

**EFEKTIVITAS INOVASI SMART DUKCAPIL DALAM PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT**

Malfiardi

NPP 32.0128

Asal Pendaftaran Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

malfiardi3737@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *The national target according to the 2020-2024 National RPJM for birth certificate ownership in Lima Puluh Kota Regency has not been achieved, so the Population and Civil Registration Service of Lima Puluh Kota Regency created the Smart Dukcapil Innovation in 2019 to increase birth certificate ownership and make it easier for the public to make population documents. Purpose:* *The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the Smart Dukcapil Innovation in birth certificate services at the Population and Civil Registration Service of Lima Puluh Kota Regency. Method:* *. The method used in this study is descriptive qualitative with data collection methods of observation, interviews, and documentation. The data collected were analyzed using the theory of effectiveness according to Gibson and Steers in Sumaryadi using five relevant indicators, namely productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction, Result:* *The Smart Dukcapil Innovation has not been effective because not all indicators in the theory of effectiveness according to Gibson and Steers in Sumaryadi have been achieved: First, the quality indicator where not all human resources in the Population and Civil Registration Service of Lima Puluh Kota Regency are able to resolve the technical obstacles faced in the Smart Dukcapil Innovation. Second, the satisfaction indicator because not all people know and understand how to use the Smart Dukcapil Innovation. The Productivity, Efficiency, Flexibility indicators have been achieved because the Smart Dukcapil Innovation is able to improve and facilitate the community in making birth certificates. The efforts of the Lima Puluh Kota Regency Dukcapil Service in overcoming inhibiting factors are to create an Innovation (Jempol Nagari) to educate the community about the Smart Dukcapil Innovation. Conclusion:* *It can be concluded that the Smart Dukcapil innovation has not been effectively implemented as measured based on the dimensions of the theory of effectiveness and there are still several obstacles in services through the Smart Dukcapil Innovation. The obstacles to the Smart Dukcapil Innovation include the fact that many people still do not know about the Smart Dukcapil Innovation to facilitate population services. Therefore, the efforts made by the Population and Civil Registration Service of Lima Puluh Kota Regency are to create supporting innovations (Jempol Nagari) and increase socialization to the community.*

Keywords : *Effectiveness, Service, Innovation, Smart Dukcapil, Birth Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Belum tercapainya target nasional sesuai RPJM Nasional Tahun 2020-2024 kepemilikan akta kelahiran Di Kabupaten Lima Puluh Kota, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota membuat Inovasi *Smart Dukcapil* pada tahun 2019 untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran dan mempermudah masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Inovasi *Smart Dukcapil* dalam pelayanan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengambilan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi menggunakan lima indikator yang relevan yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Inovasi *Smart Dukcapil* belum efektif berjalan karena belum semua indikator dalam teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi tercapai: Pertama, indikator kualitas/mutu yang mana belum semua sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota mampu menyelesaikan kendala teknis yang dihadapi dalam Inovasi *Smart Dukcapil*. Kedua, indikator kepuasan karena belum seluruh masyarakat mengetahui dan paham cara menggunakan Inovasi *Smart Dukcapil*. Indikator Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas sudah tercapai karena Inovasi *Smart Dukcapil* mampu meningkatkan dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Upaya Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota dalam mengatasi faktor penghambat yaitu membuat Inovasi (Jempol Nagari) untuk mengedukasi masyarakat tentang Inovasi *Smart Dukcapil*. **Kesimpulan:** Dapat disimpulkan bahwa inovasi *Smart Dukcapil* belum efektif berjalan diukur berdasarkan dimensi teori efektivitas serta masih ada beberapa kendala dalam pelayanan melalui Inovasi *Smart Dukcapil*. Kendala pada Inovasi *Smart Dukcapil* antara lain masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya Inovasi *Smart Dukcapil* untuk memudahkan pelayanan kependudukan. Maka dari itu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota adalah membuat inovasi pendukung (Jempol Nagari) dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Inovasi, *Smart Dukcapil*, Akta Kelahiran.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan (archipelago) dengan ribuan pulau yang dihuni oleh masyarakat yang beragam, baik dari segi ras, suku, budaya, maupun status sosial. Keberagaman ini menjadikan Indonesia secara de facto diakui sebagai bangsa multiras. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, jumlah penduduk Indonesia mencapai 281,603 juta jiwa. Penduduk memiliki peran penting dalam jalannya pemerintahan, sebagaimana dinyatakan oleh Budiardjo (2012), karena mereka menjadi objek utama dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan berorientasi pada terwujudnya fungsi pelayanan publik. Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik menekankan pada penyediaan pelayanan yang diterima secara maksimal oleh penerima pelayanan, yaitu masyarakat dan menuntut aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan akuntabel terhadap sikap dan perilaku masyarakat sebagai wujud kebijakan pemerintah (Mahmud A, 2023). Pemerintah bertanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui berbagai pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pelaksanaannya, pemerintah memiliki urusan absolut dan urusan konkuren, salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang dibagi kewenangannya antara pemerintah pusat dan daerah (Hutasoit & Pribadi, 2023).

