



INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL DI KABUPATEN BANGGAI

Anies Handayani¹, Ni Luh Titi Indayani²

Ilmu Administrasi Negara¹, Ilmu Pemerintahan², Universitas Tompotika Luwuk

Email : anieshandayani2101@gmail.com, niluhyani48@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital telah memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi program.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Digital

Abstract

This study aims to analyze digital-based innovations in population administration services in Banggai Regency. The background of this study is based on the increasing public demand for public services that are fast, easy, transparent, and efficient. The local government, through the Population and Civil Registration Office, has developed various digital-based service innovations to improve the quality of population administration services. The research method employed is a qualitative approach using a descriptive research design. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Research informants consist of officials from the Population and Civil Registration Office

as well as the public as service users. Data analysis utilizes an interactive model encompassing data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that digital-based service innovations have facilitated the processing of civil registration documents such as ID cards, family cards, and birth certificates. However, their implementation has not yet been fully optimized due to constraints such as limited internet connectivity, low digital literacy among the public, and insufficient program outreach.

Keywords: Innovation, Public Service, Population Administration, Digital

Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Di Kabupaten Banggai, inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan melalui sistem layanan online yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti keterbatasan akses teknologi dan pemahaman masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam era digital saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik semakin meningkat, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, transparansi, dan efisiensi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Pelayanan yang lambat dan berbelit-belit dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menghambat akses terhadap layanan lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah mulai mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital. Kabupaten Banggai sebagai salah satu daerah di Indonesia juga telah mengimplementasikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Catatan sipil sendiri adalah suatu dokumen catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang, dimana hal itu menjadi dasar kepastian hukum seseorang dan merupakan suatu hal yang penting dimiliki oleh setiap warga negara contohnya seperti dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu diurus dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Islamiyati, dkk, 2023)

Melalui inovasi ini, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini

diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi antrean, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Indonesia merupakan negara yang luas dimana persebaran penduduk disetiap daerahnya tidak merata, dan menduduki pulau-pulau yang ada di Indonesia. Dengan hal itu membuat akses memperoleh dokumen kependudukan sering mengalami kesulitan. Kesulitan-kesulitan tersebut diantaranya akses yang sulit ataupun proses pelayanan pembuatan yang tidak efektif dan efisien (Berliana, 2024).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kegiatan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai aspek penting yang berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dari pelayanan yang berbentuk regulasi maupun pelayanan yang berbentuk pelayanan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Regulasi tersebut diperkuat oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Pengertian dari Inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam membuat penemuan-penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Kurniawati dan Eka, 2023). Maka regulasi ini dibentuk untuk mengupayakan agar setiap daerah terus berupaya untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. Karena inovasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Sufianti, dkk., 2023).

Pelayanan adalah tugas utama dari Aparatur Sipil Negara, dimana mereka berperan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut telah dituliskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dalam Undang-Undang tersebut tertulis tugas Aparatur Sipil Negara yang meliputi seperti Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pemberian pelayanan dasar seperti Administrasi kependudukan yang tertulis dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu

pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Pelayanan publik berbasis teknologi digital sudah banyak berkembang sejak diterapkannya e-government di Indonesia yang dimana dalam penerapannya bertujuan untuk membuat pelayanan yang lebih efektif dan efisien waktu. Dalam pelaksanaan e-government di Indonesia. Dapat dilihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan e-government masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Eprilianto, dkk, 2024).

Pelayanan publik di Indonesia sekarang masih dianggap kurang oleh beberapa pihak dan masyarakat. Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan dari instansi pemerintah (Styareni dan Fanida, 2024).

Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan telah ditetapkan bahwa upaya pencapaian good governance, perlu dibangun jaringan yang partisipatif, transparan, dan responsif antara pilar-pilar good governance yaitu antara Pemerintah, swasta atau swasta dan publik. Paradigma good governance mengasumsikan bahwa pemerintahan yang baik berorientasi pada masyarakat dan bukan lagi pada birokrat (Oktariyanda & Rahaju, 2025).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai, khususnya terkait proses pelaksanaan, kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, informasi, serta penjelasan yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai, Pegawai atau staf yang menangani pelayanan berbasis digital, Operator sistem pelayanan administrasi kependudukan, Masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fokus penelitian ini adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai dengan indikator sebagai berikut:

Kemudahan akses layanan, Kecepatan pelayanan, Transparansi pelayanan, Efisiensi pelayanan, Kendala dalam pelaksanaan inovasi.

