

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
ONLINE (PALEKKO)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Panaungi

NPP. 30.1219

*Asdaf Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Kebijakan Publik*

Email : panaungipellawa@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Siti Zulaika, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : In the 4.0 Industrial Revolution, the Government is required to maximize the use of technology by transforming it for the better in public services to the community. **Purpose :** The purpose of this study was to find out and analyze the Implementation of the Online Population Administration Service Program (PALEKKO) at the Population and Civil Registration Office of Sidenreng Rappang Regency, South Sulawesi Province. **Method :** The research method used in this research is qualitative with an inductive approach. Data collection techniques using observation, interview and documentation techniques, Data analysis technique the author uses the theory of Implementation Merielle S. Grindle. **Result :** The results obtained by researchers are that the PALEKKO program has been implemented well but has not reached the target and there are several obstacles such as uneven socialization, unstable networks, and lack of community human resources. **Conclusion:** The implementation of the PALEKKO program has been carried out well, so that researchers can conclude that from the two dimensions of Merilee S. Grindle's theory, namely the Policy Content dimension and also the Environmental dimension regarding the implementation of the PALEKKO program in Sidenreng Rappang Regency, it has been going well but has not been able to reach the maximum target and is still experiencing some obstacles.

Keywords: Implementation, Service, PALEKKO

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dalam Revolusi Industri 4.0, Pemerintah dituntut untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dengan bertransformasi menjadi lebih baik dalam pelayanan publik kepada masyarakat. **Tujuan :** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PALEKKO) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik

pengumpulan data dengan menggunakan tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi, **Hasil:** Hasil yang didapatkan peneliti adalah program PALEKKO telah dilaksanakan dengan baik namun masih belum mencapai target dan ada beberapa hambatan seperti sosialisasi yang tidak merata, jaringan yang tidak stabil, dan sumber daya manusia masyarakatnya masih kurang. **Kesimpulan:** Implementasi program PALEKKO telah dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat peneliti simpulkan dari kedua dimensi teori Merilee S. Grindle yaitu dimensi Isi Kebijakan dan juga dimensi Lingkungan mengenai implementasi program PALEKKO di Kabupaten Sidenreng Rappang sudah berjalan dengan baik namun belum dapat mencapai target yang maksimal dan masih mengalami beberapa hambatan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, PALEKKO

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

The World Bank Group menjelaskan e-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti Jaringan Area Luas, Internet) yang memiliki kemampuan untuk mengubah yang berkaitan dengan publik, bisnis, dari pemerintah (Mozez, 2010). Tujuan utama dari e-Government yaitu untuk menciptakan kemudahan kepada masyarakat. “Era revolusi industri 4.0 merupakan era dimana teknologi semacam kecedasan yang dibuat, internet disatukan untuk mempengaruhi aktivitas pada manusia” (Ahmadi, 2019). Salah satu cara yang diterapkan oleh pemerintah untuk terbentuknya pelayanan publik yang sesuai dengan tujuan e-Government adalah dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, menindaklanjuti Inpres No. 3 Tahun 2003, untuk menerapkan sistem pemerintahan yang baik, maka pemerintah Indonesia mengutamakan teknologi Informasi dan Komunikasi di era revolusi Industri 4.0 dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk membuat pelayanan umum dan mengurus berdasarkan SOP yang berlaku untuk membuat pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Sudah menjadi tugas pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang maksimal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014. Pasal 386 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur bahwa pemerintah daerah dapat melaksanakan inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi ini dimatangkan dengan adanya penyerahan kekuasaan dari pemerintah daerah di bawah otonomi daerah. Atas dasar itu, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi pelayanan publik untuk mempercepat penyelesaian masalah dan memajukan pembangunan daerahnya masing-masing. Maka pemerintah Sulawesi Selatan mengeluarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembaharuan Daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah dan sasarannya yaitu terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik yang cepat dan tepat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2020 oleh Gubernur Sulawesi Selatan,

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang telah menerbitkan Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2021 merupakan salah satu landasan pemerintah Sidenreng Rappang untuk mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. Atas dasar Peraturan Bupati tersebut maka pemerintah membuat Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PALEKKO) yang dikembangkan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Program tersebut diciptakan berdasarkan slogan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu “DUKCAPIL GO DIGITAL”.

Program PALEKKO dapat diakses melalui website resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui <http://palekko.online/>, program ini bermaksud untuk mempermudah proses pendaftaran administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara online yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi data dan informasi dalam rangka percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang dan menyiapkan data kependudukan yang terkini (*up to date*), dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk di Kabupaten Sidenreng Rappang. Program PALEKKO hadir dengan memanfaatkan teknologi dan dapat diakses melalui website sehingga membuat pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses dimanapun dan kapanpun, sehingga membuat masyarakat tidak perlu lagi mengambil antrian yang panjang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Semua keperluan pengurusan administrasi dapat diakses di dalam menu pelayanan, masyarakat dapat mengupdate data dengan mengisi data dan beberapa pelayanan yang lainnya, sehingga program ini diharapkan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan dan tidak lagi mengantri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan fakta di lapangan, ternyata program PALEKKO belum dimanfaatkan secara optimal, dapat dilihat dari pengguna program PALEKKO hanya 279 orang. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan program PALEKKO, menurut Ibu Adel (pegawai DUKCAPIL) sosialisasi program PALEKKO sudah diberikan kepada Camat, Lurah dan Kepala Desa akan tetapi sosialisasi tersebut belum tersampaikan secara menyeluruh kepada masyarakat. Selain itu, jaringan dan listrik belum bisa dinikmati di beberapa daerah terpencil seperti di Kecamatan Watang Pulu, Desa Mattirotasi, Dusun

Pabbaresseng dan Kecamatan Pitu Riawa, Desa Compong merupakan kendala dari penggunaan program PALEKKO ini. Berdasarkan jumlah penduduk Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu 320.761 jiwa, namun kenyataannya total pelayanan dari program PALEKKO adalah 279 jiwa dari 320.761 jiwa penduduk yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal tersebut menjadi permasalahan untuk diteliti apa yang salah dari program PALEKKO tersebut yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang tersebut sehingga partisipasi masyarakat sangat kurang. Data tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat hambatan-hambatan dalam implementasi program PALEKKO oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yang membuat pelayanan publik tidak berjalan secara optimal dan permohonan yang ditolak untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan persyaratan berkas yang diajukan belum lengkap sehingga permohonannya ditolak.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu dari beberapa penelitian terdahulu, baik program Pelayanan Administrasi di lokus berbeda maupun aplikasi pelayanan publik lainnya. Penelitian Mona Melinda yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang” memperoleh hasil penelitian dari penelitian ini adalah inovasi (PADUKO) telah terealisasi dengan baik, efisiensi biaya dan energi (Melinda, 2018). Kemudian, pada Penelitian Yuli Ajizah Hasibuan (2020) yang berjudul “Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. hasil penelitian dari penelitian ini adalah penerapan layanan Manajemen Kependudukan *Online* di Deli Serdang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penyerahan dokumen pengelolaan kependudukan. Selanjutnya, Penelitian Tania Soraya (2021) dengan judul Penelitian “inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati. Pendekatan model penelitian yang digunakan yakni Kualitatif (Miles & Huberman, 1994) serta objek penelitian merupakan dalam bentuk *website*. Pada penelitian ini, hasil penelitian dari penelitian ini adalah pelayanan pengelolaan kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh faktor pembatas seperti kurangnya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat, Namun dengan inovasi layanan ini, masyarakat memiliki kemudahan dalam mengelola administrasi kependudukan secara cepat dan tepat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni akan meneliti tentang implementasi program palekko. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program pelayanan administrasi kependudukan online (palekko) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang provinsi sulawesi selatan.

