

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan dengan efisien, akuntabel, dan efektif.<sup>1</sup> Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sekelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut, dengan berpedoman pada tata cara dan aturan pokok yang sudah ditetapkan.<sup>2</sup>

Secara normatif, kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>3</sup> Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran untuk terus meningkatkan kualitas sistem pelayanan sehingga mampu dalam memenuhi harapan masyarakat dan dapat mendukung dalam terbentuknya *good governance*. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan agenda penting untuk setiap instansi pemerintah, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

---

<sup>1</sup> Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

<sup>2</sup> Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

<sup>3</sup> Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis. Pelayanan ini meliputi berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen pencatatan sipil lainnya. Dokumen-dokumen tersebut sangat penting karena merupakan dasar untuk mendapatkan pelayanan-pelayanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, dan bantuan sosial.

Secara yuridis, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa administrasi kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan menjamin keabsahan serta kepastian hukum atas dokumen-dokumen kependudukan yang diterbitkan.<sup>4</sup> Pemerintah melalui perangkat daerah yang menangani urusan kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut.

Pelayanan administrasi kependudukan yang optimal tidak hanya menitikberatkan pada proses penerbitan dokumen, tetapi juga pada pengelolaan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi. Keakuratan data tersebut sangat diperlukan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan publik, serta pelaksanaan berbagai program pemerintah agar dapat berjalan tepat sasaran. Kualitas manajemen pelayanan administrasi

---

<sup>4</sup> Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

kependudukan memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas kinerja pemerintahan serta upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dalam otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengelola pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah masing-masing. Kewenangan tersebut menuntut adanya kemampuan pengelolaan manajemen pelayanan yang baik, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan dengan bagaimana fungsi-fungsi manajemen tersebut dijalankan secara efektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya menjadi tanggung jawab bersama pemerintah pusat dan pemerintah daerah sesuai dengan pembagian kewenangan yang sudah ditetapkan. Pada otonomi daerah, pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas untuk mengelola urusan-urusan pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Kewenangan tersebut memiliki tujuan supaya pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan lebih efektif, dekat, dan responsi sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing.

Secara yuridis, kewenangan pemerintah daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi urusan yang wajib dalam pemerintahan yang memiliki kaitan dengan pelayanan dasar.<sup>5</sup> Pemerintah daerah melalui instansi yang memiliki wewenang dalam kependudukan dan pencatatan sipil bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi

---

<sup>5</sup> Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.

kependudukan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel. Hal ini menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki peran yang penting untuk menjamin hak-hak dasar masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Pelaksanaan kewenangan tersebut menuntut pemerintah daerah untuk dapat mengelola pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, mulai dari perencanaan program, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan pelayanan, dan pengawasan yang berkelanjutan. Pengelolaan pelayanan tidak hanya bergantung kepada aturan yang ada, namun juga dari kemampuan organisasi perangkat daerah dalam menjalankannya. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi dari bagaimana manajemen program dijalankan di dalam praktek lapangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok merupakan salah satu perangkat daerah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menerbitkan dokumen kependudukan, serta mengelola dan memanfaatkan data kependudukan kebutuhan pembangunan daerah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok berperan langsung dalam memastikan terpenuhinya hak identitas hukum bagi masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok mengacu pada dokumen perencanaan strategis daerah, yaitu Rencana Strategis (Renstra) Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2025–2029. Dalam Renstra tersebut disebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu fokus yang menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan, antara lain melalui perbaikan sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan inovasi layanan agar lebih mudah diakses masyarakat.<sup>6</sup> Pelayanan administrasi kependudukan menjadi perhatian penting yang terus diupayakan pengembangannya.