Hasil dan Pembahasan

Kabupaten Banggai merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Tengah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu instansi yang berperan penting dalam pelayanan dasar masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Banggai telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital. Inovasi ini meliputi layanan pengurusan dokumen secara online, penggunaan sistem informasi kependudukan, serta pemanfaatan media digital dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa inovasi pelayanan berbasis digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Melalui layanan online, masyarakat dapat mengajukan permohonan dari rumah dengan menggunakan perangkat digital seperti smartphone atau komputer. Hal ini dinilai sangat membantu terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu.

Namun demikian, tidak semua masyarakat dapat merasakan kemudahan ini. Masyarakat yang berada di daerah terpencil atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Inovasi pelayanan berbasis digital juga berdampak pada peningkatan kecepatan pelayanan. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu yang cukup lama kini dapat diselesaikan lebih cepat.

Beberapa informan menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih efisien karena proses verifikasi dan pengolahan data dilakukan secara sistematis melalui sistem digital. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet atau sistem yang mengalami error, sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Penerapan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan juga meningkatkan transparansi pelayanan. Masyarakat dapat mengetahui proses dan tahapan pelayanan secara lebih jelas.

Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan dapat diakses secara terbuka melalui media digital. Hal ini membantu mengurangi praktik percaloan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Efisiensi pelayanan merupakan salah satu manfaat utama dari inovasi berbasis digital. Dengan adanya sistem online, penggunaan kertas dapat dikurangi dan proses administrasi menjadi lebih sederhana.

Selain itu, pelayanan digital juga mengurangi antrean di kantor pelayanan, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih tertib dan nyaman. Namun, efisiensi ini belum sepenuhnya optimal karena masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Jika dikaitkan dengan teori inovasi, inovasi yang dilakukan telah memenuhi beberapa karakteristik, seperti memberikan keuntungan relatif (kemudahan dan kecepatan pelayanan) serta dapat diamati manfaatnya oleh masyarakat. Namun, dari sisi implementasi, inovasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam infrastruktur, sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, meskipun inovasi pelayanan berbasis digital telah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya peningkatan agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Kesimpulan

Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai telah berjalan dengan baik melalui penerapan sistem layanan online yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Inovasi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Inovasi pelayanan berbasis digital telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, yang ditandai dengan meningkatnya kemudahan akses layanan, kecepatan proses pelayanan, transparansi informasi, serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat yang telah memanfaatkan layanan digital merasakan manfaat berupa penghematan waktu dan kemudahan dalam proses administrasi.

Meskipun demikian, pelaksanaan inovasi pelayanan ini belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, kemampuan sumber daya manusia yang belum merata, serta kurangnya sosialisasi mengenai layanan berbasis digital.

Dengan demikian, inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Banggai memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun masih memerlukan berbagai perbaikan agar dapat berjalan secara maksimal dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Bibliografi

Eprilianto, Deby Febriyan, Sari, Yuyun Eka Kartika dan Saputra, Boni. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan

- Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2024.
- Islamiyati, Dian Nur, Maesaroh Maesaroh, and Nina Widowati. "Innovation Analysis Aji Welas (Deed So If The Applicant Enters Before Sewelas Hours) Department Of Population And Civil Registration Semarang District." *Journal of Public Policy and Management Review* 10.3 (2023)
- Kurniawati, Nia Kania, and Danang Eka. "The Case Study On The Innovation Of Public Services On Bringing Free Birth Certificate In Tangerang Regency." *Proceedings of The International Conference on Social Sciences (ICSS)*. 1.1 (2023).
- Oktariyanda, T. A., dan T. Rahaju, (2025). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Putri Berliaana, Octavera. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram". Diss. Universitas Muhammadiyah Mataram, 2024.
- Styareni, Ayu Apriliana P, Eva Hany Fanida. "Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas"(Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar." *Publika* 9.1 (2024)
- Sufianti, Ely, Edah Jubaedah, and Sait Abdullah. "Building Sustainability of Public Service Innovation in Bandung City, West Java, Indonesia." *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*. Atlantis Press, 2023.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik