

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI KUWAU PADEK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUKOMUKO

Anjas Himawan Putra

NPP. 32.0246

Asdaf Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0246@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Manual implementation of civil registration services often encounters various obstacles, such as slow processes, long queues, and limited access in remote areas. To address these issues, the Civil Registration and Vital Statistics Office of Mukomuko Regency launched an innovation using information technology through WhatsApp, called Kuwau Padek (Kupakai WhatsApp untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan). However, its implementation faces challenges, including uneven network infrastructure, low digital literacy, and concerns over data privacy. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of civil registration services through the Kuwau Padek innovation at Registration and Vital Statistics Office of Mukomuko Regency. **Method:** This research uses a qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The analysis of effectiveness is based on Budiani's theory (2007), which includes four indicators: target accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring. **Results:** The results show that Kuwau Padek is effective in improving access to civil registration services, especially for communities in remote areas. It shortens service time and enhances efficiency. However, the program's socialization remains suboptimal, and issues such as network limitations and data security concerns continue to pose challenges. **Conclusion:** Although Kuwau Padek has shown effectiveness in several aspects, improvements are still needed in terms of socialization, monitoring, and context-based strategies, such as empowering village officials and deploying mobile service teams.

Keywords: Effectiveness, Civil Registration, Kuwau Padek

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara manual sering kali menghadapi berbagai kendala seperti proses yang lambat, antrean panjang, dan keterbatasan akses layanan di daerah terpencil. Untuk menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko meluncurkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi melalui aplikasi WhatsApp yang diberi nama Kuwau Padek (Kupakai WhatsApp untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan). Namun, dalam pelaksanaannya, Kuwau Padek menghadapi hambatan seperti infrastruktur jaringan yang belum merata, rendahnya literasi digital, serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi

kependudukan melalui inovasi Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis efektivitas dilakukan menggunakan teori dari Budiani (2007). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kuwau Padek efektif dalam mempermudah akses layanan administrasi bagi masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah terpencil. Inovasi ini mampu memangkas waktu pelayanan dan meningkatkan efisiensi. Namun, sosialisasi program masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Selain itu, permasalahan infrastruktur jaringan dan kekhawatiran terhadap keamanan data menjadi tantangan utama. **Kesimpulan:** Meskipun Kuwau Padek telah menunjukkan efektivitas dalam beberapa aspek, masih diperlukan peningkatan sosialisasi, pemantauan, serta strategi layanan berbasis kebutuhan lokal seperti pemberdayaan perangkat desa dan pelayanan jemput bola.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Kuwau Padek

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data melalui proses pengambilan, penyusunan, penyimpanan, dan manipulasi data agar menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, serta dapat dimanfaatkan untuk keperluan individu, organisasi bisnis, maupun pemerintahan (Wardiana, 2002). Di era digital ini, kebutuhan terhadap informasi yang cepat dan aksesibilitas tinggi telah mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dari sistem pelayanan manual menjadi sistem pelayanan berbasis digital. ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022).

Di Indonesia, reformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi telah menjadi perhatian utama pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan menjawab tantangan zaman. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjadi tonggak awal dari komitmen pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem birokrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Melalui e-government, pemerintah diharapkan dapat menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang telah diterapkan adalah pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi pesan instan WhatsApp di Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu. Inovasi ini diberi nama “Kuwau Padek” (Kupakai WhatsApp untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan), yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui layanan ini, masyarakat cukup mendaftar dan mengirimkan dokumen persyaratan melalui WhatsApp, kemudian dapat mengambil dokumen fisik ketika sudah selesai diproses, dengan nomor antrian khusus.

Kuwau Padek merupakan bentuk layanan Government to Citizen (G-to-C) dalam konteks e-government, di mana pemerintah berusaha lebih dekat dengan masyarakat dalam

memenuhi hak-hak administrasi dasar, seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lain sebagainya. Dibandingkan dengan proses manual yang membutuhkan waktu dan tenaga lebih besar, inovasi ini secara praktis dapat memangkas waktu pelayanan dari dua minggu menjadi hanya beberapa hari, serta mengurangi beban antrian di kantor pelayanan.

