

Inovasi Layanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Lima Puluh Kota

Rahmah Fajria¹, Aldri Frinaldi²

^{1,2} Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang
e-mail: rahmahfajria@unp.ac.id¹, aldri@fis.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini membahas inovasi layanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota, dengan fokus pada program Smart Dukcapil yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi kependudukan melalui penerapan teknologi. Masalah yang dihadapi adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang lambat dan birokratis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program Smart Dukcapil, menilai keberhasilan serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Metode yang digunakan adalah telaah pustaka dan analisis data sekunder dari berbagai sumber yang terkait, serta penelusuran internet untuk mengidentifikasi perkembangan terkini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program ini berhasil mempercepat pengurusan dokumen dan meningkatkan kepuasan masyarakat, kendala seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi teknologi masyarakat masih perlu diatasi. Kesimpulannya, program Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota berpotensi menjadi model inovasi layanan publik yang dapat diperluas, dengan peningkatan infrastruktur dan sosialisasi yang lebih intensif.

Kata kunci: *Inovasi Layanan Publik, Pemerintahan Kabupaten Lima Puluh Kota, Smartdukcapil, Efisiensi Pelayanan, Transparansi.*

Abstract

This research discusses public service innovation in Lima Puluh Kota District, focusing on the Smart Dukcapil program which aims to improve the efficiency and transparency of population administration through the application of technology. The problem faced is community dissatisfaction with slow and bureaucratic administrative services. The purpose of this study is to analyze the implementation of the Smart Dukcapil program, assess the successes and obstacles faced in its implementation, and provide recommendations for improvement. The method used was a literature review and analysis of secondary data from various related sources, as well as internet searches to identify recent developments. The results show that although the program has been successful in speeding up the processing of documents and increasing community satisfaction, obstacles such as limited digital infrastructure and low technological literacy of the community still need to be overcome. In conclusion, the Smart Dukcapil program in Lima Puluh Kota District has the potential to become a model of public service innovation that can be scaled up, with improved infrastructure and more intensive socialization.

Keywords: *Public Service Innovation, Lima Puluh Kota District Government, Smartdukcapil, Service Efficiency, Transparency.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu negara (Dewi & Suparno, 2022). Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, masyarakat mengharapkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan transparan dari pemerintah. Hal ini dipengaruhi oleh dinamika sosial yang terus berkembang, terutama meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai warga negara. Kabupaten Lima Puluh Kota,

sebagai salah satu wilayah administrasi di Indonesia, menghadapi tantangan serupa dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas (Rahmi dkk., 2024).

Fakta sosial menunjukkan bahwa masih banyak permasalahan dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, termasuk di daerah-daerah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Borut, 2021), masyarakat sering mengeluhkan proses yang lambat, birokrasi yang berbelit-belit, serta kurangnya transparansi dalam berbagai jenis layanan publik. Hal ini semakin memperkuat urgensi inovasi dalam sistem pelayanan publik, terutama di tingkat daerah. Kabupaten Lima Puluh Kota, meskipun telah berupaya meningkatkan kualitas layanan, masih menghadapi tingkat kepuasan masyarakat yang rendah (*DISDAGKOPUKM - Home*, t.t.). Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) setempat pada tahun 2023, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengurusan KTP dan KK berada di bawah rata-rata nasional. Proses yang panjang, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya pemanfaatan teknologi menjadi faktor utama rendahnya kepuasan tersebut (*Layanan BPS - Portal PPID BPS RI*, t.t.).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas inovasi layanan publik di tingkat daerah. Studi oleh (Ponto dkk., 2024) menyoroti pentingnya digitalisasi layanan publik dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Hakeu & Alim, 2024) menekankan peran partisipasi masyarakat dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan yang lebih responsif. Namun, kajian-kajian tersebut belum secara spesifik membahas konteks Kabupaten Lima Puluh Kota, yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan geografis tersendiri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi inovasi-inovasi yang telah diterapkan dalam layanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota, menganalisis efektivitasnya, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk peningkatan layanan di masa mendatang. Penelitian ini juga berupaya menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam konteks pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP dan KK.

