INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI GALERI PELAYANAN ADMINDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI SULAWESI TENGAH

Dandi Nugraha
NPP 33.0875
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: dandinugraha2003@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si,
Email: ahmader22@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The author focuses on the high rate of residential discrepancies in Central Sulawesi Province, reaching 297,509 individuals, coupled with administrative jurisdictional barriers that hinder highly mobile citizens from processing their population documents.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the Galeri Pelayanan Adminduk innovation in the Department of Population and Civil Registration of Central Sulawesi Province.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative method and analyzes the innovation using Rogers' Diffusion of Innovations theory. The technique of collecting data is done by observation, in-depth interviews with informants selected via purposive and accidental sampling, and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model assisted by NVivo 15 software.* ***Result:*** *This study found that the Galeri Pelayanan Adminduk innovation has been successfully adopted based on five dimensions of Rogers' theory. Its primary advantage lies in cost and time efficiency for cross-regional communities. The main supporting factor is policy commitment through Cooperation Agreements, adequate digital infrastructure, and simplified SOPs. Meanwhile, technical issues, such as VPN network instability from the origin regions, verification bottlenecks, and low administrative literacy among the public, remain restrictive challenges.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the Galeri Pelayanan Adminduk innovation has transformatively increased document ownership coverage and eliminated brokering practices. It is recommended to increase inter-regional bandwidth capacity and add more operator personnel to ensure sustainable and optimal public services.*
Keywords: *Central Sulawesi; Diffusion of Innovation; Population Administration; Service Innovation; Service Quality.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada tingginya angka ketidaksesuaian domisili penduduk di Provinsi Sulawesi Tengah yang mencapai 297.509 jiwa, serta adanya hambatan yurisdiksi administratif antar-daerah yang menyulitkan warga bermobilitas tinggi dan masyarakat umum dalam mengurus dokumen kependudukan secara langsung. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Galeri Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode

kualitatif deskriptif dan analisis terhadap atribut inovasi menurut Teori Difusi Inovasi Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam terhadap informan (melalui *purposive* dan *accidental sampling*), serta studi dokumentasi. Analisis data diolah menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk sukses diadopsi berdasarkan lima dimensi difusi inovasi Rogers. Pada dimensi keunggulan relatif, fasilitas layanan fisik ini terbukti memberikan efisiensi biaya dan waktu yang masif bagi masyarakat lintas wilayah. Keberhasilan inovasi ini didukung kuat oleh komitmen kebijakan melalui Perjanjian Kerja Sama, kesiapan infrastruktur digital, dan penyederhanaan *SOP*. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan hambatan kerumitan operasional berupa instabilitas jaringan *VPN* yang sangat bergantung pada server daerah asal, penumpukan antrean otorisasi Tanda Tangan Elektronik (*TTE*), serta rendahnya literasi administratif masyarakat. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi Galeri Pelayanan Adminduk secara transformatif telah meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen dan sukses mengeliminasi praktik percaloan. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya peningkatan kapasitas *bandwidth* antar-daerah secara masif serta penambahan kuantitas SDM operator untuk menjamin keberlanjutan pelayanan yang optimal bagi masyarakat di Provinsi Sulawesi Tengah.
Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Difusi Inovasi; Inovasi Pelayanan; Kualitas Pelayanan; Sulawesi Tengah.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan instrumen utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, inovasi pelayanan sangat diperlukan untuk memastikan ketertiban administrasi dan akurasi database penduduk (Bahri et al., 2021). Hal ini sejalan dengan kerangka kerja pemerintah menuju penerapan Single Identity Number atau Satu Data Kependudukan yang terintegrasi (Ripa'i, 2020). Namun, penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia Timur sering kali dihadapkan pada tantangan letak geografis dan tingginya mobilitas masyarakat lintas wilayah.

Provinsi Sulawesi Tengah, dengan jumlah penduduk mencapai 3.156.100 jiwa, menghadapi kendala disparitas dan ketidaksesuaian data domisili. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, terdapat 297.509 penduduk yang domisilinya tidak sinkron dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Tingginya mobilitas warga lintas kabupaten/kota untuk keperluan pekerjaan dan pendidikan, yang sayangnya tidak dibarengi dengan pelaporan kepindahan, memperparah ketidakakuratan database kependudukan. Kondisi ini menuntut adanya pembaruan tata kelola yang mampu memecah kebuntuan birokrasi, mengingat lambatnya adaptasi organisasi pemerintah terhadap dinamika sosial akan berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan (Simangunsong, 2018).

