

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SILETON DALAM MEMPERMUDAH PENGURUSAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
AGAM TAHUN 2024**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar sarjana Administasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH :

NOLI RAHMA YENI

2110843018

DIBIMBING OLEH :

- 1. DR. RONI EKHA PUTERA S.IP, M.PA**
- 2. ANNISA AULIA PUTRI, S.AP., M.AP**



**DEPARTEMEN ADMINISTASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2026

ABSTRAK

Noli Rahma Yeni, NIM 2110843018, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sileton Dalam Mempermudah Pengurusan Dokumen Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Tahun 2024, Departemen Administasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Univversitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing Oleh Dr. Roni Ekha Putera S.IP, M.PA dan Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP. Skripsi ini terdiri dari 121 halaman dengan referensi 13 buku, 14 jurnal, 3 skripsi, 4 undang-undang, dan 7 website internet.

Penelitian ini bertujuan 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. Dilatar belakangi oleh jarak wilayah Kabupaten Agam yang luas sehingga masyarakat harus datang jauh ke Disdukcapil dengan adanya aplikasi SILETON masyarakat tidak lagi kesulitan untuk datang ke Disdukcapil tetapi aplikasi SILETON masih terdapat beberapa kendala, seperti jaringan dan masih ada di unit pelayanan yang belum berjalan lancar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan triangulasi sumber data. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yaitu Keunggulan Relatif (*Relative Advantages*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemampuan Diamati (*Observability*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SILETON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam masih belum berjalan optimal. Meskipun sudah ada indikator terpenuhi seperti keunggulan relatif yang mana dengan adanya aplikasi sileton kebutuhan masyarakat untuk pelayanan dokumen kependudukan bisa terpenuhi tanpa harus ke kantor Disdukcapil. Kesesuaian yang mana aplikasi SILETON sudah sesuai dengan norma nilai dan keadaan masyarakat saat ini. Kemungkinan dicoba pada aplikasi SILETON sudah di uji cobakan pada 2021 di 3 nagari. Kemudahan dimana masyarakat bisa mengakses aplikasi SILETON dengan mudah dan dapat melihat jumlah pelayanan yang sudah diproses dan dokumen yang telah dicetak. Tetapi ada suatu kerumitan yang terjadi dalam pelayanan aplikasi SILETON yaitu dari segi masyarakat yang kurang dalam literasi digital dan kurangnya persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan. Kendala lain yaitu pada jaringan internet yang tidak memadai atau tidak merata di seluruh wilayah Kabupaten Agam juga masih adanya daerah *blank spot*. Juga beberapa unit pelayanan yang pelayanan melalui aplikasi SILETON yang tidak berjalan dan belum optimal.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Dokumen Kependudukan, SILETON, Dinas Dukcapil Kabupaten Agam

ABSTRACT

Noli Rahma Yeni, NIM 2110843018, Public Service Innovation Through the Sileton Application to Simplify Population Document Processing by the Population and Civil Registration Office of Agam Regency in 2024, Department of Public Administration, Faculty of Sosial and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA, and Annisa Aulia Putri, S.AP., M.AP. This thesis consists of 121 pages with references from 13 books, 14 journals, 3 theses, 4 laws, and 7 websites.

This study aims to describe and identify the use of the SILETON application in simplifying population document processing and improving public services in Agam Regency and to examine the effectiveness of the application in public services in Agam Regency. Due to the vast distances of Agam Regency, which require residents to travel long distances to the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). With the SILETON application, people no longer have to travel to the Disdukcapil office. However, the SILETON application still faces several challenges, such as network issues and the ongoing inoperability of some service units.

This study employed a qualitative approach with descriptive research methods. Data collection included interviews, documentation, and observation. Informants were selected using purposive sampling with data source triangulation. This study utilized Everett M. Rogers' innovation attribute theory, namely Relative Advantages, Compability, Complexity, Triability, and Observability.

The results indicate that the implementation of the SILETON application at the Agam Regency Population and Civil Registration Office is still not optimal. Although several indicators have been met, such as relative advantage, the application allows the community's need for population document services to be met without having to visit the Disdukcapil office. The SILETON application's suitability for current societal norms, values, and conditions is significant. A pilot test of the SILETON application was conducted in 2021 in three villages. The ease of access allows the public to easily view the number of services processed and documents printed. However, there are complexities in the SILETON application service, particularly among the public, who may lack digital literacy and lack the necessary requirements for processing population documents. Other obstacles include inadequate or uneven internet access throughout Agam Regency, and the persistence of blank spots. Furthermore, several service units that provide services through the SILETON application are not functioning optimally.

Keywords: Service Innovation, Population Documents, SILETON, Agam Regency Civil Registration Office