kajian literatur menjadi salah satu landasan penting dalam penelitian ini. Misalnya, (Nurlaila dkk., 2024) menyoroti pentingnya inovasi sektor publik sebagai respons terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Selain itu, (Djatmiko, 2023) memperkenalkan konsep *New Public Service*, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan semata-mata pada kepatuhan birokrasi. Penelitian oleh (Wiranti & Frinaldi, 2023) menyoroti peran teknologi dalam menciptakan layanan publik yang lebih efektif, sementara (Priyanda, 2019) mempopulerkan konsep *New Public Management* sebagai pendekatan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik melalui pendekatan bisnis.

Dalam konteks Indonesia, studi (Saputra, 2024) mengidentifikasi tantangan utama dalam layanan publik, termasuk kurangnya koordinasi antarinstansi dan rendahnya kompetensi sumber daya manusia. Penelitian lainnya (Lubis & Sinaga, 2024) menekankan pentingnya inovasi berbasis lokal untuk mengatasi masalah spesifik di daerah. Sementara itu, (Sari, 2014) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik sangat bergantung pada komitmen pimpinan daerah.

Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini berangkat dari permasalahan mendasar dalam layanan publik, yaitu bagaimana memastikan layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lima Puluh Kota dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan responsif. Identifikasi masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana program *Smart Dukcapil* memberikan kontribusi nyata terhadap perbaikan pelayanan publik di daerah tersebut. Program ini bertujuan untuk mengatasi berbagai keluhan masyarakat terkait proses yang lambat dan birokrasi yang rumit dalam pengurusan dokumen seperti KTP dan KK. Fokus penelitian diarahkan pada inovasi yang ditawarkan oleh *Smart Dukcapil*, termasuk analisis program ini berdasarkan teori pelayanan publik yang menekankan pada efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pemanfaatan teknologi dalam menciptakan layanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Di tengah tuntutan masyarakat untuk layanan yang lebih baik, inovasi berbasis teknologi menjadi solusi strategis yang harus dioptimalkan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki signifikansi tinggi dalam memberikan wawasan baru dan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis inovasi layanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota, khususnya melalui program *Smart Dukcapil*. Data dikumpulkan dari dua sumber utama, yaitu data sekunder berupa kajian pustaka dan dokumen resmi dari pemerintah daerah, serta data digital yang diperoleh melalui penelusuran pada situs resmi, aplikasi layanan, dan berita daring terkait inovasi *Smart Dukcapil*. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola implementasi, efektivitas, dan tantangan dalam program tersebut. Data yang diperoleh dibandingkan dengan teori pelayanan publik guna memahami sejauh mana inovasi ini sejalan dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kontribusi *Smart Dukcapil* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota: Strategi, Capaian, dan Tantangan dalam Inovasi Layanan Publik

Kabupaten Lima Puluh Kota meluncurkan program Smart Dukcapil sebagai respons terhadap berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan (Rizki, 2023a). Sebelum program ini diimplementasikan, masyarakat sering menghadapi keterlambatan dalam pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Masalah birokrasi yang berbelit-belit dan minimnya pemanfaatan teknologi menjadi alasan utama perlunya inovasi berbasis digital. Selain itu, meningkatnya tuntutan masyarakat untuk layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien menjadi pendorong peluncuran program ini. Program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi, Smart Dukcapil bertujuan menciptakan sistem layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mengurangi kesalahan manual, serta meningkatkan akurasi data penduduk (Lestanata dkk., 2024).