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah menginisiasi program Galeri Pelayanan Adminduk. Inovasi fisik ini memfasilitasi pelayanan administrasi bagi warga dari wilayah aglomerasi (Kota Palu, Kabupaten Sigi, Donggala, dan Tolitoli) secara terpusat di tingkat provinsi, sehingga memangkas jarak tempuh dan batas-batas birokrasi konvensional lintas yurisdiksi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada hambatan aksesibilitas pelayanan kependudukan yang dipicu oleh sekat yurisdiksi administratif antar-daerah dan jarak geografis, yang menyulitkan masyarakat bermobilitas tinggi di Provinsi Sulawesi Tengah dalam mengurus kepemilikan dokumen.

Terdapat kesenjangan (*research gap*) antara tren inovasi birokrasi saat ini dengan realitas kebutuhan masyarakat di lapangan. Sebagian besar literatur dan praktik inovasi sektor publik berfokus secara eksklusif pada digitalisasi layanan melalui pembuatan aplikasi daring (e-government) mandiri di tingkat kabupaten/kota (Meijer, 2015; Hutasoit & Pribadi, 2023). Sayangnya, pendekatan digital penuh ini sering kali membentur kendala literasi teknologi masyarakat. Di sisi lain, terdapat keterbatasan penelitian yang mengkaji inovasi yang bersifat non-digital berbasis fasilitas fisik (*place-based service*), terlebih inovasi yang dikelola secara langsung oleh pemerintah provinsi untuk melayani warga lintas kabupaten/kota.

Secara normatif, provinsi hanyalah berfungsi sebagai koordinator, namun melalui inovasi Galeri Pelayanan Adminduk ini, provinsi bertransformasi menjadi pihak eksekutor layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah dengan mengevaluasi tata kelola ko-produksi dan inovasi kolaboratif lintas daerah (Sørensen & Torfing, 2011; Nesti, 2018) pada penyelenggaraan fasilitas layanan administrasi kependudukan yang bersifat fisik dan mendobrak batasan yurisdiksi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris dan evaluasi komprehensif mengenai tingkat adopsi, efektivitas, serta hambatan struktural dalam penerapan inovasi Galeri Pelayanan Adminduk. Secara keilmuan, riset ini memperkaya diskursus mengenai implementasi inovasi sektor publik fisik (*non-digital*) dalam mengatasi disparitas layanan birokrasi di negara berkembang (De Vries et al., 2016; Osborne et al., 2013).

Secara praktis, penelitian ini sangat urgen bagi perumusan strategi pengambil kebijakan di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kepentingan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memetakan hambatan faktual operasional di lapangan, seperti instabilitas infrastruktur jaringan *Virtual Private Network* (*VPN*) yang bergantung pada server asal, serta penumpukan antrean akibat birokrasi Tanda Tangan Elektronik (TTE). Akibatnya, kebijakan strategis untuk mereplikasi atau memperluas program kerja sama ini ke kabupaten/kota lain berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan berpotensi menghambat perwujudan kepemilikan dokumen kependudukan yang paripurna secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pembaruan sistem tata kelola kependudukan maupun inovasi pelayanan sektor publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian inovasi layanan publik memiliki variasi fokus, pendekatan, serta karakteristik objek yang beragam, (Anggitlistio et al., 2023) mengkaji difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan kependudukan menggunakan metode kualitatif, dengan temuan bahwa kendala utamanya adalah kerumitan sistem dan literasi digital masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, (Darmawan, 2022) meneliti inovasi layanan daring D'LACAK di Kabupaten Kutai Kartanegara, yang menemukan bahwa pembaruan berbasis aplikasi sangat rentan terhadap disparitas infrastruktur internet dan pemahaman teknologi warga.

Di sisi lain, penelitian yang berfokus pada inovasi fasilitas fisik (non-digital) dilakukan oleh (Rahmawati et al.,2025) yang mengevaluasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Baubau, dengan temuan bahwa penyederhanaan layanan dalam satu gedung berhasil memangkas waktu, namun operasionalnya hanya terbatas pada satu yurisdiksi wilayah kota. Hal serupa dikaji oleh (Ripa'i ,2020) dan (Hutasoit & Pribadi, 2023) yang meneliti integrasi layanan dokumen kependudukan tingkat kabupaten, di mana efektivitas pelayanan sangat ditentukan oleh sinergitas kelembagaan di daerah itu sendiri.

Dalam diskursus internasional, (Meijer, 2015) dan (Fuglsang et al, 2021) mengkaji inovasi tata kelola lintas batas (*cross-boundary innovation*), yang menemukan bahwa inovasi pelayanan yang melibatkan lebih dari satu wilayah administrasi sering kali gagal akibat kuatnya ego sektoral dan regulasi yang kaku. (Sørensen & Torfing, 2011) serta (Nesti, 2018) menambahkan bahwa inovasi sektor publik yang berkelanjutan mensyaratkan adanya ko-produksi dan inovasi kolaboratif yang didukung instrumen legal yang mengikat. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi inovasi berbasis aplikasi digital tunggal dan pelaksanaan inovasi fisik yang masih terkurung dalam batas yurisdiksi satu instansi tingkat kabupaten/kota.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) yang kuat dilihat dari karakteristik objek, kebijakan, dan pendekatannya. Pertama, dari segi objek, berbeda dengan penelitian (Anggitlistio et al., 2023) dan (Darmawan, 2022) yang berfokus pada digitalisasi aplikasi online, penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan berbasis tempat (fisik/non-digital). Layanan ini bukan program sektoral khusus, melainkan memberikan layanan dokumen umum bagi seluruh lapisan masyarakat secara komprehensif.

Kedua, dari segi kebijakan tata kelola, penelitian terdahulu (Rahmawati et al., 2025; Ripa'i, 2020) berfokus pada instansi pelaksana di tingkat kabupaten/kota. Pada penelitian ini, lokus inovasi berada di tingkat Pemerintah Provinsi yang mendobrak batas yurisdiksi empat wilayah sekaligus (Kota Palu, Kabupaten Sigi, Donggala, dan Tolitoli). Pemerintah provinsi secara transformatif mengambil peran sebagai eksekutor layanan langsung, bukan lagi sekadar fasilitator normatif. Ketiga, dari segi metodologi, penelitian ini membedah teori Difusi Inovasi (Everett M. Rogers) menggunakan bantuan software analisis data kualitatif NVivo 15 (*Matrix Coding Query*), sehingga menghasilkan validitas evaluasi yang jauh lebih presisi dan terukur terhadap operasional back-office lintas daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Galeri Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk tidak sekadar mengetahui hasil capaian pelayanan secara numerik, tetapi juga memahami secara mendalam fenomena, proses operasional, dan dinamika birokrasi dalam Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk di tingkat provinsi. Dengan demikian, pendekatan ini dinilai paling tepat untuk menangkap kompleksitas kolaborasi lintas yurisdiksi yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui pendekatan statistik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan kombinasi teknik purposive sampling dan accidental sampling dengan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengalaman langsung dan pemahaman komprehensif terkait pelaksanaan inovasi, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan. Informan tersebut terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan dan pengambil keputusan utama dalam program. Selain itu, informan lain mencakup Sekretaris Dinas, tiga Kepala Bidang (PIAK, Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil), Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, dan Operator SIAK sebagai representasi pelaksana teknis pemerintah, serta satu orang masyarakat pengguna layanan

sebagai penerima manfaat langsung inovasi. Kombinasi informan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang utuh dari sisi pembuat kebijakan, pelaksana lapangan, dan penerima manfaat.