Namun demikian, implementasi Kuwau Padek tidak terlepas dari berbagai kendala. Salah satu hambatan utama adalah belum meratanya infrastruktur jaringan internet di seluruh wilayah Kabupaten Mukomuko. Berdasarkan data sebaran jaringan yang tersedia, hanya wilayah pesisir yang memiliki akses internet stabil, sementara daerah pedalaman masih mengalami keterbatasan sinyal, yang tentu saja berdampak pada aksesibilitas layanan digital ini. Selain itu, kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan privasi dan potensi penyalahgunaan data menjadi tantangan tersendiri dalam penerimaan layanan digital ini. Kurangnya literasi digital di sebagian kalangan masyarakat juga menambah kompleksitas dalam implementasinya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun inovasi pelayanan seperti Kuwau Padek dinilai sebagai langkah maju dalam reformasi pelayanan publik, terdapat kesenjangan antara potensi ideal yang ingin dicapai dengan realitas pelaksanaan di lapangan. Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada konsep e-government secara umum atau pada penerapan teknologi dalam layanan pemerintahan tingkat nasional dan provinsi. Penelitian mengenai efektivitas layanan administrasi berbasis aplikasi pesan instan seperti WhatsApp masih sangat terbatas, khususnya pada konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Mukomuko.

Kesenjangan ini menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut karena Kuwau Padek merupakan inovasi lokal yang memanfaatkan teknologi sederhana namun sangat akrab dengan keseharian masyarakat. Efektivitas layanan ini perlu diukur bukan hanya dari segi waktu dan proses administrasi, tetapi juga dari aspek penerimaan masyarakat, persepsi terhadap keamanan data, serta kesiapan infrastruktur pendukungnya. Belum adanya evaluasi secara sistematis terhadap keberhasilan atau kendala layanan Kuwau Padek menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana layanan ini telah memberikan dampak nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Kuwau Padek, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat daerah, serta menjadi referensi bagi kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks inovasi pelayanan administrasi.

Penelitian Pertama oleh Devi Mustika Rani (2023) berjudul "Analisis Program Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Kuwau Padek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Kuwau Padek memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, serta

meningkatkan kinerja pelayanan Disdukcapil Mukomuko.

Penelitian Kedua oleh Intan Nuryani, Denny Hernawan, dan Cecep Wahyudin (2023) berjudul "Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi layanan berbasis digital di Kota Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui Website Pakuan Prima tergolong efektif dengan rata-rata skor 4,17 (kategori baik), walaupun masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi dalam pengembangan kompetensi yang dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan kualitas layanan publik (Eaton et al: 2022).

Penelitian Ketiga oleh Mona Melinda, Syamsurizaldi, dan Muhammad Ichsan Kabullah (2020) berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan PADUKO diterapkan dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PADUKO mampu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean, namun masih terdapat tantangan berupa keterbatasan SDM dan jaringan internet.

Penelitian Keempat oleh Muffida Hanum Nur'aini dan Kurnia Nur Fitriana (2023) berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dan hambatan inovasi pelayanan Dukcapil Smart. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tersebut cukup efektif dalam mempermudah layanan administrasi, meskipun masih ada kendala seperti sistem aplikasi yang sering error dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi.

Penelitian Kelima oleh Arzetya Fitri Al Karimah dan Weni Rosdiana (2024) berjudul "Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan)". Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas dan efektivitas program Kios E-PAK LADI. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan ini belum efektif sepenuhnya karena masih kurang dalam aspek sosialisasi, promosi, dan responsivitas petugas terhadap keluhan masyarakat.

Penelitian Keenam oleh Tanto Heryanto (2023) berjudul "Program Inovasi Administrasi Kependudukan untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai program inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Cianjur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Simpelaku menjadi yang paling efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan.

Penelitian Ketujuh oleh Irfan Rifandi Rahmat dan Rostiena Pasciana (2023) berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan administrasi kependudukan secara online. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan online mampu mempercepat proses layanan, namun belum optimal karena keterbatasan sarana, jaringan, dan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan berbasis teknologi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada fokus kajiannya terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Berbeda dengan penelitian Devi Mustika Rani (2023) yang hanya menggambarkan secara umum pelaksanaan program Kuwau Padek, penelitian ini mengkaji secara lebih mendalam efektivitas program tersebut dengan menggunakan pendekatan teoritis dari Budiani (2007), yang mencakup empat indikator utama, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga bersifat evaluatif dan analitis.

Selain itu, tidak seperti penelitian Intan Nuryani dkk. (2023) dan Muffida Nur'aini dkk. (2023) yang mengkaji efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis website dan aplikasi digital khusus, penelitian ini menyoroti penggunaan platform komunikasi populer seperti WhatsApp sebagai media utama pelayanan. Hal ini menjadi pembeda yang signifikan karena WhatsApp merupakan media yang sangat familiar dan lebih mudah diakses oleh masyarakat pedesaan dibandingkan dengan platform digital konvensional yang umumnya memerlukan pemahaman teknologi yang lebih kompleks.

Penelitian ini juga menghadirkan kontribusi baru dengan menempatkan konteks geografis dan infrastruktur sebagai variabel penting dalam mengkaji efektivitas layanan. Tidak seperti penelitian Mona Melinda dkk. (2020) dan Arzetya Fitri Al Karimah dkk. (2024) yang lebih banyak menitikberatkan pada kualitas inovasi teknologi dan kepuasan pengguna, penelitian ini mengaitkan hambatan akses jaringan, rendahnya literasi digital, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi sebagai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan Kuwau Padek. Hal ini menjadikan penelitian ini lebih komprehensif dalam melihat tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan inovasi digital.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menunjukkan pendekatan pelayanan publik yang lebih adaptif dan kontekstual dibandingkan dengan penelitian Tanto Heryanto (2023) dan Irfan Rifandi Rahmat (2023). Jika dalam penelitian-penelitian tersebut fokus lebih banyak pada efektivitas sistem internal organisasi, maka dalam penelitian ini perhatian juga diberikan pada strategi eksternal yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Mukomuko, seperti pemanfaatan aparat desa sebagai perpanjangan tangan layanan serta program jemput bola yang menjangkau daerah dengan keterbatasan akses internet. Ini menunjukkan bahwa inovasi Kuwau Padek tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga didukung oleh komitmen kelembagaan untuk menjangkau kelompok masyarakat yang termarginalkan oleh teknologi.

Dengan landasan tersebut, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas wacana e-government pada level daerah dengan menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi yang akrab di tengah masyarakat serta strategi pelayanan yang responsif terhadap kondisi geografis dan sosial. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan tidak hanya untuk konteks Kabupaten Mukomuko, tetapi juga dapat menjadi model bagi daerah-daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Serta upaya yang dilakukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko untuk meningkatkan efektivitas program layanan Kuwau Padek.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik.

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan. Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

untuk mengetahui efektivitas layanan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Peneliti menggunakan Teori Efektivitas Program oleh Budiani (2007), terdapat 4 indikator dalam teori ini yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program dengan indikator menilai apakah layanan menjangkau sasaran prioritas dan sesuai kebutuhan
2. Sosialisasi program dengan indikatornya menilai efektivitas saluran komunikasi dan sosialisasi yang digunakan
3. Pencapaian Tujuan Program dengan indikatornya mengukur manfaat,

- perubahan, dan keberhasilan layanan dalam memenuhi tujuan.
4. Pemantauan program dengan indikatornya menilai transparansi, responsivitas, dan evaluasi berkelanjutan dalam layanan.

3.1 Efektivitas Layanan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko

Efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Penilaian atau pengukuran efektifitas suatu program layanan pemerintahan perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Oleh karena itu, suatu program dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberi dampak, hasil dan manfaat yang di inginkan.

Dalam analisis pembahasan ini, peneliti merujuk pada teori Efektivitas oleh Budiani (2007) untuk memahami lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Kuwau Padek. Sebagaimana teori yang diungkapkan oleh Budiani (2007) keberhasilan suatu program dapat di ukur berdasarkan ukuran suatu efektifitas yaitu: Ketepatan Sasaran, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program. Kemudian diperkuat dengan data yang dikumpulkan selama proses penelitian, sehingga pembahasan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Program Kuwau Padek dinilai telah tepat sasaran dalam menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara langsung, terutama masyarakat di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan seperti Kecamatan Malin Deman, Ipuh, dan Air Rami. Inovasi berbasis WhatsApp ini memanfaatkan media yang sudah akrab digunakan masyarakat, sehingga memperbesar kemungkinan partisipasi. Pada tahun 2024, data menunjukkan bahwa layanan ini telah dimanfaatkan oleh lebih dari 1.700 masyarakat yang tersebar di seluruh kecamatan. Hal ini mengindikasikan bahwa target sasaran, yakni masyarakat yang terkendala jarak, telah dijangkau secara efektif. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan jaringan di beberapa wilayah serta rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Kendala ini turut memengaruhi efektivitas dalam menjangkau masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat program secara merata.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program Kuwau Padek sudah dilakukan melalui berbagai saluran seperti peluncuran resmi oleh Bupati, penyebaran informasi ke kecamatan dan desa, serta penggunaan media sosial. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa sosialisasi tersebut belum sepenuhnya efektif. Konten informasi yang disampaikan dinilai kurang menarik dan belum mampu menjelaskan teknis pelayanan secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan pemahaman masyarakat tentang program masih terbatas, bahkan ada yang tidak mengetahui keberadaan layanan ini. Sebagian besar masyarakat juga masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi yang dikirimkan secara daring. Kekhawatiran ini menunjukkan bahwa saluran

komunikasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan strategi sosialisasi yang lebih interaktif dan edukatif sangat diperlukan, seperti melalui pertemuan tatap muka, video tutorial, atau penyuluhan langsung ke desa-desa.