II. METODE

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan tersebut dikarenakan berdasarkan judul penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disusun, peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk menjelaskan hal tersebut maka peneliti membutuhkan data yang ada di daerah tersebut, oleh karena alasan tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik pengambilan data melalui wawancara beberapa sampel dan data dalam bentuk dokumen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bagian dari kajian-kajian yang diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data. Peneliti mendasarkan analisis datanya pada hasil wawancara yang diolah menjadi data tunggal dan fakta utuh. Data dan fakta yang diolah merupakan hasil penelitian langsung oleh para peneliti di bidang ini, berdasarkan teori yang mereka gunakan. Temuan disajikan dalam bentuk deskriptif dalam bentuk deskripsi dan kutipan langsung ke narasumber.

peneliti melakukan kajian terhadap implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dengan berdasar pada teori Grindle . Teori tersebut menetapkan 2 (dua) dimensi dalam implementasi kebijakan yang kemudian peneliti kaitkan dengan implementasi program PALEKKO.

3.1. Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PALEKKO) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang peneliti dapatkan di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dianalisis dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merille S. Grindle sebagai berikut :

3.1.1 Isi Kebijakan

Pada variabel isi kebijakan terdapat 6 indikator yang akan dijelaskan, hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan analisis implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut:

1. Kepentingan Yang Terpengaruhi Oleh Kebijakan

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Bapak Patahangi Nurdin, S.IP pada hari Senin 9 Januari 2023. Hasil dari wawancara ini peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan administrasi

kependudukan secara online sudah diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan telah dijalankan selama 1 (satu) tahun, tentunya dengan hambatan jaringan dan masyarakat yang belum mengerti program PALEKKO menjadi permasalahan yang harus ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Selanjutnya dari hasil observasi lapangan memang di beberapa daerah terpencil di Kabupaten Sidenreng Rappang jaringan masih belum stabil sehingga menyebabkan terhambatnya program PALEKKO dan masih banyak masyarakat terutama masyarakat yang lanjut usia belum mengerti tentang penggunaan program PALEKKO. Berikut data total pelayanan program PALEKKO dari tahun 2022-2023 Kabupaten Sidenreng Rappang:

Total Pelayanan Program PALEKKO Tahun 2022-2023

No	Jenis Permohonan	Status Permohonan				Total Pelayanan
		Baru	Dalam Proses	Selesai	Ditolak	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Kematian	14	30	27	18	89
2.	Pindah	6	17	35	28	86
3.	Cetak Ulang	9	23	56	9	97
4.	Perubahan Biodata KK	13	16	26	11	66
5.	Akta Kelahiran (Ada NIK)	16	24	17	14	71
6.	Akta Kelahiran (Tidak Ada NIK)	-	-	-	17	17
7.	Kedatangan	-	12	25	18	55
8.	Konsolidasi Update Data	-	-	11	4	15
9.	KTP-EI	-	-	29	17	46
10.	Kartu Identitas Anak	-	-	33	23	56
11.	Pisah KK	-	-	12	35	47
12.	KK Tambah Anak	-	26	38	30	94
13.	Akta Perkawinan	-	-	-	11	11
Total		58	148	309	235	750

Sumber : (Disdukcapil Pelayanan, n.d.), Tahun 2023

Berdasarkan wawancara dan data di atas, peneliti menyimpulkan dukungan pemerintah sudah cukup baik dalam memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online. Dari data pada tahun 2022 angka pelayanan 279 dan di tahun 2023 mencapai angka 800 merupakan hal yang sangat baik bagi pemerintah dan masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil observasi lapangan masyarakat yang datang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya yang mengambil kartu ataupun hasil cetak dari administrasi kependudukan meskipun masih banyak yang masih belum mengerti menggunakan program PALEKKO, tetapi pemerintah perlu meningkatkan lagi

bahwa kepentingan yang mempengaruhi program ini menjadi prioritas dalam melaksanakan program PALEKKO.

2. Jenis Manfaat Yang Dihasilkan

Jenis manfaat yang dihasilkan merupakan suatu nilai kemanfaatan yang dihasilkan dari adanya implementasi program PALEKKO di Kabupaten Sidenreng Rappang. Program ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan era digital sekarang pemerintah diharapkan mampu memanfaatkannya dalam pelayanan kepada masyarakat, oleh sebab itu program PALEKKO diharapkan mampu mempercepat pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapat mengambil kesimpulan dalam indikator hasil manfaat dalam implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sudah baik karena sudah mencapai tujuan dari program PALEKKO untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan online, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan seperti jaringan dan sumber daya manusia.

3. Derajat Perubahan Yang Diinginkan

Adapun tujuan dari program PALEKKO ini untuk mempercepat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Sidenreng Rappang. Program ini didasari oleh Peraturan Bupati Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online, dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Bupati tersebut.

derajat perubahan yang diinginkan dalam program PALEKKO ini sudah baik karena dapat mengubah pelayanan administrasi dari pelayanan offline ke pelayanan online, meskipun dalam pelaksanaannya masih terkendala jaringan dan sumber daya manusia yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang.

4. Kedudukan Pengambilan Keputusan

Kedudukan pembuat kebijakan dalam kebijakan ini adalah eksekutif, dalam hal ini Bupati Kabupaten Sidenreng Rappang. Setelah itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menindaklanjuti sesuai misi dan fungsi pokoknya, dan program PALEKKO diharapkan mampu mengakselerasi pelayanan pengendalian kependudukan berbasis teknologi.

5. Pelaksana Program

Pelaksanaan program dalam birokrasi memerlukan kerjasama yang baik antar departemen pemerintahan serta pembagian tugas dan kemampuan yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih jabatan dalam pelaksanaan tugas. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, sangat penting untuk membagi tugas sesuai dengan keahliannya dalam pelaksanaan program PALEKKO. Selain itu, pelaksana program

harus menciptakan sinergi untuk mencapai tujuan kebijakan.

6. Sumber Daya Yang Disediakan

Dalam membantu pelaksanaan program PALEKKO, Kabupaten Sidenreng Rappang perlu mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahliannya. Berikut adalah data pegawai aktif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

3.2 Hambatan dalam Implementasi Program Pelayanan Administrasi kependudukan online (PALEKKO) Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang provinsi sulawesi selatan

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut:

a. Kurangnya Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat dilihat bahwa kurangnya sosialisasi dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan program PALEKKO, karena pada umumnya untuk menjalankan sebuah program, setiap aspek yang terlibat harus mengetahui dengan jelas baik itu dari pemerintah sebagai pelaksana program maupun dari masyarakat selaku pihak yang diberikan pelayanan.

b. Jaringan Yang Belum Stabil

yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan implementasi program PALEKKO adalah jaringan yang tidak stabil karena dalam pelaksanaan program PALEKKO menggunakan jaringan yang tentunya untuk mempercepat pelayanan program PALEKKO, sehingga hal tersebut sangat berdampak dalam implementasi program tersebut.

c. Sumber Daya Manusia Yang Masih Kurang

sumber daya manusia tentu bukanlah hal yang mudah untuk diatasi karena perubahan kemampuan atau keterampilan tidak bisa langsung bisa, dibutuhkan pelatihan dan pengalaman yang cukup untuk meningkatkan sumber daya manusia. Kurangnya keterampilan masyarakat menggunakan teknologi akan sangat berdampak pada keberhasilan implementasi program PALEKKO.

3.3 Upaya Pemerintah Mengatasi Hambatan Dalam Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PALEKKO) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan

a. Memberikan Sosialisasi Dalam Lingkup Kecil dan Berbasis Digital

sebagai upaya untuk mengoptimalkan implementasi program PALEKKO, maka pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang tetap memberikan informasi kepada masyarakat meskipun itu dalam lingkup yang kecil dan informasi yang berbasis digital dengan memanfaatkan kemajuan internet. Hal ini

dimaksudkan agar seluruh masyarakat mendapatkan informasi terkait program PALEKKO secara menyeluruh.

b. Menjalin kerja Sama Dengan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Sidenreng Rappang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha secara maksimal dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam proses pelaksanaan program PALEKKO, dengan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidenreng Rappang untuk mengatasi jaringan dalam rangka memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan adanya program PALEKKO dan tujuan program PALEKKO dapat tercapai.

c. Memberikan Pelatihan Simulasi Program PALEKKO

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya dalam mengatasi hambatan rendahnya sumber daya manusia pada masyarakat yang lansia dengan bekerjasama dengan Camat, Lurah, dan Kepala Desa untuk kelancaran program PALEKKO sehingga pada akhirnya tujuan program PALEKKO tercapai.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan program PALEKKO memberikan *benefit* terhadap masyarakat Kabupaten Sidenreng Rappang yang memiliki urusan dengan administrasi kependudukan, karena secara keseluruhan dari beberapa hasil analisis wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa pelayanan program PALEKKO dapat dikatakan efektif dalam mengatasi urusan administrasi kependudukan secara online, hal tersebut tentunya berbeda dengan temuan lain yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, dimana terdapat beberapa inovasi kependudukan online yang belum berjalan secara optimal dan efektif.

Layaknya seperti program administrasi kependudukan online lainnya, program PALEKKO pasti memiliki beberapa kekurangan diantaranya sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat, jaringan yang belum stabil dan sumber daya manusia. Maka dengan adanya program PALEKKO ini diharapkan secara jangka Panjang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kabupaten Sidenreng Rappang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis implementasi program PALEKKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi program PALEKKO telah dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat peneliti simpulkan dari kedua dimensi teori Merilee S. Grindle yaitu dimensi Isi Kebijakan dan juga dimensi Lingkungan mengenai implementasi program PALEKKO di Kabupaten Sidenreng Rappang sudah berjalan dengan baik namun belum dapat mencapai target yang maksimal dan masih mengalami beberapa hambatan.

2. Faktor penghambat dalam implementasi program PALEKKO di Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut:

a. Kurangnya sosialisasi

- b. Kurang stabilnya jaringan
 - c. Kualitas Sumber daya manusia yang kurang
3. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat implementasi program PALEKKO di Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut:
- a. Upaya untuk mengoptimalkan implementasi program PALEKKO, pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang tetap memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi.
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berusaha secara maksimal dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam proses pelaksanaan program PALEKKO, dengan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidenreng Rappang untuk mengatasi jaringan yang kurang stabil.
 - c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan upaya dalam mengatasi hambatan rendahnya kualitas sumber daya manusia terutama masyarakat yang sudah lansia dengan bekerjasama dengan Camat, Lurah, dan Kepala Desa.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Peneliti juga hanya dilakukan pada satu OPD saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah masa depan penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan kepada rekan-rekan lainnya agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program pelayanan administrasi kependudukan online (PALEKKO) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang provinsi sulawesi selatan, agar bisa menemukan hasil yang lebih mendalam dan dapat melihat perkembangan kedepannya.

V. UCAPAN DAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada bapak Kepala Badan DUKCAPIL beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing serta Dosen Penguji yang senantiasa telah membimbing penulis.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, F. &. (2019). *Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0*. Semarang: CV Pilar Nusantara.

Mozez. (2010). *e-goverment*.

Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan

Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 394-406.

Melinda, M., & 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), 202-216.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis. In *CEUR Workshop Proceedings* (Vol. 1304, pp. 89–92).

Radiyah, U., & Setyowati, D. R. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online. *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(1), 10-18

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang

Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online*

