EFEKTIFITAS PROGRAM MARAWA NAGARI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT

Zari Alfan
NPP. 33.0161
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: zarialfan3@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Heru Sulistiyo, S.Sos, M.Si
Email: herusulistiyo70@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Research Gap: Studies on the effectiveness of population administration services have been widely conducted. However, there is still limited research specifically examining the effectiveness of the Marawa Nagari Program as a service innovation based on the nagari system and Minangkabau local wisdom in Solok Regency. Furthermore, the geographical characteristics of the region, which are dominated by hilly areas, along with the lower coverage of population administration services compared to national standards, highlight the need for further investigation into the effectiveness of this program.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Marawa Nagari Program in providing population administration services in Solok Regency.* ***Method:*** *This research employed a descriptive qualitative method using Subagyo's effectiveness theory, which consists of four indicators: program target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Informants were selected using purposive sampling and consisted of eight individuals, including the Head of the Population and Civil Registration Office, the Head of Data Utilization and Service Innovation Division, the Head of Planning Subdivision, a Junior Policy Analyst, a Marawa Nagari Operator, and community members as service beneficiaries.* ***Results:*** *The findings indicate that the Marawa Nagari Program has been fairly effective in improving population administration services in Solok Regency. In terms of target accuracy, the program successfully reached communities, particularly those located far from the Population and Civil Registration Office. Regarding program socialization, information about the program was disseminated through various media, although it has not yet reached all segments of society evenly. Concerning program objectives, the program has improved accessibility and convenience in obtaining population administration services. In terms of program monitoring, periodic evaluations have been conducted; however, several challenges remain, including limited internet*

connectivity, geographical constraints, and the low level of digital literacy among some community members. ***Conclusion:*** *This study concludes that the Marawa Nagari Program is reasonably effective in improving population administration services in Solok Regency. Nevertheless, improvements are still needed in program socialization, technological infrastructure, and the equitable distribution of service access.*

Keywords: *Effectiveness; Marawa Nagari; Population Administration; Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan, namun masih terbatas yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Marawa Nagari sebagai inovasi pelayanan berbasis nagari dan kearifan lokal Minangkabau di Kabupaten Solok. Selain itu, kondisi geografis wilayah yang didominasi perbukitan serta masih rendahnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan standar nasional menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai efektivitas program tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program Marawa Nagari dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisis efektivitas program menurut Subagyo yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari 8 orang, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Sub Perencanaan, Analis Kebijakan Ahli Muda, Operator Marawa Nagari, dan masyarakat sebagai penerima layanan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Marawa Nagari telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok. Pada indikator ketepatan sasaran, program mampu menjangkau masyarakat terutama di wilayah yang jauh dari kantor Disdukcapil. Pada indikator sosialisasi, informasi program telah disampaikan melalui berbagai media meskipun belum sepenuhnya merata. Pada indikator tujuan program, program berhasil meningkatkan kemudahan dan akses pelayanan administrasi kependudukan. Pada indikator pemantauan, evaluasi program telah dilakukan secara berkala, namun masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan jaringan internet, kondisi geografis wilayah, dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap layanan berbasis digital. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Marawa Nagari cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek sosialisasi, infrastruktur teknologi, dan pemerataan akses pelayanan.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan: Efektivitas Program, Marawa Nagari, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan karena menyediakan data penduduk yang akurat sebagai dasar perumusan kebijakan publik. Selain itu, administrasi kependudukan juga menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh identitas hukum yang sah (Madjid, 2023). Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara efektif agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta penerbitan berbagai dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat (Yamin et al., 2020). Secara nasional, kualitas pelayanan administrasi kependudukan terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2024, realisasi pelayanan mencapai 90% dengan cakupan layanan sebesar 95% (Kemendagri, 2024).