3. Pencapaian Tujuan Program

Program Kuwau Padek telah berhasil mencapai tujuannya dalam hal mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Proses layanan yang dapat dilakukan melalui WhatsApp menjadikan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk pendaftaran dan pemberkasan. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan, seperti bekerja sebagai buruh harian lepas, petani, atau nelayan. Penghematan waktu dan biaya transportasi menjadi nilai tambah tersendiri. Kecepatan proses dan kemudahan akses menjadi indikator tercapainya efisiensi pelayanan sebagaimana tujuan awal program. Selain itu, penggunaan WhatsApp juga meminimalisir antrean dan mempercepat distribusi informasi antara masyarakat dan petugas pelayanan.

4. Pemantauan Program

Pemantauan terhadap pelaksanaan Kuwau Padek dilakukan secara rutin dan terstruktur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan rapat evaluasi secara triwulan maupun tahunan untuk meninjau efektivitas program. Dinas juga menerapkan sistem pengawasan internal yang melibatkan seluruh jenjang struktural, mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, hingga operator pelayanan. Monitoring ini tidak hanya memantau kinerja, tetapi juga menyoroti kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, terdapat upaya pemeliharaan layanan, termasuk perbaikan perangkat dan penyesuaian sistem berdasarkan evaluasi dari masyarakat. Salah satu contohnya adalah penambahan jenis layanan baru, seperti layanan akta kematian, berdasarkan permintaan pengguna. Pemantauan ini menunjukkan komitmen Disdukcapil terhadap peningkatan mutu layanan dan perlindungan data pribadi pengguna.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko telah berjalan cukup efektif. Hal ini tercermin dari empat indikator yang dikemukakan oleh Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Kuwau Padek dinilai tepat sasaran karena mampu menjangkau masyarakat di wilayah yang jauh dari kantor Disdukcapil, serta memanfaatkan platform WhatsApp yang sudah akrab digunakan oleh masyarakat. Program ini juga mampu memangkas waktu pelayanan, mengurangi antrean, dan mempermudah akses terhadap layanan kependudukan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek sosialisasi dan keterbatasan jaringan di beberapa wilayah, serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi.

Jika dibandingkan dengan penelitian Devi Mustika Rani (2023), yang juga meneliti Kuwau Padek di lokasi yang sama, penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis efektivitas program secara sistematis dengan pendekatan teori efektivitas program. Sementara penelitian Devi lebih menonjolkan aspek deskriptif mengenai keberadaan dan implementasi program, penelitian ini mengkaji bagaimana program tersebut mencapai tujuannya dan mengidentifikasi kendala yang

dihadapi di lapangan.

Penelitian ini juga menunjukkan perbedaan yang cukup jelas dibandingkan dengan penelitian Intan Nuryani dkk. (2023), yang meneliti pelayanan administrasi kependudukan berbasis website di Kota Bogor. Dalam penelitian tersebut, pelayanan dinilai efektif dari segi capaian output, namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat karena keterbatasan literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa meskipun platform WhatsApp lebih mudah diakses, masih terdapat hambatan dalam pemahaman teknis dan penyebaran informasi di tingkat akar rumput.

Sementara itu, penelitian Mona Melinda dkk. (2020) tentang layanan PADUKO di Kota Padang Panjang juga menemukan bahwa inovasi pelayanan dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean. Namun, penelitian ini menambahkan dimensi baru berupa pemantauan dan evaluasi program yang dilakukan secara berkala oleh Disdukcapil Mukomuko. Di sini terlihat bahwa Kuwau Padek tidak hanya berfungsi sebagai kanal layanan, tetapi juga sebagai bagian dari proses penguatan tata kelola pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel.

Berbeda dengan penelitian Muffida Hanum Nur'aini dkk. (2023) tentang aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul yang masih menghadapi tantangan teknis seperti sistem error dan kurangnya sosialisasi, penelitian ini menyoroti pentingnya penggunaan media yang lebih ringan dan praktis seperti WhatsApp. Kuwau Padek tidak memerlukan unduhan aplikasi tambahan atau infrastruktur canggih, sehingga lebih ramah pengguna di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital.