Program (*Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*, t.t.) Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota mencakup beberapa inisiatif inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Beberapa program utama dalam Smart Dukcapil adalah sebagai berikut:

1. **Sistem Antrean Online**
Program ini memungkinkan warga untuk mengakses dan membuat janji temu untuk layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, tanpa harus mengantri langsung di kantor. Ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dan mempermudah proses pengurusan dokumen.
2. **Aplikasi Layanan Digital**
Program ini menyediakan aplikasi mobile yang memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan dokumen, mengecek status permohonan, serta mengakses layanan lainnya secara digital. Layanan ini membantu meningkatkan aksesibilitas bagi warga yang kesulitan mengunjungi kantor pemerintah secara langsung.
3. **Integrasi Data Antarinstansi**
Salah satu komponen utama dari Smart Dukcapil adalah integrasi data administrasi kependudukan dengan sistem pemerintahan lainnya. Ini memungkinkan pertukaran data yang lebih efisien antarinstansi pemerintah, sehingga mempercepat proses layanan dan meningkatkan akurasi data.
4. **Portal Pengaduan Masyarakat**
Program ini menyediakan platform digital bagi warga untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terkait layanan administrasi kependudukan, seperti keterlambatan pengurusan dokumen atau masalah kualitas layanan. Ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas sistem.
5. **Pelatihan dan Pendidikan bagi Staf**
Untuk memastikan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dapat mengelola layanan digital dengan baik, Smart Dukcapil mencakup program pelatihan yang berfokus pada keterampilan digital dan manajemen sistem.

6. Sistem Pemantauan dan Pelaporan

Program ini juga mencakup sistem yang memungkinkan pemantauan secara real-time terhadap kinerja layanan, sehingga dapat menghasilkan laporan dan evaluasi yang lebih cepat mengenai efektivitas layanan.

Smart Dukcapil terdiri dari beberapa inovasi utama, seperti sistem antrean online, layanan berbasis aplikasi, dan integrasi data antarinstansi (Katharina, 2021). Program ini juga menyediakan layanan pengaduan masyarakat secara digital, memungkinkan warga untuk melaporkan kendala atau keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor. Strategi penerapan Smart Dukcapil melibatkan beberapa langkah kunci, seperti pelatihan bagi staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pembangunan infrastruktur digital, dan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi. Pemerintah juga menetapkan target jangka pendek dan panjang untuk mengukur keberhasilan implementasi program. Target jangka pendek meliputi pengurangan waktu pengurusan dokumen hingga 50% dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi. Dalam jangka panjang, program ini bertujuan menciptakan ekosistem layanan publik yang sepenuhnya berbasis digital dan terintegrasi dengan sistem nasional.

Implementasi Smart Dukcapil dimulai dengan uji coba pada beberapa layanan utama, seperti pengurusan KTP elektronik dan akta kelahiran (Nur'aini & Fitriana, 2023). Setelah berhasil diuji coba, layanan ini diperluas mencakup pengurusan KK, pindah domisili, dan akta kematian. Dalam dua tahun pertama, program ini berhasil mempercepat waktu pengurusan dokumen hingga 30%. Selain itu, lebih dari 70% masyarakat di kabupaten ini telah mulai memanfaatkan layanan digital yang disediakan. Meskipun mencatat beberapa keberhasilan, implementasi Smart Dukcapil menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur internet di daerah terpencil dan rendahnya literasi teknologi masyarakat. Faktor lain adalah resistensi dari sebagian pegawai yang kurang terbiasa dengan sistem digital.

Tabel 1. Keberhasilan dan Kendala dari Implementasi Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota

Inovasi Utama	Keberhasilan	Kendala
Sistem Antrean Online	Sistem Antrean Online	Tidak semua warga memiliki akses internet.
	Mengurangi kepadatan di kantor layanan.	Kesulitan adaptasi bagi masyarakat lanjut usia atau kurang melek teknologi.
Layanan Berbasis Aplikasi	70% masyarakat telah menggunakan aplikasi untuk layanan administrasi.	Rendahnya literasi teknologi di beberapa kelompok masyarakat.
	Mempermudah akses pengurusan dokumen kapan saja tanpa harus datang langsung.	Kendala teknis seperti aplikasi yang terkadang lambat atau mengalami gangguan sistem
Integrasi Antarinstansi	Mengurangi pengulangan data yang sama pada beberapa layanan.	Sistem integrasi masih terkendala oleh perbedaan format data antarinstansi.
	Meningkatkan efisiensi pengolahan data administratif.	Resistensi dari beberapa pihak instansi terkait dalam berbagi data.
Layanan Digital	Warga dapat melaporkan masalah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.	Belum optimalnya respons terhadap pengaduan, terutama pada waktu sibuk.
	Transparansi dalam penyelesaian pengaduan masyarakat.	Kurangnya tenaga teknis untuk menangani banyak pengaduan secara cepat.