Teknik pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pimpinan, pelaksana *back-office*, dan masyarakat pengguna), serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumen pendukung seperti Perjanjian Kerja Sama) untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya. Dependabilitas dan konfirmabilitas dilakukan melalui audit trail berupa pencatatan proses penelitian secara sistematis, termasuk pemanfaatan log digital dari perangkat lunak analisis sehingga riwayat pengolahan data dapat ditelusuri kembali.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menggunakan model interaktif *Miles* dan *Huberman*. Guna meningkatkan presisi, data wawancara direduksi melalui tahapan pengkodean (coding) dengan bantuan perangkat lunak *NVivo* 15. Hasil analisis data kemudian digunakan untuk melihat kesesuaian dan mengevaluasi efektivitas layanan berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers yang mencakup lima dimensi: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diterapkan, dan kemudahan diamati.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah, yang menjadi lokasi sentral penyelenggaraan Galeri Pelayanan Adminduk. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih lima bulan, yaitu pada bulan Januari hingga Mei 2026, yang mencakup proses observasi awal, pelaksanaan wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi kegiatan pelayanan. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi operasional dan efektivitas inovasi secara aktual dan kontekstual sesuai dengan dinamika program yang sedang berjalan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Galeri Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers. Teori ini menyatakan bahwa tingkat penerimaan sebuah inovasi diukur melalui lima atribut, yaitu: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diterapkan, dan kemudahan diamati (Rogers, 1983). Adapun pembahasan berdasarkan analisis data wawancara, observasi, dan pengolahan perangkat lunak *NVivo* 15 dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif mengukur sejauh mana inovasi dipandang lebih baik dari sistem sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk memberikan nilai tambah berupa pemangkasan rantai birokrasi dan efisiensi waktu maupun biaya bagi masyarakat perantau di Kota Palu yang berasal dari Kabupaten Sigi, Donggala, dan Tolitoli. Berdasarkan pengolahan *Matrix Coding Query* pada NVivo 15, dimensi ini mendominasi referensi dari informan pimpinan (Kepala Dinas) dan masyarakat pengguna layanan. Keunggulan ini ditegaskan oleh informan masyarakat, Bapak Ahmad Omar, yang menyatakan, "Manfaat terbesarnya jelas efisiensi waktu dan uang. Dulu kalau KTP rusak, saya harus minta izin kerja minimal 2 hari dan ongkos travel mahal untuk pulang ke Tolitoli. Sekarang cukup singgah saat istirahat siang ke Galeri di Palu, dan KTP langsung tercetak." Hal ini membuktikan bahwa inovasi fasilitas lintas yurisdiksi ini memiliki keunggulan empiris yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Keunggulan empiris tersebut secara nyata tervalidasi melalui besarnya volume layanan yang mampu diakomodasi oleh fasilitas ini, yang tercermin pada data rekapitulasi pelayanan dokumen kependudukan berikut:

Tabel 1.
Hasil Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Galeri Pelayanan Adminduk

NO.	JENIS PELAYANAN	TOTAL 2024	TOTAL 2025	2026 (JAN-MAR)
1	**PENCETAKAN KK**	1.507	1.989	510
2	**PEREKAMAN KTP-el**	1.003	1.780	470
3	**PENCETAKAN KTP-el**	12.537	17.005	3.652
	A. KTP-el PRR / PRR Kota Palu	940	1.304	304
	B. KTP-el PRR Luar Daerah (LD)	-	-	329
	C. KTP-el SUKET	-	-	-
	D. Penggantian (Rubah Elemen)	4.454	5.997	971
	E. Rusak	1.795	2.082	406
	F. Hilang	1.134	1.709	354
	G. Luar Daerah (Luar Palu)	4.141	5.695	1.213
	H. Error Card (Cetak Berbayang)	73	218	75
	I. Sinkronisasi/Update	-	260	48
4	**AKTIVASI IKD**	516	617	247
5	**KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**			
	A. < 5 Tahun	182	94	10
	B. 5 Tahun - dibawah 17 Tahun	248	275	14
6	**SURAT KETERANGAN PINDAH (SKPWNI)**			
	A. SKPWNI (Pindah)	103	264	61
	B. SKPWNI (Datang)	22	299	98
7	**CATATAN SIPIL**			
	A. Akta Kelahiran	309	405	89
	B. Akta Kematian	65	114	22

***Sumber** : Rekap Pelayanan di Galeri Pelayanan Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah, tahun 2024-2026*

Berdasarkan Tabel 1, angka-angka tersebut tidak sekadar menunjukkan jumlah capaian tahunan, melainkan merepresentasikan besarnya volume dokumen kependudukan yang sukses dieksekusi lintas yurisdiksi berkat hadirnya inovasi ini. Apabila Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk ini tidak diinisiasi, maka belasan ribu pelayanan tersebut (seperti 12.537 pencetakan KTP-el pada tahun 2024 dan 17.005 pada tahun 2025) tidak akan pernah terselesaikan secara efisien. Seluruh masyarakat perantau yang terekam dalam data tersebut harus menempuh perjalanan jauh dan menghabiskan biaya besar untuk kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masing-masing kabupaten/kota asal mereka hanya demi mengurus dokumen. Oleh karena itu, kemampuan fasilitas ini dalam menyerap dan menuntaskan volume pelayanan secara terpusat menjadi bukti mutlak bahwa Galeri Pelayanan Adminduk memiliki keunggulan relatif yang sangat tinggi karena mampu memecahkan keterbatasan sistem birokrasi konvensional secara nyata.