Penelitian Arzetya Fitri Al Karimah dkk. (2024) tentang program Kios E-PAK LADI juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan belum berjalan optimal karena lemahnya promosi dan keterlibatan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan kondisi Kuwau Padek yang menghadapi kendala dalam sosialisasi dan edukasi digital. Namun, penelitian ini menambahkan bahwa keterlibatan aparat desa dan program jemput bola menjadi solusi inovatif untuk menjangkau kelompok masyarakat yang tidak tersentuh layanan digital secara langsung.

Jika dibandingkan dengan penelitian Tanto Heryanto (2023) dan Irfan Rifandi Rahmat dkk. (2023), yang meneliti efektivitas pelayanan online dari sisi internal organisasi, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih menyeluruh. Penelitian ini tidak hanya menilai proses pelayanan secara administratif, tetapi juga menelaah bagaimana pelibatan masyarakat, hambatan jaringan, serta upaya dinas dalam pemantauan dan peningkatan mutu pelayanan menjadi bagian penting dari keberhasilan program.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini melengkapi literatur sebelumnya dengan menyajikan model inovasi layanan publik berbasis teknologi sederhana yang berhasil diimplementasikan pada konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian teknologi dengan kondisi sosial, geografis, dan budaya masyarakat penerima layanan. Oleh karena itu, Kuwau Padek dapat menjadi contoh nyata bagaimana inovasi yang sederhana namun tepat guna mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan.

IV. KESIMPULAN

Layanan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mukomuko sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator pengukuran efektivitas

program oleh Budiani (2007). Untuk indikator ketepatan sasaran, layanan ini dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor, selanjutnya tujuan program tercapai dengan baik dilihat dari respon masyarakat yang merasa terbantu dalam mengurus dokumen kependudukan secara efisien baik waktu maupun biaya, kemudian pemantauan program telah dilakukan dalam bentuk rapat triwulan dan tahunan untuk perbaikan dan penambahan jenis layanan sesuai dari laporan masyarakat. Namun, pelaksanaan sosialisasi program layanan ini belum dilakukan secara maksimal oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari respon masyarakat yang kurang tertarik melalui iklan media sosial. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko berupaya meningkatkan efektivitas layanan Kuwau Padek ini dengan mengoptimalkan peran aparat desa dan kelurahan sebagai perpanjangan tangan layanan. Perangkat desa dapat membantu masyarakat dalam proses pengajuan dokumen kependudukan secara daring melalui WhatsApp, sekaligus memastikan kelengkapan dan kebenaran data. Selain itu, juga dilakukan metode layanan jemput bola atau pelayanan mobile oleh tim Disdukcapil ke daerah-daerah dengan akses internet terbatas. Dalam kegiatan ini, tim tidak hanya memfasilitasi pengurusan dokumen, tetapi juga memberikan edukasi mengenai pentingnya dokumen kependudukan dan cara memanfaatkan layanan digital.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko sebagai model studi kasus yang dipilih.

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 Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Kuwau Padek di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Al Karimah, A. F., & Rosdiana, W. (2024). Efektivitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Program Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(3). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32705>
- Budiani. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Sosial* Vol.2 No.1.
- Eaton, S. E., Stoesz, B. M., Crossman, K., Garwood, K., & McKenzie, A. (2022). Faculty perspectives of academic integrity during COVID-19: A mixed methods study of four Canadian universities. *Canadian Journal of Higher Education*, 52(3), 42–58. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85148644054>

- Fatimah, Y. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Heryanto, T. (2023). Program Inovasi Administrasi Kependudukan untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.56207/jmeh.v1i1.99>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/qualitative-research-methods-9780190304302>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & 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). <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nur'aini, M. H., & Fitriana, K. N. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(5). <https://journal.student.uny.ac.id/joppar/article/view/22152>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.
- Nuryani, I., Hernawan, D., & Wahyudin, C. (2023). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima. *Karimah Tauhid*, 3(6). <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i6.13599>
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2). <https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.143>
- Rani, D. M. (2023). Analisis Program Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1). <https://doi.org/10.31539/joppas.v5i1.6314>
- Ruskarini, D. (2017). *Dasar-dasar metode penelitian kualitatif*. Surabaya: Cakra Ilmu.
- Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian sosial kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>
- Wardiana, W. (2002). *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung