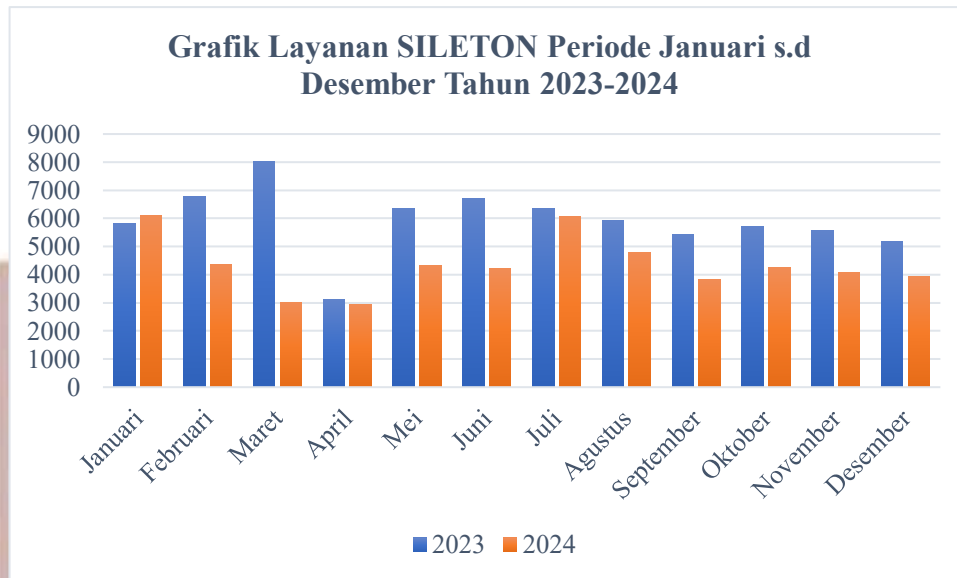
51	Salo	183	V	0.36
52	Koto Baru	112	V	0.22
53	Sungai Cubadak	554	V	1.09
54	Koto Gadang	343	V	0.68
55	Koto Tangah	1.287	V	2.54
56	Gadut	952	V	1.88
57	Kapau	173	V	0.34
58	Koto Rantang	325	V	0.64
59	Pasia Laweh	420	V	0.83
60	Pagadih	104	V	0.21
61	Nan Tujuh	510	V	1.01
62	Nan Limo	467	V	0.92
63	Baringin	241	V	0.48
64	Sipinang	116	V	0.23
65	Sungai Puar	425	V	0.84
66	Ampek Koto Pelembayan	585	V	1.16
67	Tigo Koto Silungkang	837	V	1.65
68	Salareh Aia	427	V	0.84
69	Salareh Aia Timur	994	V	1.96
70	Salareh Aia Utara	932	V	1.84
71	Salareh Aia Barat	892	V	1.76
72	Padang Laweh	162	V	0.32
73	Sungai Pua	2.255	V	4.46
74	Batagak	447	V	0.88
75	Batu Palano	646	V	1.28
76	Sariak	400	V	0.79
77	Batu Kambing	777	V	1.54
78	Sitalang	192	V	0.38
79	Bawan	2.196	V	4.34
80	Sitanang	182	V	0.36
81	Canduang Koto Laweh	894	V	1.77

82	Lasi	609	V	1.20
83	Bukik Batabuah	938	V	1.85
84	Magek	487	V	0.96
85	Kamang Hilia	465	V	0.92
86	Kamang Mudiak	478	V	0.94
87	Kamang Tengah Anam Suku	422	V	0.83
88	Pauah Kamang Mudiak	437	V	0.86
89	Malalak Utara	210	V	0.42
90	Malalak Timur	218	V	0.43
91	Malalak Selatan	327	V	0.65
92	Malalak Barat	328	V	0.65
TOTAL LAYANAN		50.594	-	100.00

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam 2024

Dari tabel 1.8 di atas terdapat penggunaan aplikasi SILETON di beberapa nagari masih kurang bahkan pada nagari Koto Panjang jumlah pelayanan melalui aplikasi SILETON 0 pelayana dan tidak aktif. Kabupaten Agam memiliki 16 Kecamatan dan 92 Nagari yang terintegrasi dengan sistem SILETON. Unit layanan lainnya yang menggunakan aplikasi SILETON yaitu, Pengadilan Agama Lubuk Basung, RSIA Riski Bunda, RSUD Lubuk Basung, 23 Puskesmas, Klinik Putri Manggopoh, Lapak Nagari Matua Mudiak.

Gambar 1. 10 Grafik Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Agam Periode Januari s.d Desember Tahun 2023-2024



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Agam 2024

Dari data pada gambar 1.5 dapat dilihat bahwa pelayanan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi SILETON pada tahun 2024 periode Januari s.d Desember mengalami penurunan pelayanan.

Target yang ingin dicapai pemerintahan Disdukcapil Kabupaten Agam melalui aplikasi Sileton yaitu dengan meningkatkan kemudahan akses layanan dalam pengurusan dokumen kependudukan, menghemat biaya dan waktu masyarakat, meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan, menghilangkan praktik percaloan, dan mendapatkan pengakuan dan penghargaan. Namun, pengimplementasian SILETON juga menghadapi sejumlah tantangan. Salah satunya adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, khususnya di wilayah pedesaan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet menjadi hambatan dalam aksesibilitas layanan di daerah terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi aplikasi SILETON dalam mempermudah

pengurusan dokumen kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi ini.

1.6 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas rumusan masalah dalam penelitian yaitu, bagaimana inovasi aplikasi SILETON dapat mempermudah pengurusan dokumen dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, serta sejauh mana keberhasilan aplikasi sileton dalam pelayanan publik di Kabupaten Agam ?

1.7 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi penggunaan aplikasi SILETON dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Agam dan melihat sejauh mana keberhasilan aplikasi sileton dalam pelayanan publik di Kabupaten Agam.

1.8 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1.4.3 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik dan agar bisa memberi inspirasi untuk penelitian yang lebih lanjut. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan topik yang mirip dengan tetap mencari celah dari penelitian sebelumnya yang bisa lebih dikembangkan lagi untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.4 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan saran yang bermanfaat bagi pemerintahan Kabupaten Agam terkait pengimplementasian aplikasi Sileton dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan untuk melihat sejauh mana efektifitas dan tepat sasaran dari aplikasi SILETON di Kabupaten Agam.