3.2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian mengacu pada selarasnya inovasi dengan nilai, kebutuhan publik, dan sistem pemerintahan yang berjalan. Hasil penelitian menemukan bahwa SOP inovasi ini sangat kompatibel dengan kebutuhan integrasi data karena menerapkan sistem *Trust and Verify* (Kepercayaan dan Verifikasi Silang). Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah memaparkan, "Warga cukup datang ke Galeri di tingkat Provinsi,

data ditarik secara sistem, diverifikasi secara *online* oleh dinas asal, dan langsung dicetak di tempat." Berdasarkan pemetaan *NVivo* 15, indikator ini banyak disoroti oleh pelaksana teknis (Kasi Kerjasama & Inovasi), yang menandakan bahwa inovasi ini tidak menabrak kewenangan yurisdiksi kabupaten/kota, melainkan justru mensinkronkan pelayanan melalui kolaborasi digital yang sah.

Sinkronisasi tata laksana pelayanan lintas yurisdiksi tersebut diwujudkan secara konkret melalui skema Alur Pelayanan Langsung yang diterapkan di Galeri Pelayanan Adminduk.

Gambar 1.
Alur Pelayanan Dokumen Kependudukan Galeri Pelayanan Adminduk



Sumber : Alur Pelayanan Dokumen Kependudukan Pada Galeri Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah

Berdasarkan Gambar 1, alur operasional dirancang secara sistematis dan sangat kompatibel dengan standar birokrasi pemerintahan. Proses dimulai dari pendaftaran, pemeriksaan berkas, antrean, hingga *input* data dan pencetakan. Kesesuaian (*compatibility*) inovasi ini dengan prinsip legalitas terlihat sangat jelas pada tahapan kelima, di mana proses verifikasi dan validasi dokumen kependudukan tetap dilakukan oleh pejabat yang berwenang (dinas asal pemohon). Hal ini membuktikan bahwa mekanisme *Trust and Verify* berjalan selaras tanpa mengambil alih atau melanggar hierarki kewenangan kabupaten/kota. Selain itu, alur ini juga sangat sesuai dengan kebutuhan publik yang mendambakan kecepatan, yang dibuktikan dengan adanya komitmen tertulis bahwa jangka waktu penyelesaian dokumen kependudukan dijamin tuntas dalam 1 (satu) hari kerja terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap.

3.3. Kerumitan (*Complexity*)

Dimensi kerumitan tidak ditemukan pada sisi pengguna (masyarakat), melainkan terpusat pada sisi operasional (*back-office*) infrastruktur birokrasi. Berdasarkan observasi dan wawancara, kendala paling menonjol adalah instabilitas infrastruktur jaringan *Virtual Private Network* (*VPN*). Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mengungkapkan, "Tantangan teknis terbesar adalah stabilitas jaringan *VPN*. Galeri ini sangat bergantung pada kondisi *server* di dinas asal. Jika internet di Kabupaten Tolitoli *down*, maka pemohon di Galeri Provinsi tidak bisa dilayani karena *tunneling* datanya terputus." Selain itu, kerumitan juga muncul dari *bottleneck* atau penumpukan antrean verifikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang menunggu persetujuan dari dinas asal pemohon.