Dalam praktiknya, Dinas Dukcapil Kota Solok telah memanfaatkan teknologi informasi dan mengembangkan berbagai inovasi pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Upaya tersebut sejalan dengan kebijakan yang tertuang dalam Renstra yang menekankan pentingnya pengembangan inovasi dan perbaikan pelayanan publik. Tingginya jumlah permohonan serta tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan sederhana mengharuskan adanya pengelolaan pelayanan yang lebih tertata. Berbagai inovasi pelayanan terus dikembangkan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Salah satu inovasi yang dikembangkan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah Program Palado, yaitu layanan berbasis *online* yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor. Program ini merupakan bentuk peralihan dari pelayanan konvensional ke pelayanan digital yang bertujuan untuk mempermudah akses serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Melalui Palado, masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat pindah secara

---

<sup>6</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. (2021). *Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2021–2026*. Kota Solok.

daring melalui sistem yang tersedia. Masyarakat tidak perlu lagi mengantre di kantor pelayanan dan hanya datang apabila diperlukan untuk pengambilan dokumen atau proses verifikasi. Keberadaan program ini diharapkan dapat membantu mempercepat pelayanan sekaligus mendukung upaya digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Untuk memberikan gambaran mengenai mekanisme pelayanan tersebut, berikut ditampilkan alur penggunaan Program Palado yang digunakan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.



Sumber: <https://Palado.solokkota.go.id/>

Berdasarkan gambar di atas, masyarakat dapat mengakses layanan Palado melalui beberapa tahapan, mulai dari pendaftaran akun, memilih jenis layanan, mengunggah persyaratan, hingga memantau status permohonan dokumen. Sistem ini dirancang agar proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah, cepat, dan

praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui mekanisme tersebut, Program Palado diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Program Palado dikembangkan sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online* tanpa perlu datang langsung ke kantor. Melalui program ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih efisien, antrean dapat berkurang, serta pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih baik. Namun, dalam pelaksanaannya, pemanfaatan Program Palado belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, diketahui bahwa penggunaan layanan *online* masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan pelayanan secara langsung di kantor. Informan menyampaikan bahwa:

“Kalau pelayanan *offline* itu sekitar 40 sampai 50 orang per hari, sedangkan yang *online* paling hanya 2 orang per hari” (Wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026)

Pernyataan tersebut memperlihatkan adanya perbedaan yang cukup mencolok antara penggunaan layanan secara langsung dan layanan *online*. Walaupun fasilitas pelayanan digital telah disediakan, sebagian besar masyarakat masih lebih memilih datang ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi pelayanan yang ada belum berjalan secara maksimal di kalangan masyarakat.

Lebih lanjut, informan menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan *online* umumnya hanya dilakukan oleh kelompok masyarakat tertentu, seperti mereka

yang berada di luar daerah atau yang mengurus jenis dokumen tertentu. Hal tersebut sebagaimana disampaikan dalam hasil wawancara berikut:

“Biasanya yang pakai *online* itu orang yang tidak domisili di Solok, misalnya mengurus surat pindah, jadi tinggal ambil saja ke kantor” (Wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026)

Hal tersebut menunjukkan bahwa Program Palado belum digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat dan pemanfaatannya masih terbatas pada kondisi atau kebutuhan tertentu. Rendahnya penggunaan layanan *online* ini juga tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dihadapi, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Informan mengungkapkan bahwa kendala yang sering muncul antara lain gangguan jaringan serta kesulitan dalam proses verifikasi pada sistem, seperti yang disampaikan berikut:

“Sekarang jaringan sering bermasalah, jadi susah untuk buat akun baru karena kode OTP-nya tidak masuk” (Wawancara dengan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026)

Selain kendala teknis, faktor sosial juga menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan layanan *online*, seperti masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi serta kebiasaan yang lebih memilih pelayanan secara langsung. Di sisi lain, sosialisasi program yang belum maksimal juga turut memengaruhi kondisi tersebut. Informan menyebutkan bahwa penyampaian informasi terkait program Palado masih terbatas dan belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat pemanfaatan Program Palado dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, perlu dilakukan perbandingan antara jumlah pelayanan yang dilakukan secara *offline* dengan

pelayanan yang dilakukan melalui Program Palado. Perbandingan tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kecenderungan masyarakat dalam memilih jenis layanan administrasi kependudukan serta menunjukkan sejauh mana Program Palado dimanfaatkan sebagai media pelayanan berbasis digital. Adapun perbandingan jumlah pelayanan administrasi kependudukan secara *offline* dan melalui Program Palado di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok tahun 2023–2026 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
Perbandingan Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Offline* dan Melalui Program Palado di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok Tahun 2023–2026

| Tahun | Pelayanan Offline | Program Palado | Selisih |
|-------|-------------------|----------------|---------|
| 2023  | 19.012            | 51             | 18.961  |
| 2024  | 19.761            | 48             | 19.713  |
| 2025  | 17.380            | 30             | 17.350  |
| 2026  | 12.832            | 104            | 12.728  |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok masih didominasi oleh pelayanan secara *offline*. Pada tahun 2023 jumlah pelayanan *offline* mencapai 19.012 permohonan, sedangkan melalui Program Palado hanya sebanyak 51 permohonan. Tahun 2024 pelayanan *offline* meningkat menjadi 19.761 permohonan, sementara pelayanan melalui Program Palado justru sedikit menurun menjadi 48 permohonan. Pada tahun 2025 pelayanan *offline* tercatat sebanyak 17.380 permohonan dan pelayanan melalui Program Palado sebanyak 30 permohonan.

Hingga 7 Agustus 2026, pelayanan *offline* telah mencapai 12.832 permohonan, sedangkan pelayanan melalui Program Palado sebanyak 104 permohonan. Meskipun jumlah pengguna Program Palado pada tahun 2026

mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, jumlah tersebut masih jauh lebih rendah dibandingkan pelayanan yang dilakukan secara *offline*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan Program Palado sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital belum menjadi pilihan utama masyarakat Kota Solok sehingga masih diperlukan upaya untuk meningkatkan pemanfaatan layanan tersebut.

Untuk melihat gambaran beban pelayanan yang ditangani, berikut disajikan data jumlah permohonan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Solok Tahun 2023–2026:

Tabel 1. 2  
Jumlah Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan Secara *Offline* di  
Dinas Dukcapil Kota Solok Tahun 2023–2026

| No | Jenis Dokumen              | 2023  | 2024   | 2025  | 2026  |
|----|----------------------------|-------|--------|-------|-------|
| 1  | Kartu Tanda Penduduk (KTP) | 9.490 | 10.362 | 8.428 | 5.638 |
| 2  | Akta Kelahiran             | 2.148 | 2.083  | 1.980 | 1.048 |
| 3  | Kartu Keluarga (KK)        | 6.173 | 6.101  | 5.711 | 3.505 |
| 4  | Akta Kematian              | 423   | 439    | 550   | 336   |
| 5  | Akta Perkawinan            | 10    | 13     | 11    | -     |
| 6  | KIA                        | -     | -      | -     | 1.815 |
| 7  | SKPWNI / Surat Pindah      | 768   | 763    | 700   | 490   |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait pemanfaatan layanan digital, berikut disajikan data jumlah permohonan administrasi kependudukan melalui Program Palado di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok:

Tabel 1. 3  
Jumlah Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan Melalui Program  
Palado di Dinas Dukcapil Kota Solok Tahun 2023–2026

| No | Jenis Dokumen       | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|----|---------------------|------|------|------|------|
| 1  | SKPWN               | 31   | 29   | 22   | 53   |
| 2  | SKDWN               | 6    | 4    | 4    | 9    |
| 3  | Kartu Keluarga (KK) | 0    | 2    | 2    | 10   |
| 4  | Perubahan Elemen    | 5    | 2    | 2    | 6    |
| 5  | Lapor NIK           | 4    | 3    | 0    | 0    |
| 6  | Akta Kelahiran      | 4    | 8    | 2    | 26   |
| 7  | KTP Hilang          | 1    | 0    | 0    | 0    |

