

**STRATEGI PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG MELALUI
INOVASI LAYANAN PINDAH DATANG ONLINE PEKANBARU (LADO PKU)
DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Agung Muhammad Wibawa
NPP. 32.0154

Asdaf Kota Pekanbaru Provinsi Riau
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Email: 32.0154@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, M.T.

ABSTRACT

Problem Statement/Background: The implementation of public administration services in Indonesia is undergoing a digital transformation, yet the adoption and optimization of digital innovations often face significant challenges. In Pekanbaru, the online move-in service (LADO PKU) was created to facilitate the issuance of Surat Keterangan Pindah Datang (SKPDWNI). However, the uptake of this service remains remarkably low—only 13.75% in 2023 compared to the targeted 85%—despite increasing population mobility. **Purpose:** This study aims to evaluate the strategies employed in delivering the LADO PKU service, identifying the internal and external factors affecting service performance, and recommending strategic improvements. **Method:** The study adopts a descriptive qualitative method. Data were collected using semi-structured interviews with key informants at the Disdukcapil office, direct observation of service activities, and analysis of documents related to LADO PKU. The research is grounded in the strategic management theory of David Hunger and Thomas Wheelen, focusing on environmental scanning, strategy formul(Gatningsih dan Sutrisno, 2017)ation, implementation, and evaluation. **Result:** Results reveal that while digital infrastructure and community digital literacy are adequate, significant barriers hinder optimal implementation. These include decentralized system architecture, weak institutional coordination, and limited promotional efforts. Internal resources, such as skilled personnel and leadership commitment, play a crucial role in overcoming these barriers. **Conclusion:** Strategies to enhance LADO PKU include the development of a centralized and independent web platform, capacity building through technical training for service officers, strengthening inter-institutional collaboration, and extensive public outreach.

Keywords: Public service strategy, LADO PKU, digital innovation, citizen administration, population mobility.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Digitalisasi pelayanan publik menjadi arah transformasi pemerintahan di Indonesia. Salah satu implementasinya adalah layanan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPDWNI) secara daring melalui LADO PKU di Kota Pekanbaru. Namun, realisasi penggunaannya masih sangat rendah, yakni hanya 13,75% dari target 85% pada tahun 2023. Padahal mobilitas penduduk menuju Kota Pekanbaru terus meningkat dari tahun ke tahun. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pelayanan publik dalam penyelenggaraan SKPDWNI melalui LADO PKU serta merumuskan strategi peningkatan yang lebih efektif dan efisien. **Metode:** Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur terhadap informan kunci di Disdukcapil Kota Pekanbaru, observasi langsung, dan dokumentasi. Teori strategi organisasi dari David Hunger dan Thomas Wheelen digunakan sebagai kerangka analisis. **Hasil/Temuan:** Faktor pendukung layanan meliputi ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan tingkat literasi digital masyarakat yang semakin membaik. Faktor penghambat antara lain sistem website yang belum terpusat di Disdukcapil, masih tergantung pada pengelolaan pihak ketiga, serta rendahnya sosialisasi kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Strategi pelayanan yang perlu dikembangkan antara lain pembangunan sistem berbasis website mandiri dan terintegrasi, pelatihan aparatur dalam pemanfaatan teknologi digital, serta penguatan kerja sama dengan stakeholder dan intensifikasi promosi layanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Strategi pelayanan, LADO PKU, surat pindah datang, inovasi pelayanan, administrasi kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia terus mendorong modernisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Migrasi adalah perpindahan penduduk dari satu tempat ke tempat lain untuk menetap (Gatiningsih dan Sutrisno, 2017). Migrasi adalah perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain dengan melewati batas negara untuk tujuan menetap (Hutasoit, 2017). Maka untuk menghadapi migrasi ini dibentuklah layanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan dasar masyarakat yang harus beradaptasi dengan transformasi digital. Kota Pekanbaru sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi di Provinsi Riau menghadapi lonjakan mobilitas penduduk masuk dari berbagai daerah. Hamel dan Prahalad (1995), juga mengangkat kompetensi inti sebagai hal yang penting. Mereka berdua mendefinisikan strategi yaitu Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan Kondisi ini menuntut adanya pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan efisien, terutama terkait pengurusan dokumen seperti Surat Keterangan Pindah Datang (SKPDWNI).

Menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru menghadirkan inovasi berbasis digital berupa Layanan Pindah Datang Online Pekanbaru (LADO PKU). Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang

ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005). Inovasi ini dirancang untuk memberikan alternatif pelayanan kependudukan secara daring tanpa perlu tatap muka langsung, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. LADO PKU diharapkan menjadi solusi dalam mengurangi beban layanan konvensional serta mempercepat proses pengurusan dokumen pindah datang yang selama ini dianggap lambat dan birokratis. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan ini masih sangat rendah.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2023, dari total 26.744 penduduk yang mengurus surat pindah datang, hanya 115 orang yang menggunakan layanan LADO PKU. Persentase ini hanya mencapai 13,75% dari target realisasi sebesar 85%, menandakan adanya kesenjangan besar antara potensi dan realisasi pelayanan. Rendahnya angka partisipasi ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum sepenuhnya dapat menggantikan atau melengkapi layanan konvensional. Hal ini menimbulkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana kesiapan sistem, sumber daya manusia, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital di sektor pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan.

Fenomena ini menjadi perhatian penting karena menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak cukup hanya dengan menyediakan platform daring, tetapi juga harus disertai dengan strategi implementasi yang matang dan dukungan sistemik. Permasalahan yang muncul antara lain adalah pengelolaan web LADO PKU yang belum mandiri dan masih bergantung pada instansi eksternal, kurangnya pelatihan teknis bagi petugas pelayanan, serta minimnya upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait manfaat serta prosedur penggunaan layanan digital. Selain itu, resistensi budaya dan literasi digital yang belum merata di kalangan masyarakat turut menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan ini secara optimal.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memahami secara mendalam bagaimana strategi pelayanan yang telah dijalankan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam mengimplementasikan LADO PKU. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi proses pelayanan yang berlangsung, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi yang tepat guna meningkatkan pemanfaatan layanan digital ini. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam pengembangan strategi pelayanan publik berbasis inovasi, maupun secara praktis dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di era digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah. Kota Pekanbaru sebagai pusat pertumbuhan dan tujuan urbanisasi di Provinsi Riau menghadapi tantangan besar dalam mengelola arus masuk penduduk yang terus meningkat. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru meluncurkan Layanan Pindah Datang Online Pekanbaru (LADO PKU) sebagai inovasi pelayanan digital guna mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan pindah datang (SKPDWNI) secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi waktu dan biaya, serta mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Menurut (Munir, 2000) migrasi adalah perpindahan dengan tujuan untuk menetsap dari suatu tempat ke tempat yang lain melampaui batas politik atau negara atas batas administrasi/batas bagian dalam suatu negara. Jadi, migrasi diartikan sebagai

perpindahan yang relatif permanen dari suatu daerah ke daerah yang lain Namun dalam praktiknya, realisasi pemanfaatan layanan ini masih sangat rendah dan belum mencapai target yang ditetapkan.

Data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Disdukcapil Kota Pekanbaru tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 26.744 penduduk yang mengurus surat pindah datang, hanya 115 orang yang menggunakan LADO PKU. Persentase ini hanya mencapai 13,75% dari target pelayanan sebesar 85%, yang menunjukkan adanya kesenjangan besar antara tujuan inovasi dan kenyataan di lapangan. Permasalahan ini menandakan bahwa kehadiran sistem berbasis teknologi informasi tidak serta-merta menjamin keberhasilan pelayanan publik tanpa adanya strategi yang matang dalam implementasi dan pengelolaannya. Berbagai faktor diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan layanan ini, mulai dari kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi penyelenggara, hingga keterbatasan pemahaman teknis aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan.

Lebih lanjut, sistem LADO PKU yang belum dikelola secara mandiri oleh Disdukcapil dan masih bergantung pada instansi eksternal dalam aspek teknis menambah kompleksitas permasalahan yang dihadapi. Ketergantungan ini menyebabkan keterbatasan dalam kontrol, pemeliharaan, dan pengembangan sistem secara cepat dan fleksibel. Selain itu, masih banyak aparatur yang belum sepenuhnya menguasai sistem digital tersebut, sehingga pelayanan seringkali terhambat pada aspek teknis dan komunikasi dengan masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut kemudian berdampak pada rendahnya kepercayaan dan minat masyarakat untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital. Berdasarkan permasalahan tersebut, skripsi ini mengangkat isu strategis mengenai bagaimana Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat merumuskan dan menerapkan strategi pelayanan yang tepat untuk mendorong peningkatan pemanfaatan layanan LADO PKU secara optimal dan berkelanjutan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti dalam penelitian Sunasih Mulianingsih, Agung Permana Putra, yang berisi mengenai pengelolaan administrasi penduduk pendatang dalam upaya tertibnya pelaksanaan pendataan di Kota Padang. Pengurusan Data penduduk yang Ke Kota Padang (Mulianingsih & Putra, 2019). Dimana Sering terjadi masalah karena masyarakat belum melaporkan ke domisili yang lama Sehingga didalam proses pelaporan ke domisili yang baru menjadi terhambat dan kebanyakan masyarakat baru mau mengurus Surat Keterangan Pindah setelah ada masalah yang berkaitan dengan hak-hak mereka sebagai penduduk. Selanjutnya ada penelitian dari Sukristyanto, yang menyampaikan tentang bagaimana Penerapan Aplikasi Klampid bagi penduduk yang pindah sudah dijalankan dengan baik namun masih terkendala dengan faktor lingkungan (Sukristyanto & Rochim, 2025). Selanjutnya ada penelitian dari Syahri Ramadhoan, Fimran, Arabiah mengenai Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Dalam penelitian ini menyampaikan mengenai pelaksanaan pelayanan ini masyarakat masih banyak yang belum bisa mengumpulkan data mengenai pindah datang yang ada (Syahri Ramadoan et al., 2019). Lalu ada penelitian dari Dheska Ranita Setyowati, Anton, Ummu Radiyah tentang pelayanan pindah datang *online* didalam website telah memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dan juga dalam implementasi nya telah memudahkan dalam pengumpulan data pindah datang (Radiyah et al., 2019). Lalu ada dari Putri Lika Koertriana mengenai Pelayanan Publik Urusan Pemerintah Daerah Bidang

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berisikan tentang pelayanan pada bagian Pindah datang penduduk yang menilai dari sisi Kegiatan Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang (Koertriana, 2019)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana konteks penelitian ini menyoroti strategi pelayanan administrasi kependudukan secara digital melalui inovasi LADO PKU yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada strategi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam **pengurusan surat keterangan pindah datang (SKPDWNI)**, sebuah isu yang belum banyak dikaji secara mendalam dalam penelitian terdahulu. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif atau evaluatif. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori strategi dari Wheelen dan Hunger sebagai alat analisis utama, yang mencakup tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian. Pendekatan ini memberikan sudut pandang baru dalam menganalisis inovasi pelayanan publik digital, khususnya dalam konteks implementasi layanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi empiris dalam memahami dinamika pelayanan LADO PKU, tetapi juga menawarkan kebaruan teoritis dalam penerapan strategi organisasi pada sektor pelayanan publik berbasis digital.

1.5. Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang melalui inovasi Layanan Pindah Datang Online Pekanbaru (LADO PKU) di Kota Pekanbaru. Dalam konteks pelayanan publik yang semakin dituntut efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, penelitian ini ingin memahami bagaimana mekanisme kerja LADO PKU dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta bagaimana sistem ini menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini berupaya mengungkap tidak hanya proses teknis pelayanan, tetapi juga bagaimana regulasi, struktur organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia turut berperan dalam mendukung atau menghambat jalannya inovasi ini.

Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi LADO PKU. Dalam kerangka teori strategi organisasi oleh Wheelen dan Hunger, penelitian ini menggali elemen-elemen lingkungan internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan strategi pelayanan. Faktor pendukung dapat mencakup tersedianya infrastruktur digital, komitmen pimpinan, atau adanya dukungan regulasi, sementara faktor **penghambat bisa berasal dari ketidaksiapan sistem, keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya sosialisasi publik.** Melalui analisis ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran objektif dan terstruktur tentang tantangan nyata yang dihadapi dalam penerapan sistem pelayanan berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

Akhirnya, tujuan penting lainnya dari penelitian ini adalah untuk merumuskan strategi pelayanan yang tepat dan aplikatif guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan LADO PKU. Dengan memahami permasalahan dan potensi yang ada, peneliti ingin

menawarkan solusi strategis berbasis bukti lapangan yang dapat dijadikan dasar pengambilan kebijakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru. Strategi yang dirumuskan tidak hanya menargetkan peningkatan jumlah pengguna layanan, tetapi juga menyasar pada penguatan sistem pelayanan itu sendiri melalui pengelolaan sistem yang mandiri, peningkatan kapasitas SDM, penguatan kerja sama antar instansi, serta penyusunan strategi komunikasi dan promosi layanan digital kepada masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata bagi pengembangan inovasi layanan publik di era transformasi digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pelayanan surat keterangan pindah datang melalui inovasi LADO PKU. Berdasarkan pendapat Lexy Moleong (Moleong, 2014), proses inferensi untuk penelitian kualitatif merupakan cara berpikir induktif, dan proses induktif meningkatkan kemungkinan ditemukannya banyak fakta yang terkandung dalam data. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial dan kebijakan publik yang kompleks, serta mampu menggambarkan kondisi aktual di lapangan berdasarkan perspektif para pelaku atau stakeholder yang terlibat langsung. Menurut Simangunsong (Simangunsong, 2017), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian partisipatif dimana desain penelitian dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada di lokasi penelitian. Penelitian ini tidak hanya berusaha menjelaskan bagaimana inovasi layanan dijalankan, tetapi juga menggali proses, dinamika, serta hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasinya di lingkup pemerintahan daerah. Fokusnya adalah pada pemaknaan dan interpretasi terhadap praktik pelayanan serta respons masyarakat, bukan pada generalisasi statistik.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Menurut Bogdan dalam Sugiyono (Sugiyono, 2019) mengungkapkan bahwa analisis data merupakan cara menemukan kemudian disusun secara terstruktur dan sistematis apa yang didapat dari proses catatan lapangan dan hasil wawancara serta hal lain yang didapat mudah untuk dimengerti dan hasil tersebut dapat diinformasikan kepada publik.

Wawancara dilakukan terhadap sejumlah informan kunci, di antaranya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang terlibat langsung dalam pengelolaan LADO PKU, serta beberapa warga yang pernah menggunakan maupun tidak menggunakan layanan ini. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan LADO PKU serta interaksi antara aparatur dan masyarakat, sementara dokumentasi mencakup telaah terhadap dokumen resmi seperti LKJIP Disdukcapil, SOP layanan, regulasi terkait administrasi kependudukan, dan data pemanfaatan layanan. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan validitas dan keabsahan data dari berbagai sumber.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Semua data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikategorikan dan dianalisis berdasarkan tema-tema yang relevan dengan teori strategi organisasi dari Wheelen dan Hunger, yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian. Dengan pendekatan ini, peneliti mampu

menggambarkan secara sistematis bagaimana strategi pelayanan LADO PKU dirancang, dijalankan, serta tantangan yang dihadapi, sekaligus menyusun rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan secara digital.

III. HASIL PEMBAHASAN

3.1. Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang Melalui Inovasi LADO PKU

Pelaksanaan pelayanan melalui LADO PKU di Kota Pekanbaru merupakan bentuk inovasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Inovasi ini berbasis web yang memungkinkan masyarakat melakukan pengurusan surat pindah datang secara online tanpa harus hadir secara fisik ke kantor Disdukcapil. Secara konsep, layanan ini bertujuan memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta pengurangan beban antrian fisik di loket pelayanan. Namun, dari hasil pengamatan dan wawancara, pelaksanaan LADO PKU masih belum optimal dan tidak berjalan sesuai harapan. Sistem memang tersedia, tetapi belum terintegrasi sepenuhnya dalam mekanisme pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam proses implementasi, terdapat sejumlah hambatan struktural maupun teknis yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan ini oleh masyarakat. Salah satu hambatan utama adalah sistem web LADO PKU yang belum dikelola secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melainkan masih bergantung pada pihak ketiga. Hal ini menimbulkan keterbatasan dalam hal kecepatan respons terhadap gangguan teknis dan pengembangan sistem lebih lanjut. Karena jika banyaknya penduduk dalam tiap kelompok umur hampir sama, kecuali pada kelompok umur tertentu (Mantra, 2013) Selain itu, pelayanan LADO PKU belum didukung oleh sistem integrasi data internal yang kuat, sehingga masih ada ketidaksesuaian informasi yang menyebabkan proses validasi dokumen menjadi lambat.

Kurangnya sosialisasi dan minimnya literasi digital masyarakat turut menjadi penyebab utama rendahnya angka pemanfaatan layanan. Berdasarkan data pada tahun 2023, dari total 26.744 warga yang mengurus surat pindah datang, hanya 115 orang yang memanfaatkan LADO PKU (13,75% dari target 85%). Hal ini mencerminkan kurangnya upaya pemerintah dalam membangun kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Ditemukan juga bahwa masyarakat lebih memilih layanan langsung karena merasa lebih mudah dan terbantu oleh kehadiran petugas. Maka dari itu, meskipun pelaksanaan LADO PKU telah dijalankan, implementasinya masih bersifat parsial dan belum menyentuh aspek strategis pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap transformasi digital.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan LADO PKU

Pelaksanaan LADO PKU tidak sepenuhnya mengalami kegagalan karena terdapat sejumlah faktor pendukung yang memungkinkan layanan ini tetap berjalan, meskipun dalam skala terbatas. Salah satu faktor utama adalah tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai di lingkungan Disdukcapil, termasuk perangkat komputer, koneksi internet, dan ruang layanan khusus. Selain itu, pimpinan instansi memiliki komitmen untuk terus mendorong digitalisasi layanan, yang tercermin dari adanya upaya memperbarui SOP serta peluncuran aplikasi pendukung. Kesadaran masyarakat yang mulai tumbuh dalam menggunakan layanan berbasis teknologi, terutama di kalangan usia produktif dan melek digital, juga menjadi kekuatan tersendiri dalam pengembangan LADO PKU.

Namun demikian, faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan ini jauh lebih dominan. Pengelolaan sistem yang belum terintegrasi dan masih bergantung pada pihak

eksternal menjadi kendala struktural yang signifikan. Hal ini berdampak pada lambatnya penyesuaian sistem, perbaikan bug, dan pembaruan fitur sesuai kebutuhan lapangan. Dari sisi sumber daya manusia, banyak aparatur pelaksana layanan yang belum memiliki kompetensi teknis memadai dalam pengoperasian sistem, sehingga mereka cenderung mengandalkan petunjuk manual atau prosedur konvensional. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005). Kurangnya pelatihan dan pendampingan teknis menyebabkan aparatur tidak mampu memberikan solusi saat terjadi kendala dalam proses pelayanan digital.

Faktor lain yang menghambat adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya promosi layanan kepada publik. Sosialisasi yang dilakukan selama ini masih terbatas pada media sosial dan brosur, tanpa pendekatan langsung ke masyarakat di tingkat kelurahan dan RW/RT. Akibatnya, banyak warga yang belum mengetahui keberadaan LADO PKU, atau tidak memahami cara mengakses dan menggunakan layanan tersebut. Selain itu, budaya masyarakat yang terbiasa dengan pelayanan tatap muka juga menjadi tantangan tersendiri, karena mereka cenderung merasa lebih aman dan percaya diri saat berinteraksi langsung dengan petugas. Dengan demikian, kendala dalam aspek teknis, SDM, dan pendekatan sosial menjadi faktor dominan yang menghambat keberhasilan inovasi ini.

3.3. Strategi yang Dapat Diterapkan dalam Meningkatkan Pemanfaatan LADO PKU

Berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis menggunakan teori strategi dari Wheelen dan Hunger, strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pemanfaatan LADO PKU harus dimulai dari penguatan sistem internal dan kelembagaan. Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. (Yatminiwati, 2019) Hal pertama yang perlu dilakukan adalah membangun sistem web yang mandiri dan dikelola langsung oleh Disdukcapil. Pengelolaan internal ini akan meningkatkan fleksibilitas dan kontrol dalam hal pengembangan sistem, keamanan data, serta perbaikan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, perlu dilakukan integrasi sistem pelayanan antar bagian di Disdukcapil untuk meminimalkan hambatan administrasi yang terjadi karena data yang belum sinkron.

Langkah strategis berikutnya adalah peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan digitalisasi pelayanan publik. Menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen di dalam buku manajemen strategi (Sudiantini, 2022), strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Aparatur yang terlibat dalam pelayanan harus dibekali dengan kemampuan tidak hanya dalam penggunaan sistem, tetapi juga dalam menyampaikan edukasi dan membimbing masyarakat dalam menggunakan layanan. Pelatihan ini harus bersifat berkelanjutan dan terintegrasi dengan sistem evaluasi kinerja. Disdukcapil juga perlu menerapkan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis data pengguna, sehingga dapat dilakukan penyesuaian layanan secara real-time berdasarkan kebutuhan masyarakat dan kendala yang sering dihadapi.

Strategi lainnya adalah penguatan komunikasi publik dan kolaborasi lintas sektor. Sosialisasi layanan LADO PKU harus ditingkatkan melalui berbagai media yang menjangkau masyarakat luas, seperti media cetak lokal, media sosial, dan kegiatan turun ke lapangan bersama perangkat kelurahan dan RT/RW. Pemerintah juga perlu melibatkan stakeholder eksternal seperti perguruan tinggi, komunitas digital, dan lembaga swadaya masyarakat untuk

melakukan edukasi digital kepada warga. Dengan strategi yang tepat, berbasis pada penguatan kelembagaan, SDM, dan pendekatan partisipatif, inovasi layanan LADO PKU berpotensi menjadi model pelayanan administrasi kependudukan digital yang efektif dan berkelanjutan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Selain temuan utama mengenai rendahnya tingkat pemanfaatan LADO PKU, terdapat pula temuan menarik lainnya yang memperkaya sudut pandang terhadap implementasi inovasi layanan digital di sektor administrasi kependudukan. Salah satu temuan tersebut adalah bahwa sistem LADO PKU belum sepenuhnya dikelola secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, melainkan masih bergantung pada instansi lain dalam hal pengelolaan web dan infrastruktur digital. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Putri (2019) yang menunjukkan bahwa pengelolaan sistem layanan e-Gov berbasis web yang dilakukan secara mandiri oleh dinas teknis justru memberikan fleksibilitas tinggi dalam pengembangan fitur dan respons cepat terhadap permasalahan teknis di lapangan. Artinya, otonomi pengelolaan sistem menjadi kunci keberhasilan inovasi digital.

Temuan lain yang menarik adalah bahwa meskipun LADO PKU diluncurkan dengan semangat peningkatan kualitas layanan publik, namun sosialisasi kepada masyarakat tergolong minim dan tidak merata, terutama di tingkat RW dan RT. Hal ini sama halnya dengan temuan Sunasih (2019) yang meneliti implementasi Sistem Informasi Administrasi di daerah pesisir, di mana rendahnya efektivitas layanan digital dipengaruhi oleh terbatasnya komunikasi publik dan kurangnya pendekatan berbasis komunitas. Penelitian ini memperkuat pentingnya strategi komunikasi dan edukasi digital yang berbasis partisipasi masyarakat agar inovasi yang dirancang benar-benar tersampaikan secara utuh dan dipahami oleh semua kalangan.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak ada sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap jalannya layanan LADO PKU, sehingga tidak terdapat data sistematis yang merekam pengalaman pengguna, keluhan, maupun potensi pengembangan layanan ke depan. Temuan ini berbeda dari penelitian Sukristyanto (2025) yang menemukan bahwa salah satu kekuatan dari penerapan layanan publik digital adalah adanya dashboard monitoring berbasis pengguna (user-based feedback), yang memungkinkan pemerintah daerah melakukan evaluasi layanan secara real-time. Ketidakhadiran sistem ini dalam LADO PKU menyebabkan instansi sulit mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat untuk perbaikan layanan.

Selain itu, temuan ini memperkuat hasil penelitian Dheska Ranita (2020) yang menyebutkan bahwa kapasitas aparatur merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan publik berbasis daring. Dalam kasus LADO PKU, ditemukan bahwa sebagian besar operator layanan belum mendapatkan pelatihan teknis yang memadai dalam mengoperasikan sistem maupun menangani kendala teknis yang dihadapi masyarakat. Hal ini menyebabkan pelayanan tidak berjalan optimal dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk tidak hanya menyediakan sistem teknologi, tetapi juga membangun kapasitas sumber daya manusia secara paralel.

Secara keseluruhan, temuan-temuan tambahan dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa kegagalan implementasi bukan hanya disebabkan oleh faktor teknologi, tetapi juga oleh kelemahan dalam manajemen pelayanan, strategi komunikasi, dan pemberdayaan aparatur serta masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan lintas sektor dan multidimensional dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada bidang administrasi kependudukan yang bersentuhan langsung dengan hak-hak dasar masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi pelayanan surat keterangan pindah datang melalui inovasi LADO PKU di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan ini masih belum berjalan secara optimal. LADO PKU sebagai inovasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya merupakan langkah progresif yang selaras dengan kebijakan nasional mengenai digitalisasi layanan publik melalui SPBE. Inovasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien. Namun, pemanfaatannya masih sangat rendah. Hal ini terbukti dari data tahun 2023 yang menunjukkan bahwa dari 26.744 kasus pindah datang, hanya 115 kasus yang menggunakan layanan LADO PKU, atau sebesar 13,75% dari target 85%. Fakta ini menunjukkan bahwa keberadaan inovasi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat karena masih ada berbagai kendala dalam pelaksanaannya.

Pelaksanaan layanan LADO PKU telah memanfaatkan sistem berbasis website yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Akan tetapi, sistem tersebut belum dikelola secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, melainkan masih bergantung pada pihak ketiga untuk urusan teknis dan pengembangan. Ketergantungan ini menyebabkan keterbatasan fleksibilitas dan kemampuan responsif instansi dalam menangani permasalahan teknis yang muncul. Selain itu, tidak semua aparaturnya yang bertugas memahami secara menyeluruh cara kerja sistem digital ini, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal. Kurangnya penguasaan terhadap sistem digital juga berdampak pada kurangnya kemampuan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur penggunaan layanan.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan LADO PKU antara lain tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang relatif memadai dan komitmen pimpinan Disdukcapil yang terbuka terhadap inovasi. Selain itu, sebagian masyarakat telah mulai terbiasa dengan layanan berbasis daring, terutama generasi muda yang relatif melek teknologi. Namun demikian, potensi ini belum dimanfaatkan secara maksimal karena tidak adanya strategi komunikasi dan promosi layanan yang terarah. Sosialisasi masih bersifat umum dan belum menyentuh lapisan masyarakat yang paling membutuhkan, seperti warga yang baru pindah, kelompok usia lanjut, atau masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota dengan keterbatasan akses informasi.