3.4. Kemungkinan Diterapkan (*Trialability*)

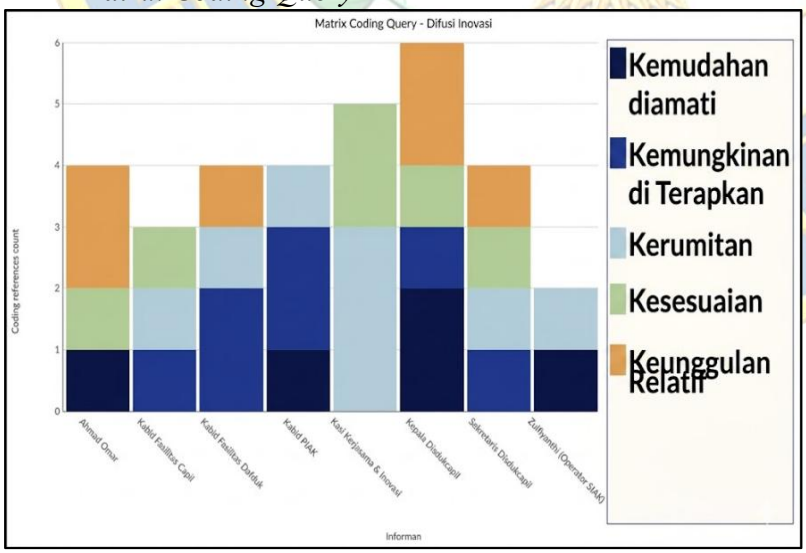
Dimensi ini mengukur fleksibilitas sistem untuk diuji coba. Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk menunjukkan tingkat fleksibilitas yang sangat tinggi karena mampu mengadaptasi penarikan data dari *server* yang berbeda-beda. Mekanisme verifikasi daring memungkinkan inovasi ini diterapkan dan diuji coba secara bertahap pada empat wilayah aglomerasi sebelum diekspansi secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan hasil *coding NVivo* yang menunjukkan dominasi referensi dari Kepala Bidang Dafduk dan PIAK, yang menyoroti bahwa pengujian inovasi ini sangat bergantung pada kesiapan integrasi *database* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat dari Kementerian Dalam Negeri.

3.5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Dimensi kemudahan diamati mengukur sejauh mana wujud, hasil, dan dampak inovasi dapat dilihat secara nyata oleh pengguna layanan. Secara fisik, wujud inovasi ini sangat gampang ditemukan dan dijangkau karena menempati ruang khusus di Gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah yang berlokasi strategis di pusat pemerintahan, sehingga memudahkan akses masyarakat perantau bermobilitas tinggi di wilayah aglomerasi. Selain kemudahan akses lokasi, keberhasilan inovasi ini juga paling mudah diamati dari transparansi operasional dan lonjakan masif pada volume pencetakan KTP-el warga luar daerah, yakni dari 4.141 dokumen pada tahun 2024 menjadi 5.695 dokumen pada tahun 2025. Lebih lanjut, berdasarkan ekstraksi Word Cloud NVivo 15, dominasi narasi kata "transparan" dan "memberantas percaloan" menegaskan bahwa inovasi ini secara kasat mata telah sukses memulihkan kepercayaan publik karena proses pelayanannya sangat terbuka, gratis, dan dokumen fisiknya dapat langsung ditunggu di tempat.

Guna memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi seluruh informan terhadap implementasi kelima dimensi difusi inovasi tersebut secara holistik, penulis melakukan ekstraksi dan persilangan data kualitatif menggunakan fitur *Matrix Coding Query* pada perangkat lunak NVivo 15. Hasil pemetaan sebaran referensi dari kedelapan informan disajikan pada grafik berikut:

Gambar 2.
Hasil *Matrix Coding Query* Distribusi Dimensi Inovasi



Sumber : diolah oleh penulis menggunakan NVivo 15 dari hasil wawancara terhadap informan , tahun 2026

Berdasarkan Gambar 2, distribusi referensi koding NVivo 15 menunjukkan adanya pemetaan fokus yang spesifik antar kelompok informan terhadap inovasi Galeri Pelayanan Adminduk. Pada tataran pimpinan (Kepala Disdukcapil) dan masyarakat pengguna layanan, persepsi sangat didominasi oleh dimensi Keunggulan Relatif dan Kemudahan Diamati, yang memvalidasi bahwa nilai tambah, efisiensi waktu, serta transparansi layanan benar-benar dirasakan manfaatnya secara langsung. Sebaliknya, terdapat kontras perspektif pada tataran pelaksana teknis di garda terdepan yang lebih menyoroti dimensi Kerumitan akibat kendala operasional *back-office*, seperti instabilitas VPN daerah asal dan *bottleneck* antrean otorisasi. Sementara itu, kelompok manajerial terfokus pada dimensi Kemungkinan Diterapkan dan Kesesuaian terkait kesiapan integrasi *database* lintas yurisdiksi. Secara keseluruhan, visualisasi ini menegaskan bahwa meskipun operasional inovasi ini menuntut mitigasi berkelanjutan terhadap kerumitan teknis di lapangan, Galeri Pelayanan Adminduk terbukti memiliki fondasi kemanfaatan yang sangat kuat dan sukses diterima oleh publik.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program Galeri Pelayanan Adminduk memberikan dampak transformasi yang nyata dalam mendekatkan layanan sipil kepada masyarakat luas yang memiliki mobilitas tinggi lintas yurisdiksi. Berdasarkan analisis terhadap efektivitas penerapan inovasi ini, terdapat beberapa benang merah dan perbedaan fundamental jika disandingkan dengan literatur yang ada.

Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh (Rahmawati et al., 2025) bahwa penyederhanaan layanan ke dalam satu atap fasilitas fisik (seperti sistem PTSP) terbukti secara signifikan memangkas waktu pemrosesan, meningkatkan efisiensi, dan memulihkan kepercayaan publik. Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk juga sukses memangkas rantai birokrasi yang panjang melalui penyediaan sarana fisik yang terpusat, representatif, dan memberikan pelayanan tatap muka yang prima.

Namun, berbeda dengan temuan penelitian (Anggitlistio et al., 2023) dan Darmawan, 2022) yang menunjukkan bahwa pembaruan administrasi kependudukan selalu bertumpu pada pembuatan aplikasi digital secara daring (*online*) yang sering kali justru terhambat oleh rendahnya literasi teknologi masyarakat. Inovasi Galeri Pelayanan Adminduk memecahkan masalah kesenjangan digital tersebut karena inovasi ini merupakan layanan berbasis tempat (fisik/*non-digital*) yang menyelenggarakan pelayanan kependudukan umum kepada seluruh warga seperti biasa. Masyarakat tidak dibebani kewajiban untuk mengunduh aplikasi atau memahami kerumitan antarmuka (*interface*), melainkan aparat di back-office lintas daerah yang sepenuhnya mengeksekusi integrasi sistem digitalnya.

Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya karena membuktikan bahwa di balik kemudahan setiap inovasi, stabilitas ketersediaan infrastruktur teknologi penunjang (seperti *server* dan *bandwidth*) serta kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni merupakan elemen paling absolut yang menentukan berhasil tidaknya pelayanan (Darmawan, 2022; Anggitlistio et al., 2023). Tanpa adanya ketersediaan fasilitas yang terintegrasi, inovasi sebaik apa pun akan mengalami hambatan di lapangan.

Di sisi lain, temuan ini menolak penelitian sebelumnya karena perbedaan karakteristik objek penelitian, di mana studi terdahulu umumnya mengkaji inovasi yang beroperasi dan terkurung di dalam batas kewenangan tunggal pada satu kabupaten/kota (Rahmawati et al., 2025). Sementara itu, penelitian ini membuktikan bahwa Pemerintah Provinsi dapat keluar dari pakem fungsi normatifnya (yang hanya sekadar sebagai koordinator/fasilitator), dan secara transformatif bertindak sebagai unit eksekutor pelayanan langsung secara kolaboratif memecah batas wilayah (*cross-jurisdiction*).

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik lainnya terkait dinamika operasional di lapangan, khususnya mengenai dikotomi antara faktor pendukung yang sangat kuat menggerakkan inovasi dengan faktor penghambat teknis yang mereduksi efektivitasnya.

Faktor pendukung utama yang menjadi katalisator keberhasilan Galeri Pelayanan Adminduk adalah kuatnya komitmen kebijakan struktural yang diwujudkan melalui pengesahan Perjanjian Kerja Sama (PKS) lintas institusi. Instrumen legal ini berhasil meruntuhkan ego sektoral antar-daerah tingkat kabupaten/kota dengan provinsi. Keberhasilan ini turut dipacu oleh intervensi langsung dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang mengalokasikan anggaran untuk penyediaan infrastruktur hardware mandiri berspesifikasi tinggi, jaringan terdedikasi, serta penerapan penyederhanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbasis prinsip *Trust and Verify* (Kepercayaan dan Verifikasi Silang) secara online.