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, 2026*

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah permohonan administrasi kependudukan melalui Program Palado masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan pelayanan secara langsung. Beberapa jenis layanan bahkan hanya digunakan oleh sedikit masyarakat dalam satu tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis digital di Kota Solok belum berjalan optimal. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal juga ditemukan adanya kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterlambatan kode OTP, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan layanan *online*. Fenomena tersebut secara empiris menunjukkan bahwa tujuan Program Palado untuk mempermudah pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Jika dibandingkan dengan pelayanan secara *offline* yang jumlahnya mencapai ribuan permohonan setiap tahun, terlihat adanya selisih yang cukup jauh antara penggunaan layanan langsung dan layanan *online*. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Program Palado telah hadir sebagai inovasi pelayanan berbasis digital, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum maksimal. Keadaan tersebut menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk mendorong peningkatan penggunaan layanan online oleh masyarakat.

Kondisi rendahnya pemanfaatan Program Palado tersebut menjadi perhatian karena apabila dibandingkan dengan daerah lain di Provinsi Sumatera Barat, inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah menunjukkan capaian yang lebih optimal. Kota Padang, misalnya, melalui aplikasi SI RANCAK sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis *online* yang dapat diakses selama 24 jam, telah menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi oleh masyarakat.<sup>7</sup> Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 50 ribu pengguna. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, terjadi peningkatan jumlah pelayanan dari sekitar 350 layanan per bulan menjadi 700 layanan per bulan, di mana sekitar 95% layanan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja, serta 72% responden menyatakan bahwa layanan tersebut membantu dalam menghemat waktu dan biaya. Data tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital di Kota Padang tidak hanya tersedia, tetapi juga dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Untuk memperkuat gambaran mengenai pemanfaatan layanan tersebut, berikut disajikan data jumlah permohonan dan dokumen kependudukan yang diproses melalui SI RANCAK:

---

<sup>7</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. (2024). SI RANCAK: Layanan administrasi kependudukan online. <https://disdukcapil.padang.go.id/>

Tabel 1. 4  
Jumlah Dokumen Kependudukan melalui SI RANCAK Kota Padang

| Jenis Dokumen  | Tahun | Jumlah Permohonan | Dokumen Terbit | Persentase (%) |
|----------------|-------|-------------------|----------------|----------------|
| Akta Kelahiran | 2020  | 12.597            | 10.473         | 83,13%         |
|                | 2021  | 30.606            | 23.398         | 76,45%         |
|                | 2022  | 38.837            | 36.726         | 94,56%         |
| Kartu Keluarga | 2020  | 6.210             | 6.047          | 97,38%         |
|                | 2021  | 18.857            | 16.869         | 89,46%         |
|                | 2022  | 23.736            | 19.735         | 83,14%         |
| KTP Elektronik | 2020  | 34.528            | 27.973         | 81,02%         |
|                | 2021  | 74.835            | 51.892         | 69,34%         |
|                | 2022  | 80.293            | 61.201         | 76,22%         |

Sumber: Melinda et al. (2023), hlm. 5.<sup>8</sup>

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pemanfaatan inovasi SI RANCAK di Kota Padang menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini ditunjukkan melalui meningkatnya jumlah permohonan dan dokumen yang berhasil diterbitkan pada setiap jenis layanan administrasi kependudukan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah memanfaatkan layanan digital secara optimal dalam pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, persentase dokumen yang berhasil diterbitkan juga tergolong tinggi, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain Kota Padang, Kota Padang Panjang juga menunjukkan capaian yang cukup baik dalam pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program PADUKO (Pelayanan Dokumen Kependudukan Online). Program ini dikembangkan sebagai upaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus

<sup>8</sup> Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2023). Efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI RANCAK di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 1–10.

datang langsung ke kantor pelayanan. Untuk memperkuat gambaran mengenai capaian inovasi pelayanan tersebut, berikut disajikan data terkait penilaian inovasi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Tabel 1. 5  
Skor Inovasi OPD Kota Padang Panjang

| No | Inovasi          | Nilai Indeks |
|----|------------------|--------------|
| 1. | Layanan Jempol   | 590          |
| 2. | Palandu Dukcapil | 610          |
| 3. | Komik Dukcapil   | 600          |
| 4. | PADUKO           | 690          |
| 5. | Palang Pintu     | 500          |

Sumber: Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah (2020).<sup>9</sup>

Tabel 1. 6  
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kota Padang Panjang

| Tahun     | IKM   |
|-----------|-------|
| 2018 (I)  | 85,50 |
| 2018 (II) | 88,77 |
| 2019 (I)  | 89,38 |
| 2019 (II) | 89,62 |
| 2020 (I)  | 89,84 |

Sumber: Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah (2020).

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Program PADUKO di Kota Padang Panjang memiliki capaian yang cukup baik dalam pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan melalui perolehan nilai indeks inovasi yang mencapai angka 690, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan inovasi lainnya di lingkungan organisasi perangkat daerah Kota Padang Panjang. Capaian tersebut menunjukkan bahwa PADUKO tidak hanya menjadi inovasi pelayanan, tetapi juga dinilai unggul dalam implementasi serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

<sup>9</sup> Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 197–216.

Selain itu, keberhasilan PADUKO juga tercermin dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, nilai IKM tercatat sebesar 85,50 dan meningkat hingga mencapai 89,84 pada tahun 2020. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan semakin baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi pelayanan berbasis digital yang diterapkan melalui PADUKO dapat dikatakan berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan inovasi pelayanan digital di Kota Padang dan Kota Padang Panjang tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis *online* memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan apabila dikelola dengan baik. Berbeda dengan kondisi tersebut, pemanfaatan Program Palado di Kota Solok masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari jumlah pengguna layanan *online* yang masih sangat sedikit dibandingkan dengan pelayanan secara langsung yang jauh lebih tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung menggunakan pelayanan tatap muka dibandingkan layanan digital yang telah disediakan. Perbedaan capaian antara daerah tersebut menunjukkan bahwa keberadaan inovasi pelayanan berbasis digital belum tentu diikuti dengan tingkat pemanfaatan yang optimal.

Perbandingan dengan Kota Padang dan Kota Padang Panjang bukan dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kedua daerah tersebut lebih baik dibandingkan Kota Solok, melainkan untuk memberikan gambaran bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah mampu dimanfaatkan secara optimal di beberapa daerah di Provinsi Sumatera Barat. Sementara itu,

Kota Solok juga telah mengembangkan inovasi pelayanan serupa melalui Program PALADO, namun tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih relatif rendah dibandingkan pelayanan secara langsung. Perbedaan kondisi tersebut menjadi alasan utama dipilihnya Kota Solok sebagai lokasi penelitian, karena menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan inovasi pelayanan dengan kondisi implementasinya di lapangan. Dengan demikian, Kota Solok menjadi relevan untuk dikaji guna mengetahui bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan dalam pengelolaan Program PALADO sehingga dapat diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala pelaksanaannya.

Rendahnya penggunaan layanan Palado menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Kondisi ini menandakan bahwa inovasi pelayanan yang telah dikembangkan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik masyarakat Kota Solok. Hal ini juga menunjukkan perlunya peninjauan kembali terhadap pelaksanaan program yang ada. Upaya perbaikan perlu dilakukan agar layanan yang diberikan dapat lebih mudah dipahami dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara tujuan Program Palado sebagai inovasi pelayanan berbasis digital dengan kenyataan pemanfaatannya di lapangan. Inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan ternyata belum sepenuhnya memberikan hasil sesuai harapan. Keadaan ini memperlihatkan bahwa permasalahan yang terjadi