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam bentuk dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi dan pemanfaatannya, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 1 UU No. 24 Tahun 2013. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN (2012:63) menyatakan bahwa inovasi diperlukan untuk menjawab peningkatan kebutuhan masyarakat, tanggung jawab penggunaan dana publik, serta tuntutan pelayanan yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap kompleksitas kehidupan modern. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah dituntut menghadirkan solusi inovatif seperti layanan daring yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara cepat dan mudah.

Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi yang dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan, yaitu adanya transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain. Guna mendukung pembangunan berkelanjutan, pemerintah telah melakukan kebijakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan kelas dunia *world class government* (Prabowo H,2022). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan layanan administrasi kependudukan daring di Kabupaten Lima Puluh Kota melalui aplikasi “*Smart Dukcapil*” yang mulai diterapkan sejak tahun 2020. Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki luas wilayah 327.340 hektar dan jumlah penduduk sebanyak 396.427 jiwa yang tersebar di 13 kecamatan. Topografi yang beragam serta jarak tempuh yang cukup jauh dari beberapa kecamatan menuju kantor Dinas Dukcapil yang berada di Kota Payakumbuh menjadi hambatan utama dalam pelayanan langsung. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Dukcapil menghadirkan inovasi *Smart Dukcapil* sebagai solusi digital yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen seperti akta kelahiran secara online. Meskipun jumlah pengajuan layanan melalui inovasi ini mencapai 249.603 pada tahun 2023, masih terdapat masyarakat yang belum mengaksesnya karena keterbatasan sarana seperti internet, perangkat digital, dan literasi teknologi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Lima Puluh Kota masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah jarak tempuh yang cukup jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan salah satu wilayah terluas di Provinsi Sumatera Barat, dengan luas mencapai 3.355 km² atau sekitar 7,94 persen

dari total wilayah provinsi. Kondisi geografis ini membuat sebagian besar daerah, terutama wilayah-wilayah perbatasan seperti Kecamatan Kapur IX, memiliki akses yang sulit dan memerlukan waktu tempuh yang lama.

Masyarakat dari daerah-daerah terpencil harus menempuh perjalanan yang panjang, bahkan terkadang harus menggunakan transportasi umum hingga tiga kali pergantian untuk dapat mencapai kantor Disdukcapil yang berlokasi di Kota Payakumbuh. Selain memakan waktu, proses ini juga memerlukan biaya tambahan serta waktu antrean yang cukup lama, sehingga menjadi beban tersendiri bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan

seperti akta kelahiran, akta kelahiran merupakan dokumen penting yang memuat informasi tentang bayi, informasi demografis tentang ibu dan ayah (misalnya, ras/etnis, status perkawinan), dan informasi tentang kelahiran misalnya, hari, waktu, lokasi (Ziogas.c, 2020). Selain kendala aksesibilitas, rendahnya angka kepemilikan akta kelahiran juga menjadi persoalan serius. Berdasarkan data, persentase kepemilikan akta kelahiran di tingkat kabupaten/kota se-Provinsi Sumatera Barat, yaitu hanya sebesar 95,53%, masih di bawah target nasional. Kondisi ini mendorong Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi agar masyarakat dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa studi sebelumnya yang menyoroti inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu penelitian dilakukan oleh Imelda Hutasoit dan Ari Samudro Pribadi (2023) yang berjudul “Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur dijelaskan bahwa pelayanan pencatatan peristiwa kematian melalui aplikasi Sedudo belum optimal karena dilihat dari beberapa dimensi yaitu partisipasi Masyarakat dalam mengurus Akta Kematian, kelengkapan sarana dan prasarana, kualitas pegawai, dan belum adanya regulasi termasuk SOP yang menjadi landasan langsung pelayanan Akta Kematian melalui aplikasi Sedudo. Dalam Penelitian Wisber Wiryanto (2020) tentang “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Indonesia Selama Pandemi Covid-19” Adanya permasalahan pandemi dan perubahan kebijakan menjadi faktor pendorong bagi dinas dukcapil melakukan inovasi pelayanan adminduk selama pandemi Covid-19, ditemukan ada 3 (tiga) jenis inovasi yaitu online-daring, penerapan protokol kesehatan dan inovasi jemput bola. Penelitian Ni Luh Putu Dewi Savitri (2022) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan melalui Website Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui website telah berjalan dengan sangat baik dari aspek produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, indikator kualitas dan mutu pelayanan masih belum optimal, terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana, yang masih menghadapi beberapa kendala. Penelitian lain oleh Muhammad Apri Pratama (2022) yang berjudul "Efektivitas Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Dumai" menemukan bahwa pelaksanaan program GISA di Kota Dumai belum berhasil secara maksimal. Masih terdapat hambatan yang menyebabkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan belum mencapai target yang diharapkan. Sementara itu, penelitian oleh Joshua K.R. Takahepis, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja (2021) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado" mengungkapkan bahwa pelayanan akta kelahiran secara online di Kota Manado belum berjalan efektif.

Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi online oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen tersebut. Penelitian lain oleh Amanda Ilma (2022) yang berjudul “Efektivitas Inovasi Bundaku Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupten Temanggung” ditemukan bahwa Inovasi Pelayanan Bundaku sudah berjalan efektif dilihat dari beberapa indikator yang terpenuhi yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemanfaatan program.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu karena menganggot objek dan fokus yang belum banyak diteliti sebelumnya. Konteks penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah mengukur seberapa Efektif Inovasi *Smart* Dukcapil dalam pelayanan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran dengan berfokus pada jarak, kondisi geografis wilayah, tingkat pengetahuan dan Pendidikan Masyarakat. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya membahas faktor-faktor administratif dalam pelayanan dokumen kependudukan.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas Inovasi *Smart* Dukcapil dalam penerbitan akta kelahiran, mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat efektivitas Inovasi *Smart* Dukcapil dalam penerbitan akta kelahiran, mengetahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat efektivitas Inovasi *Smart* Dukcapil dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana menurut Sugiyono (2020) metode deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang tidak menggunakan data angka, sehingga belum ada dugaan. Steven dan Jennifer Thurlow (2010) dalam Sugiyono (2020:2) menjelaskan bahwa penelitian merupakan cara yang sistematis dan terstruktur untuk mengumpulkan data dan memaparkan hasilnya. Kemudian Simangunsong (2017:191) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh bukti-bukti yang mendukung seperti catatan lapangan, gambar, maupun rekaman-rekaman. Sehingga penelitian kualitatif ini bukanlah angka-angka atau hasil reduksi data ke dalam simbol numerik. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Petugas Operasional dan masyarakat pengguna Inovasi *Smart* Dukcapil (7 orang). Adapun analisisnya, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107) sehingga didapatkan kesimpulan dari hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Inovasi *Smart* Dukcapil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat dengan mengacu pada teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107). Teori tersebut menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui lima kriteria utama, yaitu: Produktivitas, Kualitas/Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Selain menganalisis kelima aspek tersebut, penulis juga mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi inovasi serta upaya-upaya strategis yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Pembahasan lengkap terkait hal ini disajikan pada subbab-subbab berikutnya.