Sebaliknya, penulis juga menemukan faktor penghambat yang didominasi oleh tantangan struktural dan teknologis, yakni tingginya ketergantungan pelayanan pada infrastruktur daerah asal pemohon. Instabilitas jaringan *Virtual Private Network (VPN)* dan pemadaman server di instansi kabupaten/kota akan secara instan melumpuhkan otorisasi pelayanan di Galeri Provinsi. Selain itu, kelancaran pelayanan sering kali tersendat oleh bottleneck atau penumpukan antrean verifikasi akibat keterlambatan persetujuan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dari petugas daerah asal yang sibuk dengan beban kerja di kantor masing-masing. Hal ini masih diperumit dengan adanya residu cache data pada sistem SIAK Terpusat, serta rendahnya literasi administratif masyarakat yang sering kali datang dengan membawa dokumen prasyarat yang elemen datanya tidak sinkron.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Galeri Pelayanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah telah berhasil diimplementasikan dengan efektif berdasarkan lima dimensi difusi inovasi Rogers (keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diterapkan, dan kemudahan diamati). Inovasi layanan berbasis fasilitas fisik ini sukses mendobrak sekat yurisdiksi dan memangkas hambatan geografis bagi masyarakat bermobilitas tinggi tanpa mewajibkan penggunaan aplikasi digital. Meskipun demikian, kelancaran operasionalnya masih sangat bergantung pada stabilitas jaringan *Virtual Private Network (VPN)* dari server daerah asal, kecepatan verifikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta pemahaman literasi administratif masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni hanya difokuskan pada evaluasi layanan lintas yurisdiksi di empat wilayah kolaborator awal (Kota Palu, Kabupaten Sigi, Kabupaten Donggala, dan Kabupaten Tolitoli). Selain itu, keterbatasan waktu penelitian membuat observasi terhadap fluktuasi kinerja sistem jaringan (*downtime*) belum mencakup siklus pelayanan dalam jangka waktu tahunan yang lebih panjang.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian evaluatif ini. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan memperluas cakupan lokus ke seluruh kabupaten/kota di Provinsi Sulawesi Tengah seiring dengan ekspansi program ini. Penelitian masa depan juga disarankan untuk secara spesifik mengkaji efektivitas transisi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di dalam fasilitas Galeri Adminduk guna memperoleh hasil evaluasi tata kelola kependudukan yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tengah, Bapak Andi Hajidin, SE., M.Si., beserta seluruh jajaran yang telah memberikan akses informasi, waktu, serta dukungan data secara penuh selama penelitian. Terima kasih kepada Bapak Ahmad Ripa'i, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingan akademisnya, serta kepada segenap civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang telah memfasilitasi penulisan karya ilmiah ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Anggitlistio, D. B., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). *Difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 1-15. https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14372

Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, N., & Lukman, S. (2021). *Implementasi kebijakan smart city dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang*. PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik, 3(3), 10-21. https://doi.org/10.54783/japp.v3i3.316

Darmawan, M. (2022). *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan online D'LACAK oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara*. [Skripsi Terapan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. IPDN e-Prints Repository. http://eprints.ipdn.ac.id/9203/

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016*). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. Public Administration*, 94(1), 146–166. https://doi.org/10.1111/padm.12209

Fuglsang, L., Rønning, R., & Enquist, B. (2021). *Framing innovation in public service sectors. Routledge.* https://doi.org/10.4324/9781003144366

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). *Pelayanan dokumen akta kematian melalui program Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur*. Jurnal Konstituen, 5(2), 106–124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Meijer, A. (2015). *E-governance innovation: Barriers and strategies. Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.01.001

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). SAGE Publications.*

Nesti, G. (2018). *Co-production for innovation: The urban living lab experience. Policy and Society*, 37(3), 310–325. https://doi.org/10.1080/14494035.2017.1374692

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). *A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. https://doi.org/10.1177/0275074012466935

Rahmawati, C., Sadat, A., & Basir, M. A. (2025). *Kualitas pelayanan publik pada sistem pelayanan satu pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Baruga Pemerintah Daerah Kota Baubau pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 45-60. https://doi.org/10.25157/moderat.v11i3.4881

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(2), 67-85. https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations (Third Edition.). The Free Press.*

Simangunsong, F. (2018). *Kajian perubahan status desa menjadi kelurahan pada Desa Bis Agats di Kabupaten Asmat Provinsi Papua*. ARISTO, 4(1), 1–20. https://doi.org/10.24269/ars.v4i1

Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). *Enhancing collaborative innovation in the public sector. Administration & Society*, 43(8), 842–868. https://doi.org/10.1177/0095399711418768