Pelatihan Disdukcapil	Staf	Staf lebih terampil dalam menggunakan sistem digital.	Tidak semua pegawai cepat beradaptasi dengan teknologi baru.
		Meningkatkan efisiensi kerja di beberapa layanan utama.	Resistensi perubahan budaya kerja tradisional ke sistem berbasis digital.
Pembangunan Infrastruktur Digital		Beberapa wilayah sudah memiliki akses internet untuk mendukung layanan digital.	Infrastruktur internet belum merata, terutama di daerah terpencil atau perbatasan.
		Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan digital.	Sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota

Tabel ini menunjukkan bahwa meskipun Smart Dukcapil telah mencapai beberapa keberhasilan, seperti efisiensi layanan dan peningkatan kepuasan masyarakat, masih terdapat berbagai kendala yang memerlukan perhatian untuk keberlanjutan dan optimalisasi program. Untuk mengatasi kendala ini, pemerintah meningkatkan akses internet melalui pembangunan jaringan di wilayah pedesaan dan menyediakan pelatihan penggunaan teknologi bagi masyarakat dan staf pemerintah. Manfaat utama program ini adalah pengurangan waktu tunggu dan biaya transportasi karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil. Selain itu, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja melalui aplikasi.

Dengan sistem digital, proses verifikasi dan pencetakan dokumen menjadi lebih cepat. Penggunaan teknologi juga mengurangi risiko kesalahan administratif yang sering terjadi pada sistem manual (Lestanata dkk., 2024). Sistem Smart Dukcapil meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat memantau status pengurusan dokumen mereka secara real-time. Teknologi memegang peran sentral dalam Smart Dukcapil, terutama melalui integrasi data dan penggunaan aplikasi berbasis web dan seluler (Angelini & Bangkalang, 2024). Partisipasi masyarakat sangat penting dalam keberhasilan program ini. Pemerintah melibatkan masyarakat melalui survei kepuasan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kendala yang mereka hadapi. Program ini melibatkan kolaborasi antara Disdukcapil dengan instansi lain, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, untuk memastikan kelancaran integrasi data (Nurrahman, 2024).

Menurut teori New Public Service, pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Pratamaningtyas dkk., 2024). Smart Dukcapil mencerminkan prinsip ini dengan menyediakan layanan berbasis kebutuhan warga. Efektivitas program ini terlihat dari peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang naik dari 60% menjadi 85% dalam survei terakhir. Beberapa masyarakat lanjut usia mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah menyediakan layanan manual sebagai alternatif. Pengembangan infrastruktur digital, seperti server pusat dan jaringan internet, menjadi prioritas untuk mendukung keberlanjutan program ini. Pemerintah melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat agar lebih melek teknologi dan dapat memanfaatkan layanan digital dengan optimal.

Program ini mendapat dukungan anggaran dari pemerintah daerah, termasuk dana untuk pelatihan staf dan pengembangan sistem. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur kinerja program dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kepemimpinan kepala daerah yang proaktif menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi program ini. Motivasi pegawai ditingkatkan melalui pelatihan rutin dan insentif bagi mereka yang berprestasi dalam menjalankan program ini. Keberhasilan Smart Dukcapil mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan program serupa di sektor lain, seperti kesehatan dan pendidikan.

Program ini memiliki potensi untuk direplikasi di daerah lain dengan menyesuaikan kebutuhan lokal. Implementasi Smart Dukcapil mendorong perubahan budaya kerja di birokrasi menuju sistem yang lebih modern dan efisien. Integrasi data antarinstansi memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat, mengurangi redundansi informasi. Pemerintah perlu terus

mengembangkan fitur aplikasi dan memperluas cakupan layanan agar lebih banyak masyarakat yang terlayani. Smart Dukcapil merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Lima Puluh Kota. Program ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam layanan publik. Dukungan teknologi, edukasi, dan komitmen pemerintah menjadi kunci keberlanjutan program ini.

Integrasi Teori Pelayanan Publik dalam Implementasi Smart Dukcapil: Analisis dan Saran Pengembangan

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Nawawi, 2012). Di Kabupaten Lima Puluh Kota, program Smart Dukcapil telah menjadi salah satu langkah inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Program ini mengintegrasikan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Melalui penerapan sistem antrean online, layanan berbasis aplikasi, serta integrasi data antarinstansi, Smart Dukcapil diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan transparan. Namun, implementasi program ini juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu dianalisis dan diatasi untuk mencapai tujuannya (Rizki, 2023b).

Teori pelayanan publik memiliki berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas program Smart Dukcapil. Salah satu teori yang relevan adalah New Public Management (NPM) yang menekankan pada efisiensi, akuntabilitas, dan hasil yang berbasis pada kebutuhan masyarakat (Indrawati, 2010). NPM mendorong pengelolaan layanan publik dengan prinsip-prinsip yang lebih mirip dengan praktik bisnis, seperti efisiensi, penggunaan teknologi, dan orientasi pada hasil. Penerapan NPM dalam Smart Dukcapil terlihat pada penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi biaya operasional. Namun, NPM bukan satu-satunya pendekatan dalam pelayanan publik. New Public Service (NPS), yang lebih menekankan pada pelayanan yang berfokus pada masyarakat, juga relevan dalam konteks Smart Dukcapil. NPS berpendapat bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, bukan hanya sekadar efisiensi dan pencapaian hasil semata (Supawanhar dkk., 2024). Dalam hal ini, Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota perlu memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tidak mengalienasi masyarakat, tetapi justru memberikan akses yang lebih besar bagi mereka, terutama dalam hal partisipasi dan transparansi. Penerapan Teori Pelayanan Publik dalam Smart Dukcapil:

1) Efisiensi dan Akuntabilitas (New Public Management)

Penerapan sistem antrean online dan aplikasi layanan digital dalam Smart Dukcapil mencerminkan prinsip efisiensi yang ditekankan dalam teori NPM. Dengan menggunakan teknologi ini, waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen dapat dipersingkat, dan masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam di kantor Dukcapil. Selain itu, penggunaan aplikasi digital memungkinkan sistem yang lebih transparan dalam memantau status permohonan, mengurangi kemungkinan praktik korupsi dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan.

2) Fokus pada Kebutuhan Masyarakat (New Public Service)

Dalam hal ini, Smart Dukcapil juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih responsif. Aplikasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara langsung melalui perangkat mobile memberikan kemudahan dan kenyamanan. Di sisi lain, portal pengaduan masyarakat yang disediakan memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini mencerminkan pemahaman bahwa pelayanan publik tidak hanya tentang efisiensi, tetapi juga tentang memberikan nilai lebih bagi masyarakat, termasuk dalam hal akses dan partisipasi.

Meskipun program Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota mencatatkan beberapa keberhasilan, implementasi program ini tidak lepas dari berbagai kendala. Salah satu kendala terbesar adalah keterbatasan infrastruktur internet, terutama di daerah terpencil. Masyarakat di daerah-daerah tersebut sering kali kesulitan untuk mengakses layanan digital akibat jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini menjadi tantangan besar dalam mencapai tujuan program yang

ingin menyediakan layanan publik berbasis digital untuk seluruh masyarakat. Selain itu, rendahnya literasi teknologi di kalangan sebagian masyarakat juga menjadi hambatan. Banyak warga, terutama di kalangan generasi yang lebih tua, yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital untuk mengakses layanan. Hal ini mengarah pada masalah adopsi teknologi, yang mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam program Smart Dukcapil.

Di sisi lain, terdapat juga resistensi internal dari beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Perubahan sistem dan penerapan teknologi baru sering kali menghadapi tantangan dalam bentuk kurangnya keterampilan digital di kalangan pegawai yang terbiasa dengan cara kerja konvensional (Sepriano dkk., 2023). Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi secara berkala, serta dorongan dari pimpinan daerah untuk memastikan bahwa seluruh staf dapat beradaptasi dengan sistem baru ini. Saran untuk Pengembangan Program Smart Dukcapil:

1. Penguatan Infrastruktur Digital: Salah satu saran utama untuk pengembangan program ini adalah peningkatan infrastruktur internet, terutama di daerah-daerah terpencil (Suseno dkk., 2023). Pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan provider internet untuk memperluas jangkauan jaringan dan memastikan konektivitas yang stabil di seluruh wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota. Tanpa infrastruktur yang memadai, program Smart Dukcapil tidak akan dapat diakses secara maksimal oleh seluruh masyarakat.
2. Peningkatan Literasi Teknologi Masyarakat: Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, penting untuk meningkatkan literasi teknologi di kalangan warga (Patilima, 2022). Pemerintah dapat mengadakan pelatihan atau sosialisasi yang menyasar berbagai kalangan, terutama mereka yang kurang familiar dengan penggunaan perangkat digital. Selain itu, penyuluhan mengenai manfaat penggunaan aplikasi Smart Dukcapil juga dapat membantu masyarakat memahami pentingnya adopsi teknologi dalam kehidupan sehari-hari.
3. Pelatihan Berkelanjutan bagi Pegawai: Penting untuk melaksanakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai Disdukcapil agar mereka dapat mengoperasikan sistem digital dengan baik (Fani dkk., 2024). Pelatihan ini harus mencakup aspek teknis, namun juga penting untuk menanamkan pemahaman mengenai perubahan budaya kerja yang lebih terbuka dan berbasis pada pelayanan publik yang efisien dan responsif.
4. Peningkatan Sosialisasi dan Partisipasi Masyarakat: Sosialisasi mengenai program Smart Dukcapil juga perlu diperluas untuk mencakup berbagai lapisan masyarakat (Jumria, t.t.). Pemerintah daerah dapat memanfaatkan berbagai media, baik digital maupun tradisional, untuk menjelaskan manfaat layanan ini dan mengajak masyarakat untuk terlibat dalam prosesnya. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih terbantu dan terlibat dalam perubahan menuju sistem pelayanan publik yang lebih baik.

Secara keseluruhan, program Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota telah mencatatkan kemajuan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Program ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat menghasilkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas yang lebih baik. Namun, agar program ini dapat berjalan dengan maksimal, tantangan terkait infrastruktur, literasi teknologi, dan adaptasi internal harus dapat diatasi. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, program ini berpotensi menjadi model layanan publik berbasis digital yang dapat diimplementasikan di daerah lain di Indonesia.

SIMPULAN

Inovasi layanan publik melalui program Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota telah memberikan kemajuan signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi kependudukan. Penerapan teknologi seperti sistem antrean online, aplikasi berbasis digital, dan integrasi data antarinstansi mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital di daerah terpencil dan rendahnya literasi teknologi masyarakat masih perlu diatasi. Berdasarkan teori pelayanan publik, program ini mengadopsi prinsip efisiensi dan partisipasi masyarakat, namun memerlukan evaluasi dan penyesuaian terus-menerus untuk meningkatkan kualitas

layanan. Penguatan infrastruktur, pelatihan SDM, dan sosialisasi lebih lanjut menjadi kunci keberlanjutan program ini. Secara keseluruhan, Smart Dukcapil berpotensi menjadi model untuk daerah lain dalam memodernisasi layanan publik berbasis teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelini, S., & Bangkalang, D. H. (2024). Requirements Engineering for Integrated Social Assistance Distribution Information Systems Using a Microservices Architecture Approach. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 13(3), 1267–1280.
- Borut, M. (2021). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Kota Ambon. *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 15(2), 14–30.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (t.t.). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Diambil 27 November 2024, dari <https://disdukcapil.limapuluhkotakab.go.id/inovasi-layanan/smartdukcapil>
- DISDAGKOPUKM - Home. (t.t.). Diambil 27 November 2024, dari <https://disdagkopukm.limapuluhkotakab.go.id/>
- Djarmiko, R. G. H. (2023). *New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia*. Penerbit Adab.
- Fani, W. O., Lawelai, H., & Mahyudin, M. (2024). Transformasi Layanan Kependudukan Yang Berkelanjutan: Implementasi Dan Tantangan Program Offline, Online, Dan Terintegrasi. *JIAAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(2), 139–159.
- Hakeu, F., & Alim, M. S. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Mohuyula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1–9.
- Indrawati, N. (2010). Penyusunan anggaran dalam era new public management: Implementasinya di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 10(2). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/download/474/435>
- Jumria, J. (t.t.). Public Service Responsibility in the Management of Electronic Population Card (E-ktip) and Family Card (Kk) at the Department of Population and Civil Registration of Barru District. *Meraja Journal*, 4(3), 517723.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Layanan BPS - Portal PPID BPS RI. (t.t.). Diambil 27 November 2024, dari https://ppid.bps.go.id/app/konten/1308/Layanan-BPS.html?_gl=1*1vgujf6*_ga*MTExNzE3ODM0OC4xNzE2MDE0ODIz*_ga_XXTTVXWHD B*MTczMjY4NzE4Ni42LjAuMTczMjY4NzE4Ni4wLjAuMA..
- Lestanata, Y., Imam, S., Hidayatullah, H., & Haeril, H. (2024). Inovasi Digital untuk Efisiensi Birokrasi: Analisis Penerapan Aplikasi Lambarasa dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Online di Kabupaten Bima. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 5(2), 267–275.
- Lubis, P. S. A., & Sinaga, S. S. (2024). Inovasi Teknologi dan Transformasi Ekonomi: Peran Kewirausahaan dalam Pembangunan Ekonomi Daerah. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 281–290.
- Nawawi, J. (2012). Membangun kepercayaan dalam mewujudkan good governance. *Jurnal ilmiah ilmu Pemerintahan*, 1(3), 19–29.
- Nur'aini, M. H., & Fitriana, K. N. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(2), 8.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.

- Nurrahman, A. (2024). *ANALISIS KESIAPAN PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE DI KOTA TERNATE PROVINSI MALUKU UTARA* [PhD Thesis, IPDN]. <http://eprints.ipdn.ac.id/18934/>
- Patilima, S. (2022). Sekolah Penggerak sebagai upaya peningkatan kualitas pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*. <https://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/psnspd/article/view/1069>
- Ponto, I. S., Patty, J. T., & Sakir, A. R. (2024). Upaya Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Penerapan Good Government untuk Menciptakan Birokrasi yang Efisien. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 14(2), 112–124.
- Pratamaningtyas, W., Zakaria, S., & Taryana, A. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan JAKI terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Provinsi DKI Jakarta. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(2), 1360–1369.
- Priyanda, V. M. (2019). Administrative Reform Di Sektor Pemerintahan Sebagai Pra-Kondisi Kemunculan Aktor-Aktor Social Entrepreneurship (Penelaahan Terhadap Pendekatan New Public Management). *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 6(2), 124–132.
- Rahmi, U., Amilia, W., Fajri, B. R., & Azrul, A. (2024). LAYANAN INFORMASI BERBASIS WEB NAGARI SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI NAGARI SARIAK LAWEH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA. *Panrita Abdi-Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 8(3), 574–583.
- Rizki, A. (2023a). Analisis Swot Pada Penerapan Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1), 819–829.
- Rizki, A. (2023b). Analisis Swot Pada Penerapan Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(1), 819–829.
- Saputra, G. C. (2024). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK: DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 23(1), 72–79.
- Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (Bpmp) Kabupaten Kubu Raya (Public Services Innovation In Regional Board Of Investment And Integrated Services (Bpmp) At Kubu Raya Regency). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(2). <http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/174>
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Supawanhar, S., Askani, A., & Hartono, R. (2024). KUALITAS PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DENGAN PENDEKATAN PERSPEKTIF NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM). *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 502–510.
- Suseno, T. A. P., Moh, A. L., Prayoga, R. A. S., & Bagaskara, D. B. (2023). Pemerataan infrastruktur telekomunikasi untuk kesejahteraan digital. *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*, 7(1), 9–17. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/view/3399>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754.