3.1 Efektivitas Inovasi *Smart Dukcapil* dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat

1. Produktivitas

Produktivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Inovasi *Smart Dukcapil* dapat diukur melalui dua sub-indikator, yaitu: pertama, kemampuan instansi pelaksana dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, dan kedua, jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan melalui pemanfaatan Inovasi *Smart Dukcapil*.

Tabel 3.1
Jumlah Akta kelahiran Yang Diurus Melalui *Smart Dukcapil*

TAHUN	JUMLAH
2020	4.728
2021	7.379
2022	8.750
2023	10.171
2024	7.369
JUMLAH	38.397

Sumber : Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota, 2024

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa berdasarkan data Dinas Dukcapil sudah mampu mencatat kelahiran dan menerbitkan akta kelahiran sebanyak 103.495 (95,91%). Inovasi *Smart Dukcapil* sejak tahun 2020-2024 sudah melakukan pencatatan akta kelahiran umur 0-18 tahun sebanyak 38.397 dokumen, berarti dalam 5 tahun terdapat 37% penerbitan akta kelahiran menggunakan Inovasi *Smart Dukcapil* namun Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota tidak memiliki data jumlah penerbitan akta kelahiran menggunakan pelayanan langsung (offline).

Tabel 3.1
Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Umur 0-18 Tahun Kabupaten Lima Puluh Kota

TAHUN	ANAK USIA 0-18	KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN	%	BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	%
2019	121.409	109.366	90,08	12.043	9,92
2020	121.931	111.063	91,09	10.868	8,91
2021	118.916	110.663	93,06	8.253	6,94
2022	108.414	102.979	94,99	5.435	5,01
2023	111.936	106.936	95,53	5.000	4,47
SEM 2024	107.912	103.495	95,91	4.417	4,09

Sumber : Dinas Dukcapil kabupaten Lima Puluh, 2024

Berdasarkan tabel di atas dalam penerbitan akta kelahiran Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota masih belum 100% (95,91%) sesuai target nasional dalam instruksi presiden tahun 2024. Data di atas juga menunjukkan adanya peningkatan kepemilikan akta kelahiran setiap tahun dari dimulainya penggunaan Inovasi *Smart* Dukcapil pada tahun 2020. Peningkatan kepemilikan akta kelahiran untuk anak usia 0-18 tahun setiap tahun mengalami peningkatan pada tahun 2019-2020 kenaikan hanya 1,01% dikarenakan pada tahun 2019 Inovasi *Smart* Dukcapil belum digunakan, pada tahun 2020-2021 kenaikan 1,97% karena tahun 2020 merupakan awal dari penggunaan Inovasi *Smart* Dukcapil, pada tahun 2021-2022 ada kenaikan sebesar 1,93%, pada tahun 2023-2024 kenaikan hanya 1%.

Dari data tersebut produktivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran mengalami peningkatan dari tahun 2019 hingga tahun 2024 melalui inovasi *Smart* Dukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui *Smart* Dukcapil sudah sebagian masyarakat dapat memanfaatkannya. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota menggunakan Inovasi *Smart* Dukcapil sudah berjalan baik jika dilihat dari dimensi produktivitas karena mampu meningkatkan capaian kepemilikan akta kelahiran dalam lima tahun menggunakan Inovasi *Smart* Dukcapil, walaupun belum mampu mencapai target nasional (100%) kepemilikan akta kelahiran.

2. Kualitas/Mutu

Kualitas/mutu merupakan kemampuan menciptakan produk yang memenuhi harapan pelanggan dan klien dalam kinerja produk dan jasa dengan penilaian dan ukuran mutu berasal dari pelanggan atau Masyarakat (Sumaryadi, 2005:107). Kualitas/mutu memberikan gambaran mengenai hasil (produk) yang dihasilkan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota berupa akta kelahiran. Kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas SDM pemberi pelayanan serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota menjadi tolak ukur efektivitas inovasi *Smart* Dukcapil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Inovasi *Smart* Dukcapil di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota mengalami peningkatan sejak diterapkannya Inovasi *Smart* Dukcapil pada awal tahun 2020. Inovasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga mengurangi antrean dan penumpukan masyarakat. Profesionalitas operator pelayanan yang semakin meningkat turut mendukung kelancaran verifikasi dan pengolahan data secara cepat dan efisien. Dengan *Smart* Dukcapil, masyarakat dapat mengurus akta kelahiran dari rumah dan menerima hasil melalui email, menjadikan pelayanan lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya anak usia 0-18 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokumen kependudukan telah meningkat secara signifikan dan berjalan efektif melalui pemanfaatan teknologi.

Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan melalui Inovasi *Smart* Dukcapil di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota sudah memadai dan berfungsi dengan baik, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak. Ketersediaan komputer, server, printer, serta jaringan internet yang lancar mendukung kelancaran pelayanan secara online. Hambatan yang timbul bukan berasal dari kondisi sarana dan prasarana, melainkan dari pembaruan sistem pada inovasi *Smart* Dukcapil itu sendiri, yang dapat segera diatasi oleh operator. Hal

ini menunjukkan bahwa infrastruktur pelayanan telah menunjang efektivitas pelayanan akta kelahiran secara digital.

Kompetensi sumber daya manusia di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota dalam mendukung pelayanan melalui Inovasi *Smart Dukcapil* sudah baik dan sesuai dengan bidang penempatannya. Mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan sarjana dan telah dibekali pelatihan terkait inovasi tersebut, sehingga mampu mengoperasikan sistem pelayanan secara optimal. Namun, dalam menghadapi kendala teknis tertentu seperti pembaruan sistem, belum semua pegawai memiliki kemampuan untuk mengatasinya, sehingga masih diperlukan peningkatan kapasitas teknis bagi seluruh petugas terkait.

3. Efisiensi

Efisiensi Inovasi *Smart Dukcapil* diukur melalui dua indikator utama, yaitu waktu dan mekanisme pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui Inovasi *Smart Dukcapil* di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota telah mampu meningkatkan efisiensi secara signifikan, baik dari segi waktu maupun biaya. Proses yang sebelumnya memakan waktu 4–7 hari secara konvensional, kini dapat diselesaikan hanya dalam 1–2 hari melalui sistem daring. Kapasitas pelayanan juga meningkat, dengan kemampuan memproses sekitar 100–200 dokumen per hari. Selain mempercepat proses, inovasi ini turut mengurangi pengeluaran masyarakat, khususnya biaya transportasi menuju kantor dinas, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Mekanisme pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Inovasi *Smart Dukcapil* di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota diintegrasikan dengan SIAK yang pengelolannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi berbagai kegiatan pengelolaan administrasi kependudukan (Ripa'i, A. 2020). Inovasi ini telah disusun secara runtut, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mendukung efisiensi pelayanan. Prosedur penggunaan yang sederhana memudahkan pemohon dalam mengajukan permohonan secara mandiri. Namun, masih terdapat kendala pada sebagian masyarakat yang belum memahami cara penggunaan layanan ini, terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan yang rendah. Oleh karena itu, meskipun mekanisme layanan telah baik, diperlukan peningkatan sosialisasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan inovasi ini secara optimal.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas mengacu pada kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi, kondisi, maupun lingkungan yang berubah. Dalam konteks pelayanan akta kelahiran, fleksibilitas Inovasi *Smart Dukcapil* diukur melalui indikator kemampuan beradaptasi terhadap berbagai perubahan. Penerapan Inovasi *Smart Dukcapil* oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota sejak tahun 2019 merupakan bentuk respons terhadap perkembangan teknologi serta tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis. Meskipun pada tahap awal pelaksanaannya belum berjalan secara optimal karena masih dalam proses sosialisasi dan penyesuaian sistem, inovasi ini menunjukkan upaya nyata dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Tabel 4.1
Jumlah Pengguna Inovasi *Smart* Dukcapil Per Tahun

TAHUN	PENGGUNA TOTAL	PENGAJUAN SELESAI	PENGAJUAN DITOLAK
2020	32.144	26.394	5.750
2021	45.898	40.686	5.212
2022	54.120	45.382	8.738
2023	62.762	51.211	11.551
2024	45.717	37.168	8.549
JUMLAH	240.641	200.841	39.800

Sumber : Dinas Dukcapil kabupaten Lima Puluh, 2024

Bedasarkan tabel diatas sejak tahun 2020 hingga 2023 terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna. Puncaknya terjadi pada tahun 2023 dengan total 62.762 pengajuan. Penurunan jumlah pengajuan pada tahun 2024 disebabkan oleh kepemilikan dokumen kependudukan yang telah hampir merata di masyarakat. *Smart* Dukcapil terus beradaptasi melalui perbaikan sistem dan fitur layanan yang memudahkan pengguna maupun petugas. Fleksibilitas Inovasi *Smart* Dukcapil terlihat dari kemampuannya untuk bertahan dan berkembang selama enam tahun, serta terbukti efektif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen seperti akta kelahiran hingga 95,91% untuk anak usia 0–18 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan adaptif.

5. Kepuasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat dilihat bahwa Inovasi *Smart* Dukcapil telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup tinggi kepada masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran. Inovasi ini dinilai mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil, sehingga menghemat waktu dan biaya. Hal ini terlihat dari tanggapan positif masyarakat yang telah menggunakan layanan ini, terutama dari kalangan yang terbiasa menggunakan teknologi. Namun demikian, masih terdapat kendala bagi sebagian masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan *Smartphone* atau teknologi digital, terutama masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi. Oleh karena itu, meskipun *Smart* Dukcapil sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, tetap diperlukan upaya lanjutan dalam sosialisasi dan edukasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan inovasi ini secara merata.

3.2 Kendala Inovasi *Smart* Dukcapil dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat

Terdapat beberapa kendala inovasi *Smart* Dukcapil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota yakni:

1. Inovasi *Smart* Dukcapil Belum Diketahui Oleh Seluruh Masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota yang belum mengetahui dan memahami cara penggunaan Inovasi *Smart* Dukcapil untuk pengurusan akta kelahiran secara online. Sebagian besar masyarakat, khususnya yang berusia lanjut dan kurang melek teknologi, masih memilih datang langsung ke Dinas Dukcapil karena tidak mengetahui adanya inovasi ini atau merasa kesulitan menggunakannya. Meskipun pihak Dukcapil telah melakukan sosialisasi, kendala utama terletak pada rendahnya literasi teknologi dan latar belakang pendidikan masyarakat yang belum memadai. Hal ini menjadi tantangan besar dalam implementasi inovasi digital, karena perubahan perilaku masyarakat belum sepenuhnya terjadi meski sistem telah tersedia.

2. Sosialisai Belum Optimal

Sosialisasi merupakan sarana pemerintah dalam menyebarluaskan informasi mengenai berbagai persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga seluruh masyarakat mengetahui informasi dan ketentuan yang berlaku (Salama, 2020). Dalam Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sosialisasi Inovasi *Smart* Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota belum optimal. Sosialisasi masih terbatas pada media formal seperti banner, media sosial, dan informasi di kantor dinas, tanpa menjangkau masyarakat secara luas, terutama yang berada di daerah terpencil atau tidak memiliki akses internet. Metode yang digunakan belum disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik masyarakat, sehingga banyak warga belum mengetahui atau memahami manfaat layanan ini. Beberapa masyarakat bahkan baru mengetahui *Smart* Dukcapil saat datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan perlunya strategi sosialisasi yang lebih masif, kreatif, terencana, dan berkelanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara maksimal.

3. Jaringan Internet Yang Belum Stabil Di Seluruh Wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota

Dalam pelaksanaan inovasi *Smart* Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota adalah ketidakstabilan dan kecepatan jaringan internet yang belum memadai di berbagai kecamatan. Karena aplikasi ini berbasis daring, gangguan koneksi sering terjadi sehingga memperlambat proses pelayanan, terutama penerbitan akta kelahiran. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan menurunkan efektivitas inovasi serta kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kesiapan infrastruktur jaringan internet menjadi faktor penting yang harus diperhatikan serius untuk mendukung pengembangan dan implementasi inovasi teknologi *Smart* Dukcapil secara optimal.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat dalam Mengatasi Kendala dalam Inovasi *Smart Dukcapil* dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan KTP elektronik

Berikut upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota adalah sebagai berikut:

1. Membuat Inovasi Jempol Nagari Sebagai Pendukung *Smart Dukcapil*

Jempol Nagari merupakan inovasi yang awalnya bertujuan mengedukasi masyarakat dan mengaktifkan akun *Smart Dukcapil*, namun kini berfungsi sebagai layanan online dokumen kependudukan di kantor nagari/desa. Setiap kantor nagari menyediakan operator yang telah mendapat pelatihan dari Dinas Dukcapil untuk membantu masyarakat mengurus dokumen secara online menggunakan *Smart Dukcapil*. Masyarakat hanya perlu datang ke kantor nagari dengan membawa persyaratan, sementara operator mengurus pengajuan melalui sistem. Meskipun terkadang terdapat kendala jaringan internet terutama di wilayah perbukitan, keberadaan Jempol Nagari sangat membantu masyarakat karena memudahkan akses layanan tanpa harus langsung ke Dinas Dukcapil dan tanpa harus menggunakan aplikasi *Smart Dukcapil* secara mandiri.

2. Melakukan Peningkatan Pada Kualitas Jaringan Internet

Dalam pelaksanaan Inovasi *Smart Dukcapil*, ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan utama yang memperlambat proses pelayanan akta kelahiran secara daring. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia guna meningkatkan kualitas dan stabilitas jaringan. Upaya ini meliputi penguatan sinyal di area pelayanan serta penyediaan dukungan teknis saat terjadi gangguan. Dengan langkah ini, diharapkan hambatan akibat jaringan dapat diminimalisir sehingga proses penerbitan akta kelahiran melalui program Jempol Nagari menjadi lebih cepat dan efisien.

3. Edukasi Kepada Masyarakat dan Meningkatkan Sosialisasi Inovasi *Smart Dukcapil*

Meningkatkan sosialisasi *Smart Dukcapil* secara luas dan strategis sangat penting agar inovasi ini dapat dimanfaatkan maksimal oleh masyarakat. Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota perlu memperluas jangkauan sosialisasi hingga ke pelosok nagari melalui penyuluhan langsung, kunjungan desa, dan forum warga. Optimalisasi media sosial, radio lokal, media cetak, serta peran tokoh masyarakat dan perangkat nagari juga diperlukan untuk memperkuat penyebaran informasi. Sosialisasi harus menggunakan bahasa sederhana dan disertai demonstrasi langsung agar mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang kurang akrab teknologi. Dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sosialisasi, diharapkan masyarakat lebih sadar, paham, dan termotivasi menggunakan layanan *Smart Dukcapil* secara cepat, mudah, dan efisien.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi *Smart Dukcapil* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota memberikan kemudahan bagi Masyarakat dan Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota yang luas dan Kantor Dinas

Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota yang terletak di wilayah tetangga menjadikan Inovasi *Smart* Dukcapil begitu penting dalam mempermudah dan mempercepat pengurusan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen wajib dan autentik bagi Masyarakat yang Dimana dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap Masyarakat.

Kepemilikan Akta kelahiran di Kabupaten Lima Puluh Kota mengalami peningkatan sejak adanya Inovasi *Smart* Dukcapil namun belum mencapai target nasional yang ditetapkan yaitu 100% sesuai RPJM tahun 2024, berdasarkan data kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun Di Kabupaten Lima Puluh Kota sebesar 103.495 (95,91%) dan yang belum memiliki akta kelahiran sebesar 4.417 (4,09%) . Inovasi *Smart* Dukcapil sejak tahun 2020-2024 sudah melakukan pencatatan akta kelahiran usia 0-18 tahun sebanyak 38.397 dokumen, yang berarti dalam 5 tahun terdapat 37% penerbitan akta kelahiran menggunakan Inovasi *Smart* Dukcapil.

Inovasi *Smart* Dukcapil sudah dirancang sedemikian rupa untuk memudahkan masyarakat menggunakannya namun faktor tingkat Pendidikan yang rendah masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota menjadi salah satu faktor penghambat Inovasi *Smart* Dukcapil, sesuai yang diungkapkan Soemarsono yang menyatakan Manusia memerlukan pendidikan dalam kehidupannya pendidikan merupakan upaya agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses belajar mengajar dan/atau cara lain yang dikenal dan diakui oleh masyarakat (Soemarsono,2023). Berdasarkan portal Data Kabupaten Lima Puluh Kota tahun 2024 terdapat 14,84% (tidak sekolah), 32,07% (belum tamat SD), 16,16% (tamat SD) dari data tersebut dapat dilihat bahwa lebih dari setengah penduduk Kabupaten Lima Puluh Kota berpendidikan rendah..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas Inovasi *Smart* Dukcapil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota belum berjalan secara optimal. Hal ini dianalisis berdasarkan lima dimensi efektivitas menurut teori Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107), yaitu produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat pelaksanaan inovasi ini. Salah satu kendala utama adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan *Smart* Dukcapil, terutama masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Selain itu, jaringan internet yang belum stabil di seluruh wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota menjadi tantangan dalam menjalankan pelayanan online secara maksimal. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil juga belum sepenuhnya menyentuh seluruh lapisan masyarakat, sehingga pemanfaatan inovasi ini masih terbatas. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Dukcapil melakukan berbagai upaya, di antaranya menghadirkan Inovasi Jempol Nagari sebagai layanan pendukung di tingkat nagari/desa, meningkatkan kualitas jaringan melalui kerja sama dengan pihak penyedia layanan internet, serta melakukan edukasi dan sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial agar inovasi ini lebih dikenal dan dimanfaatkan masyarakat luas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang singkat selama lebih kurang 14 hari dan kurangnya referensi pendukung penelitian tentang pelayanan akta kelahiran usia 0-18 tahun.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih bersifat awal, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Inovasi *Smart* Dukcapil yang ditinjau dari aspek lain sehingga bisa memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan secara khusus kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota atas kesempatan dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengapresiasi seluruh pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Ilma Utami, 2022, Efektivitas Inovasi Pelayanan “Bundaku” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung . Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Jumlah Penduduk Kabupaten Lima Puluh Kota. Diakses 15 Oktober 2025 <https://www.bps.go.id/indicator/23/185/1/jumlah-penduduk.html>
- Budiardjo, M. 2002. *Ilmu Negara: Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0, 3,142–149. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/239>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen Vol, 5*(2), 106–124.
- Joshua K.R Takahepis, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja, 2021, Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Mahmud, A., Jatmikowati, S.H., & Saudah, S. (2023). Public Service Innovation through Public Service Mall. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*. <https://www.easpublisher.com/get-articles/3603>
- Muhammad Apri Pratama, 2022, Efektivitas Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan Di Kota Dumai. Institut Pemerintaprabowohan Dalam Negeri.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik.
- Ripa'i, A. (2020). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju single identity number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil)*, 6(1), 1–10. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372IPDN>
Journal+4IPDN Journal+4IPDN Journal+4

Savitri, Ni Luh P.D (2022). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan Melalui Website Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Salama, T. Y. (2020). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penertiban administrasi kependudukan gelandangan dan pengemis di Kota Bandung. *Jurnal Registratie*,2(2),83–97.
<https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2373IPDN> Journal+1IPDN
Journal+1

Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabetasumaradi

Soemarsono, K., Tuharea, J., & Soumokil, A. (2023). Community Understanding of the Importance of Education in Rumberu Village, Inamosol District, West Seram Regency. *Jurnal Pendidikan Amarta*.
https://www.researchgate.net/publication/370651000_Community_Understanding_of_the_Importance_of_Education_in_Rumberu_Village_Inamosol_District_West_Seram_Regency

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumaryadi, I Nyoman. 2005 . *Efektvitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : Citra Utamad

Ziogas, C., Hillyer, J., Saftlas, A.F., & Spracklen, C.N. (2022). Validation of birth certificate and maternal recall of events in labor and delivery with medical records in the Iowa health in pregnancy study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22.
<https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-022-04581-7>