tidak hanya berkaitan dengan teknologi atau masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan cara pengelolaan pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang terjadi menunjukkan bahwa aspek manajemen memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh adanya program itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana program tersebut direncanakan, diatur, dilaksanakan, dan diawasi secara terarah. Jika fungsi-fungsi manajemen tersebut tidak berjalan dengan baik, maka tujuan dari program pelayanan akan sulit tercapai secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan yang tepat sangat dibutuhkan dalam setiap tahapan pelaksanaan program. Selain itu, koordinasi antar pihak yang terlibat juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan.

Dalam sudut pandang manajemen, rendahnya pemanfaatan Program Palado dapat ditinjau melalui fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Pada tahap perencanaan, terlihat bahwa perencanaan program belum sepenuhnya berjalan dengan baik, terutama terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta penentuan target penggunaan layanan *online*. Kondisi ini dapat dilihat dari masih sedikitnya masyarakat yang memanfaatkan layanan Palado dibandingkan dengan pelayanan secara langsung.

Pada aspek pengorganisasian, pelaksanaan Program Palado membutuhkan struktur kerja yang jelas serta pembagian tugas yang terarah di antara pegawai. Setiap pegawai seharusnya memahami peran dan tanggung jawabnya masing-

masing agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik. Namun, dalam praktiknya masih terdapat indikasi bahwa pengelolaan program belum sepenuhnya terkoordinasi secara optimal. Kondisi ini dapat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akibatnya, pelaksanaan pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Sementara itu, pada aspek pelaksanaan (*actuating*), berbagai kendala yang muncul seperti gangguan jaringan, kesulitan dalam proses verifikasi sistem, serta rendahnya respons masyarakat menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum berjalan secara maksimal. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa proses pelaksanaan layanan masih menghadapi hambatan yang cukup beragam. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih dipengaruhi oleh faktor teknis maupun dari sisi pengguna layanan.

Pada aspek pengawasan (*controlling*), diperlukan adanya kegiatan evaluasi serta tindak lanjut terhadap berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan program. Proses pengawasan seharusnya mampu mengidentifikasi kendala yang terjadi dan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat indikasi bahwa upaya pengawasan dan perbaikan terhadap masalah yang ada, seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan, belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan belum sepenuhnya mampu mendukung perbaikan pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian mengenai manajemen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Palado perlu dilakukan untuk melihat bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan program dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan program serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam memperbaiki pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan serta sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di masa yang akan datang.

Fokus penelitian ini dipilih karena manajemen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Palado merupakan isu yang relevan dengan perkembangan pelayanan publik di era digital. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan dasar masyarakat karena berkaitan dengan dokumen penting seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya yang digunakan dalam berbagai urusan publik. Kehadiran Program Palado sebagai inovasi pelayanan berbasis *online* menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan fenomena yang ditemukan, tingkat pemanfaatan layanan Palado masih belum optimal dibandingkan pelayanan secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana proses manajemen dijalankan. Sehingga penelitian ini difokuskan untuk mengkaji aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pengelolaan Program Palado, sehingga dapat

diketahui faktor pendukung, hambatan, serta efektivitas manajemen pelayanan yang diterapkan.

Lokus penelitian dipilih di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok karena instansi tersebut merupakan penyelenggara Program PALADO yang menjadi objek penelitian. Selain sebagai pelaksana utama pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok juga telah menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital, namun pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal apabila dibandingkan dengan pelayanan secara langsung maupun dengan inovasi pelayanan digital di beberapa daerah lain di Provinsi Sumatera Barat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan Program PALADO untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dengan implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, Kota Solok dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki fenomena empiris yang relevan untuk dikaji dari perspektif manajemen, khususnya melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam penyelenggaraan Program PALADO.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Palado di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan administrasi

kependudukan melalui Program Palado pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Palado pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui Program Palado. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.