Hambatan lain yang sangat krusial adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama dalam hal mengakses dan memahami prosedur pelayanan secara online. Banyak warga yang masih lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan karena merasa kesulitan memahami mekanisme layanan daring, atau karena tidak mengetahui keberadaan LADO PKU sama sekali. Minimnya penyuluhan dan kurangnya sinergi antara Disdukcapil dengan perangkat kecamatan dan kelurahan turut memperkuat kesenjangan informasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa strategi implementasi layanan LADO PKU masih belum menyentuh aspek pemberdayaan masyarakat secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori strategi dari Wheelen dan Hunger, diketahui bahwa perencanaan strategi pelayanan LADO PKU belum dilakukan secara menyeluruh dan terstruktur. Tahap pengamatan lingkungan belum mampu memetakan secara komprehensif tantangan dan peluang dari implementasi layanan digital ini. Strategi yang dijalankan pun cenderung bersifat administratif dan tidak dilandasi dengan pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat (*need-based approach*). Akibatnya, strategi yang ada belum mampu menjawab hambatan-hambatan riil yang dihadapi di lapangan. Implementasi pelayanan pun belum sepenuhnya disertai dengan mekanisme evaluasi dan pengendalian yang sistematis, sehingga belum tersedia umpan balik yang memadai untuk memperbaiki layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, strategi pelayanan yang perlu dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah strategi yang bersifat menyeluruh, adaptif, dan

partisipatif. Penguatan pengelolaan sistem internal yang mandiri, peningkatan kapasitas teknis aparatur, serta penyusunan strategi komunikasi publik yang efektif menjadi prioritas yang harus segera dilakukan. Pemerintah juga perlu membangun kerja sama yang erat dengan berbagai pihak, mulai dari perangkat wilayah, tokoh masyarakat, hingga lembaga pendidikan, untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Sosialisasi berbasis komunitas serta literasi digital berbasis kebutuhan pengguna dapat menjadi langkah strategis dalam mendorong adopsi layanan.

Secara keseluruhan, LADO PKU merupakan inovasi yang sangat potensial untuk mengubah wajah pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perbaikan menyeluruh dalam aspek sistem, sumber daya manusia, dan strategi pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik harus dibarengi dengan kesiapan organisasi, keterlibatan masyarakat, serta manajemen perubahan yang berkelanjutan agar benar-benar memberikan dampak nyata dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu fokus lokasi saja yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan strategi pelayanan surat keterangan pindah datang melalui inovasi layanan pindah datang online pekanbaru (LADO PKU) di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Gatiningsih dan Sutrisno, E. (2017). Kependudukan dan Ketenagakerjaan. In *Modul mata kuliah*. [http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku GATI dan EKO Kependudukan LENGKAP.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/2402/1/Buku_GATI_dan_EKO_Kependudukan LENGKAP.pdf)
- Hamel, P. (1995). *Strategic Management in Action*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan* (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Kasmir. (2005). *ETIKA CUSTOMER SERVICE*.
- Koertriana, P. L. (2019). Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang). *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689–1699*. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Mantra, I. B. (2013). *Demografi Umum* (XIV). Pustaka Belajar.

- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Mulianingsih, S., & Putra, A. P. (2019). Pengelolaan Administrasi Penduduk Pendatang di Kecamatan Koto Tangah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *IPDN*.
- Munir, R. (2000). *Dasar-dasar Demografi*. Lembaga Penerbit UI.
- Radiyah, U., Setyowati, D. R., & Anton, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online. *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.19184/isj.v4i1.10607>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sudiantini, D. (2022). Manajemen Strategi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7, Issue 2).
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D*. Alfabeta.
- Sukristyanto, A., & Rochim, A. I. (2025). *Evaluation of the Labor-Intensive Program for Poverty Alleviation in Asemrowo Subdistrict , Surabaya City*. 4(1), 239–256. doi: <https://doi.org/10.55927/jsih.v4i1.4>
- Syahri Ramadoan, Firman Firman, & Arabiah Arabiah. (2019). Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(2), 72–77. <https://doi.org/10.59050/jian.v16i2.46>
- Yatminiwati, M. (2019). Manajemen Strategi Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa. In *Widya Gama Press*.