Tabel 1.1

Data Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok (2021-2024)

NO	Tahun	Target Nasional	Realisasi Nasional	Cakupan Layanan
1.	2021	85%	83%	76%
2.	2022	87%	85%	77%
3.	2023	90%	88%	81%
4.	2024	92%	90%	83%

Sumber**:** *Dinas Dukcapil Kabupaten Solok (2024). Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan*

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Tahun 2021–2024, cakupan layanan administrasi kependudukan meningkat dari 76% pada tahun 2021 menjadi 83% pada tahun 2024. Meskipun mengalami peningkatan, capaian tersebut masih berada di bawah rata-rata nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok masih perlu ditingkatkan, terutama karena karakteristik wilayah yang didominasi perbukitan dan tersebar pada 74 nagari sehingga akses masyarakat terhadap pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok mengembangkan inovasi Program Marawa Nagari, yaitu pelayanan administrasi kependudukan berbasis nagari yang memanfaatkan teknologi informasi dan melibatkan perangkat nagari dalam proses pelayanan. Inovasi pelayanan publik seperti ini merupakan respons strategis pemerintah daerah terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, di mana

inovasi proses dan layanan menjadi dominan pada tingkat pemerintahan lokal di Indonesia (Pratama, 2020). Pengembangan layanan berbasis digital juga terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kependudukan di berbagai daerah (Nurmandi & Purnomo, 2020). Pengalaman negara-negara yang berhasil mengimplementasikan e-government menunjukkan bahwa inovasi merupakan faktor penentu utama keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital (Kalvet, 2012). Program ini diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang sulit dijangkau.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan jaringan internet dan belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas Program Marawa Nagari dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun kajian mengenai efektivitas layanan administrasi kependudukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif telah banyak dilakukan pada program-program berbeda seperti Layanan Langsung Jadi di Malang, KIA di Sidoarjo, atau PANDAWA di Pasaman Barat, Program Marawa Nagari yang berlatarkan kearifan lokal Minangkabau di Sumatera Barat belum pernah menjadi objek studi khusus. Kekhasan program ini ditambah dengan konteks geografis dan sosio-kultural Kabupaten Solok yang khas menciptakan celah akademik yang signifikan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas Program MARAWA NAGARI di Kabupaten solok sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah setempat dalam peningkatan keterlibatan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemerintah dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola keterlibatan masyarakat secara faktual.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Purdana dan Pandawani (2025) mengkaji efektivitas Program Pelayanan Langsung Jadi di Kabupaten Malang dan menemukan program efektif meningkatkan kecepatan serta kepuasan masyarakat. Niswaty dkk. (2020) meneliti efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Kabupaten Soppeng dengan metode kualitatif deskriptif. Ratnawati dkk. (2023) mengevaluasi layanan KIA di Kabupaten Sidoarjo. Alifya dkk. (2024) mengevaluasi implementasi Program PANDAWA di Pasaman Barat. Madjid dkk. (2021) mengkaji efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah dan menemukan bahwa program pelayanan jemput bola berbasis nagari mampu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan secara signifikan. Tukan dkk. (2023) meneliti implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan

Digital di Kabupaten Lembata dan menegaskan pentingnya sosialisasi yang intensif dalam keberhasilan program layanan kependudukan berbasis digital. Enumbi dan Sumual (2023) mengkaji inovasi program Dukcapil Go Mobile di Kabupaten Puncak Jaya dan menemukan bahwa model pelayanan bergerak efektif menjangkau masyarakat di wilayah terpencil yang sulit mengakses kantor dinas. Sementara itu, Effendy dkk. (2021) menggunakan metode bibliometrik dengan analisis visualisasi jaringan menggunakan VOSviewer dan menemukan bahwa inovasi pelayanan, pelayanan berbasis web, dan administrasi kependudukan merupakan tema utama yang banyak diteliti dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang memperkuat urgensi kajian inovasi seperti Marawa Nagari. Elkesaki dkk. (2021) juga menemukan bahwa inovasi pelayanan kependudukan di Kota Bandung berhasil meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat secara nyata. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut berfokus pada program dan pendekatan yang berbeda-beda, sehingga penelitian mengenai Program Marawa Nagari berbasis kearifan lokal Minangkabau di Kabupaten Solok mengisi celah akademik yang belum pernah dikaji sebelumnya.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan penelitian baru dilihat dari segi konteks objek penelitian, yakni evaluasi efektivitas program inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis kearifan lokal Minangkabau (Marawa Nagari) di Kabupaten Solok yang belum pernah diteliti sebelumnya. Penggunaan teori efektivitas Subagyo yang mencakup empat indikator (ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program) dalam konteks program nagari juga menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program MARAWA NAGARI dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, yang dipilih karena kemampuannya untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai efektivitas program Marawa Nagari beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pendekatan kualitatif dinilai paling tepat untuk menangkap kompleksitas fenomena pelayanan publik yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu jenis data numerik.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 8 informan yang dipilih secara purposive berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam program, terdiri dari: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (I1), Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (I2), Kepala Sub Bagian Perencanaan (I3), Analis Kebijakan Ahli Muda (I4), Operator Marawa Nagari (I5), dan 3 orang masyarakat Kabupaten Solok (I6). Informan kunci adalah Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok karena memiliki kewenangan kebijakan dan pengambil keputusan utama program.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari pengelola program dan masyarakat, serta triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2024), triangulasi digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data melalui pengecekan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan atau verifikasi kesimpulan (Sugiyono, 2024).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat, selama kurang lebih tiga minggu pada bulan Januari 2026. Analisis efektivitas mengacu pada teori efektivitas menurut Subagyo yang mencakup empat indikator: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis efektivitas Program Marawa Nagari dilakukan menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo (2000) yang mencakup empat indikator utama, yaitu: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

3.1. Efektivitas Program Marawa Nagari

a. Ketepatan Sasaran program

Program Marawa Nagari dilaksanakan dengan tujuan utama untuk menjangkau masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan serta masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di kantor dinas. Berdasarkan hasil penelitian, program ini pada dasarnya telah mampu menjangkau masyarakat yang menjadi target utama. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, Achmad Ilham, S.Si, menyatakan:

"Peserta program pada umumnya sudah sesuai dengan sasaran, yaitu masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan, namun masih terdapat wilayah yang belum terjangkau secara maksimal karena kondisi geografis dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki."

Data pelayanan menunjukkan bahwa pembuatan KTP-el mencapai 5.321 berkas yang selesai diproses, penerbitan KK sebanyak 4.481, akta kelahiran 3.412, akta kematian 1.281, dan surat pindah penduduk 1.894. Tingginya jumlah pelayanan yang berhasil diselesaikan menunjukkan bahwa program mampu memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, meskipun masih terdapat wilayah terpencil yang belum terjangkau secara maksimal.

Tabel 3.1

Data Pelayanan Marawa Nagari Kabupaten Solok

No	Jenis Pelayanan	Belum Verifikasi	Dalam Proses	Selesai	Ditolak	Total
1	Pembuatan KTP-el	124	218	5.321	183	5.846
2	Penerbitan KK	98	176	4.481	157	4.912
3	Akta Kelahiran	87	143	3.412	123	3.765
4	Akta Kematian	42	75	1.281	60	1.458
5	Surat Pindah Penduduk	63	112	1.894	68	2.137

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2025.

b. Sosialisasi Program

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi dalam pelaksanaan Program Marawa Nagari. Sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan langsung kepada masyarakat, pertemuan dengan pemerintah nagari, pemasangan media informasi (spanduk, baliho, brosur), serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan TikTok. Rio Indarso, ST., MM selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan menyampaikan bahwa sosialisasi dilaksanakan secara bertahap dengan melibatkan pemerintah Nagari sebagai mitra penyebaran informasi.

Namun demikian, pelaksanaan sosialisasi masih belum berjalan secara optimal. Masyarakat yang berada di wilayah terpencil dengan keterbatasan akses komunikasi dan jaringan internet cenderung memperoleh informasi lebih lambat. Pengembangan inovasi layanan online memang menghadapi tantangan serupa, di mana keterbatasan teknis dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama yang umum ditemukan (Cahyati, 2023). Hambatan adopsi e-government seperti ini juga diidentifikasi secara luas dalam kajian internasional, di mana faktor teknis, organisasional, dan perilaku pengguna saling berinteraksi membentuk paradoks implementasi layanan digital pemerintah (Savoldelli, Codagnone, & Misuraca, 2014). Berdasarkan analisis teori efektivitas Subagyo, sosialisasi program dapat dikategorikan cukup efektif karena telah menggunakan berbagai metode komunikasi, meski pemerataan informasi di seluruh wilayah masih perlu ditingkatkan.

c. Tujuan Program

Program Marawa Nagari bertujuan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, mendekatkan akses pelayanan administrasi kepada masyarakat, serta mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Solok. Gusnial Merida, S.KM., MM menyatakan: "Tujuan utama program ini adalah untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, mewujudkan tertib administrasi kependudukan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah diakses, khususnya di wilayah terpencil."

Secara umum tujuan program telah tercapai melalui pelayanan jemput bola yang dilakukan langsung di nagari. Masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih mudah karena pelayanan dilakukan lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kondisi geografis masih menjadi faktor yang menghambat optimalisasi pencapaian tujuan.

d. Pemantauan Program

Pemantauan Program Marawa Nagari dilakukan melalui dua metode: (1) pemantauan langsung melalui kunjungan lapangan ke lokasi pelaksanaan pelayanan di nagari; dan (2) pemantauan tidak langsung melalui sistem informasi administrasi kependudukan, laporan dari petugas di lapangan, dan komunikasi melalui telepon. Yoma Agustito selaku Operator Marawa Nagari menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi pihak dinas dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola digital pemerintah secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan (Pribadi dkk., 2024). Penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan lokal juga terbukti berperan sebagai variabel antara yang menghubungkan budaya kepatuhan IT dengan kualitas layanan dan akuntabilitas (Sofyani et al., 2020).

Meskipun demikian, pelaksanaan pemantauan masih belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jumlah petugas, luas wilayah pelayanan, serta kondisi geografis yang sulit dijangkau menjadi faktor yang mempengaruhi pemerataan kegiatan pemantauan di seluruh wilayah Kabupaten Solok.

3.2. Faktor Penghambat Program Marawa Nagari

Terdapat tiga faktor penghambat utama efektivitas Program Marawa Nagari. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia di tingkat nagari, di mana jumlah petugas yang terlibat masih terbatas jika dibandingkan dengan luas wilayah dan jumlah masyarakat yang harus dilayani. Kondisi ini mencerminkan tantangan umum reformasi birokrasi besar di Indonesia, di mana kapasitas kelembagaan yang terbatas kerap menjadi kendala utama dalam mengimplementasikan program layanan publik secara merata (Turner, Prasojo, & Sumarwono, 2022). Kedua, kendala teknis dan infrastruktur digital berupa keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah terpencil yang menyebabkan proses pelayanan berbasis digital

sering mengalami hambatan. Ketiga, kurangnya pemantauan dan tindak lanjut yang konsisten akibat kondisi geografis yang sulit dijangkau, sehingga beberapa kendala pelayanan di lapangan belum dapat ditangani secara cepat.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Pertama, optimalisasi pelayanan jemput bola dan peningkatan koordinasi lintas sektor, termasuk koordinasi dengan pemerintah nagari, kecamatan, dan instansi terkait lainnya. Kedua, peningkatan kapasitas teknologi informasi melalui pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi administrasi kependudukan, serta pelatihan petugas dalam penggunaan sistem digital. Ketiga, penguatan pendekatan kepada masyarakat dan pemerintah nagari melalui penyuluhan dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Program Marawa Nagari memberikan dampak positif dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Solok. Sama halnya dengan temuan Purdana dan Pandawani (2025) yang menemukan bahwa program pelayanan jemput bola efektif meningkatkan kecepatan dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Malang, program Marawa Nagari juga terbukti mampu mengurangi hambatan jarak dan biaya bagi masyarakat.

Berbeda dengan temuan Niswaty dkk. (2020) di Kabupaten Soppeng yang menemukan pelayanan belum sepenuhnya efektif pada aspek prosedur dan kompetensi petugas, Program Marawa Nagari di Kabupaten Solok menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam hal ketepatan sasaran berkat sistem nagari yang khas Minangkabau. Hal ini memperkuat temuan Alifya dkk. (2024) bahwa program pelayanan administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan konteks lokal cenderung memberikan hasil yang lebih optimal. Komariah & Rahmadanita (2025) juga menemukan bahwa implementasi layanan kependudukan digital membutuhkan dukungan prosedur yang jelas dan sosialisasi berkelanjutan agar dapat berjalan efektif di tingkat daerah. Karim dkk. (2023) menegaskan bahwa inovasi layanan kependudukan berbasis teknologi komunikasi, seperti WhatsApp, berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat meskipun masih menghadapi kendala sosialisasi yang belum merata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa efektivitas program pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan teknologi atau prosedur birokrasi semata, tetapi juga oleh sejauh mana program tersebut mampu beradaptasi dengan realitas sosial dan budaya masyarakat setempat. Program Marawa Nagari membuktikan bahwa pendekatan berbasis kearifan lokal, dalam hal ini sistem nagari, dapat menjadi instrumen efektif dalam menjembatani kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Temuan ini sejalan dengan

pandangan Elkesaki dkk. (2021) yang menekankan pentingnya inovasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan karakteristik spesifik masyarakat lokal.

Di sisi lain, tantangan yang dihadapi Program Marawa Nagari, seperti keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi teknologi pada sebagian masyarakat, mencerminkan persoalan struktural yang umum dijumpai dalam implementasi inovasi layanan publik di daerah dengan kondisi geografis dan demografis yang kompleks. Kajian lintas disiplin tentang digital government menegaskan bahwa riset manajemen publik perlu mempertimbangkan persilangan antara teknologi informasi, kebijakan, dan kapasitas kelembagaan secara bersamaan (Gil-Garcia et al., 2021). Selain itu, interoperabilitas dan integrasi data pemerintah merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan layanan berbasis digital di tingkat daerah (Nurmandi et al., 2022). Pengalaman negara-negara berkembang juga membuktikan bahwa e-government dapat mentransformasi penyelenggaraan layanan publik secara signifikan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada adaptasi konteks lokal dan penguatan kapasitas kelembagaan (Siddiquee, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan kependudukan tidak dapat dilepaskan dari kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di tingkat lokal. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan program inovasi layanan berbasis teknologi seperti Marawa Nagari.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan bahwa sistem nagari yang merupakan kekhasan Kabupaten Solok justru menjadi modal sosial yang kuat dalam mendukung pelaksanaan Program Marawa Nagari. Pemerintah nagari dengan wali nagari dan Kerapatan Adat Nagari (KAN) berperan sebagai jembatan antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam proses sosialisasi dan penyebaran informasi program. Selain itu, motivasi kompetisi antarnagari untuk mendapatkan penghargaan dari pemerintah daerah mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mensukseskan program.

Temuan menarik lainnya adalah adanya pergeseran persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pasca implementasi Program Marawa Nagari. Sebelum program ini berjalan, sebagian besar masyarakat di wilayah terpencil menganggap proses pengurusan dokumen kependudukan sebagai kegiatan yang membutuhkan waktu lama, biaya transportasi yang besar, dan prosedur yang rumit. Namun setelah program diterapkan, masyarakat mulai memandang pelayanan administrasi kependudukan sebagai hak yang dapat diakses dengan mudah tanpa harus menanggung beban perjalanan jauh. Perubahan persepsi ini berdampak positif pada meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan yang sah dan tercatat secara resmi.

Aspek keberlanjutan program juga menjadi temuan yang patut dicermati. Keberhasilan Program Marawa Nagari dalam jangka pendek tidak serta-merta menjamin keberlanjutannya di masa mendatang. Komitmen anggaran yang stabil, regenerasi operator yang terlatih, serta pemeliharaan infrastruktur teknologi secara

berkala merupakan faktor-faktor kunci yang harus dipastikan oleh Pemerintah Kabupaten Solok. Pengalaman dari program-program serupa di daerah lain menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik sering kali mengalami penurunan kualitas setelah melewati fase awal implementasi, terutama ketika tidak didukung oleh sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan serta alokasi sumber daya yang memadai (Nurmandi & Purnomo, 2020). Dengan demikian, penguatan kelembagaan program menjadi agenda mendesak yang perlu segera ditangani.

IV. KESIMPULAN

Program Marawa Nagari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan empat indikator efektivitas Subagyo, program cukup efektif pada ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Peningkatan masih diperlukan pada aspek pemerataan sosialisasi, penguatan infrastruktur digital, dan konsistensi pemantauan lapangan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian hanya dilakukan pada satu dinas di satu kabupaten sehingga tidak dapat digeneralisasikan pada konteks yang berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian : Penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan yang membandingkan efektivitas program serupa di berbagai kabupaten/kota di Sumatera Barat untuk menemukan model terbaik dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis kearifan lokal.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alifya, F., Ariany, R., & Putera, R. E. (2024). Evaluasi Implementasi Program PANDAWA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Journal of Social and Policy Issues, 2, 88–98. https://doi.org/10.58835/jspi.v4i2.332

Cahyati, T. (2023). Improving public service quality through the development of online service innovations in public sector organizations in Indonesia. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 13(1), 145–158. https://www.researchgate.net/publication/398859687

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. (2024). Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Effendy, F., Gaffar, V., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2021). Analisis Bibliometrik Perkembangan Penelitian Penggunaan Pembayaran Seluler dengan Vosviewer. Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang

Teknologi Informasi dan Komunikasi, 16(1), 10–17. https://doi.org/10.35969/interkom.v16i1.92

Elkesaki, R. A., Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. Jurnal Caraka Prabu, 5(1), 69–90. https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456

Enumbi, Y. P., & Sumual, R. (2023). Inovasi program pelayanan Dukcapil Go Mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan KTP-el di Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Pegunungan. Jurnal Registratie, 5(1), 45–58. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2021). Digital government and public management research: Finding the crossroads. Public Management Review, 23(10), 1437–1458. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1327181

Kalvet, T. (2012). Innovation: a factor explaining e-government success in Estonia. Electronic Government, an International Journal, 9(2), 142–157. https://doi.org/10.1504/EG.2012.046266

Karim, A., Hartini, S., & Gatiningsih. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (PAK'DE ON) melalui aplikasi WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Jurnal Registratie, 5(1), 1–18. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3229

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Jambi. Jurnal Registratie, 7(1), 50–68. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Registratie, 3(2), 89–102. https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/bina-praja/article/view/jbp.12.2020.45-60

Madjid, U. (2023). Pengantar Ilmu Administrasi. IPDN Press.

Niswaty, R., Fajar, A. M., Maualana, J., Darwis, M., & Salam, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Jurnal Administrasi Publik, 16(1), 1. http://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/37/20

Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2020). Pelayanan publik digital dan e-government di Indonesia. Jurnal Bina Praja, 12(1), 45–60. https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/bina-praja/article/view/jbp.12.2020.45-60

Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. Innovation & Management Review, 17(1), 25–40. https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080

Pribadi, U., Ramdhani, R., Nurmandi, A., & Salahudin. (2024). Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance. Journal of Public Affairs, 24(1), e2940. https://doi.org/10.1002/pa.2940

Purdana, I. M., & Pandawani, N. P. (2025). Efektivitas Program Pelayanan Langsung Jadi Administrasi Kependudukan di Desa. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 11(1), 34–45. https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP

Ratnawati, S., Ismail, & Kurniawati, R. (2023). Evaluasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak pada Sistem Layanan Kependudukan Go Digital di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, 7(2), 14–27. https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.665

Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. (2014). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. Government Information Quarterly, 31(Supplement 1), S63–S71. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X14000562

Siddiquee, N. A. (2016). E-government and transformation of service delivery in developing countries: The Bangladesh experience and lessons. Transforming Government: People, Process and Policy, 10(3), 368–390. https://doi.org/10.1108/TG-09-2015-0039

Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. Cogent Business & Management, 7(1), 1735690. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690

Subagyo, A. W. (2000). Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. LP3ES.

Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tukan, A. A., Fransintia, & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jurnal Registratie, 5(2), 162–175. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. Public Administration and Development, 42(2), 87–98. https://doi.org/10.1002/pad.1974

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS), 4(4), 37–44. https://doi.org/10.24967/jmms.v4i4.1064