EFEKTIVITAS PROGRAM LOKET CERIA DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Secillia Toheba
NPP. 33.0896
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: sesiltoheba@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si
Email: m_nawawi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Various innovations in population administration services have been implemented in Indonesia to improve service efficiency. However, empirical studies examining the effectiveness of local service innovations, particularly the Loket Ceria Program at the Department of Population and Civil Registration of Palu City, remain limited. Therefore, an assessment of the program's effectiveness is necessary to determine its contribution to improving the efficiency of population administration services.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Loket Ceria Program in improving the efficiency of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Palu City, Central Sulawesi Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method with resource, process, and target approaches. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The study involved 10 informants, consisting of the Head of the Department of Population and Civil Registration of Palu City, the Secretary of the Department, the Head of Population Administration Information Management Division, service officers, and community members as service users. The data were analyzed qualitatively to describe the effectiveness of the Loket Ceria Program in improving the efficiency of population administration services.* ***Result:*** *The findings indicate that the Loket Ceria Program has generally been implemented effectively. In terms of program target accuracy, the services provided have been aligned with community needs and service targets. Program socialization has enabled the dissemination of information regarding service procedures and benefits to the public. Regarding program goal achievement, the program has contributed to improving the efficiency of population administration services through a more integrated and simplified service process. Furthermore, program monitoring has been carried out regularly to ensure service implementation remains consistent with established standards and objectives.* ***Conclusion:*** *The Loket Ceria Program has been effective in improving the efficiency of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Palu City, as reflected in the achievement of program targets, implementation of socialization activities, attainment of service objectives, and continuous monitoring of program implementation.*

Keywords: *administrative services, effectiveness, Loket Ceria Program, population administration, public service*

ABSTRAK

Permasalahan: Berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui efektivitas program tersebut dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan sumber, proses, dan sasaran. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 10 orang, yang terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Loket Ceria telah berjalan efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Pada dimensi ketepatan sasaran program, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sasaran pelayanan yang ditetapkan. Pada dimensi sosialisasi program, informasi mengenai program telah disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media dan kegiatan pelayanan. Pada dimensi pencapaian tujuan program, program mampu mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, terintegrasi, dan efisien. Sementara itu, pada dimensi pemantauan program, kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. **Kesimpulan:** Program Loket Ceria efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang ditunjukkan melalui ketepatan sasaran program, pelaksanaan sosialisasi, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program yang berjalan dengan baik.

Kata Kunci: administrasi kependudukan, efektivitas, Loket Ceria, pelayanan administrasi, pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai negara. Pemerintah di berbagai belahan dunia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi pelayanan yang berorientasi pada efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Transformasi digital dalam sektor publik menjadi salah satu instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, pengurangan biaya administrasi, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Ciancarini et al., 2023). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang didukung teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses administrasi, khususnya pada sektor pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Al-Muttaqin et al., 2025).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dokumen kependudukan tidak hanya berfungsi

sebagai identitas hukum warga negara, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, perpajakan, perbankan, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Afifuddin et al., 2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang efektif mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai layanan publik serta mendukung pengambilan kebijakan berbasis data kependudukan yang akurat.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia terus mendorong transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai inovasi pelayanan. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengembangkan berbagai program digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan melalui penguatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), pelayanan daring, serta berbagai inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh pemerintah daerah sesuai karakteristik wilayah masing-masing (Martino, 2024). Inovasi tersebut menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian (Malinda et al., 2024) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengintegrasikan sistem pelayanan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta memastikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Penelitian (Nada et al., 2025) juga menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya diukur dari keberadaan inovasi pelayanan, tetapi juga dari kemampuan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat nyata kepada masyarakat.

Secara nasional, berbagai daerah telah berhasil mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kota Surabaya mengembangkan Loket Satu Pintu Digital yang mampu mengurangi waktu pelayanan dan antrian masyarakat. Kota Depok mengembangkan layanan Drive-Thru Administrasi Kependudukan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, berbagai daerah juga mengembangkan pelayanan berbasis aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih mudah dan cepat (Martino, 2024). Keberhasilan berbagai inovasi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pengembangan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pada konteks pelayanan publik di Indonesia, berbagai penelitian dari dosen Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) menunjukkan bahwa digitalisasi dan inovasi pelayanan publik memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. (Nurrahman et al., 2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian (Nainggolan, 2024) juga menunjukkan bahwa penggunaan media digital dalam pelayanan pemerintahan dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan publik. Hasil penelitian (Wannery & Nurrahman, 2023) menegaskan bahwa kualitas sistem pelayanan dan kualitas informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Berbagai penelitian mutakhir menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dan transformasi digital pemerintahan memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam administrasi publik memungkinkan terjadinya integrasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, dan peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Ciancarini, 2023). Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan

kualitas pelayanan dan mempercepat proses administrasi pada sektor pelayanan kependudukan (Al-Muttaqin, 2025). Temuan tersebut sejalan dengan berbagai penelitian dosen IPDN yang menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah dan media digital mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik, transparansi informasi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Nurrahman, 2021; Nainggolan, 2024). Penelitian lainnya dari lingkungan akademik IPDN menunjukkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berkontribusi terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berbasis digital (Hidayah, 2022), sedangkan pelayanan publik berbasis online pada tingkat pemerintahan desa mampu memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Abdullah, 2024). Selain itu, kajian mengenai kualitas website pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa kualitas layanan digital, kualitas informasi, dan kualitas teknis sistem pelayanan memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Wannery, 2023). Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan program dalam mencapai sasaran pelayanan, memberikan kemudahan akses layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini memperkuat pentingnya pengkajian efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Sebagai salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengembangkan Program Loket Ceria yang merupakan akronim dari Cepat, Ramah, Inovatif, dan Amanah. Program ini dirancang sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, pengurangan waktu tunggu, serta integrasi berbagai jenis layanan dalam satu loket pelayanan. Program ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen kependudukan secara cepat dan tepat.

Urgensi pelaksanaan Program Loket Ceria dapat dilihat dari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palu. Berdasarkan Perjanjian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Tahun 2023, capaian kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat mencapai 85,19 persen dari target nasional sebesar 89,35 persen. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 79,61 persen dari target 80 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan cukup baik, namun masih diperlukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Di sisi lain, capaian penerapan Identitas Kependudukan Digital hanya mencapai 3,76 persen dari target 10 persen sehingga menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Secara teoritis, efektivitas program dapat diukur melalui kemampuan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Subagyo, 2001) menjelaskan bahwa efektivitas program dapat dianalisis melalui empat indikator utama yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Keempat indikator tersebut menjadi dasar yang relevan dalam menilai efektivitas Program Loket Ceria karena mampu menggambarkan sejauh mana program telah berjalan sesuai sasaran, tersosialisasi kepada masyarakat, mencapai tujuan pelayanan yang diharapkan, serta memperoleh pengawasan yang memadai selama pelaksanaannya.
Kondisi ideal pelayanan administrasi kependudukan adalah terselenggaranya pelayanan yang cepat, mudah, terintegrasi, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan yang dikembangkan benar-benar mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai

pelaksanaan program serta menjadi kontribusi akademik dalam pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik telah banyak dilakukan baik pada tingkat internasional maupun nasional. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, integrasi sistem, dan percepatan proses pelayanan kepada masyarakat (Ciancarini, 2023). Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Al-Muttaqin, 2025). Selain itu, model pelayanan administrasi kependudukan berbasis layanan hibrida dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Afifuddin, 2023).

Pada tingkat nasional, penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan juga menunjukkan hasil yang beragam. Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan (Damayanti, 2022). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Nada, 2025). Selain itu, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinilai dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan dan mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik (Nur, 2024).

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya inkonsistensi. Sebagian penelitian menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan secara langsung mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Afifuddin, 2023; Nada, 2025). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan tidak selalu diikuti oleh peningkatan efektivitas program secara menyeluruh karena efektivitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan inovasi, tetapi juga oleh kemampuan program dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan (Damayanti, 2022; Malinda, 2024). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas suatu program pelayanan perlu dianalisis secara lebih mendalam sesuai dengan karakteristik program dan konteks organisasi yang melaksanakannya.

Selain adanya inkonsistensi hasil penelitian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek digitalisasi pelayanan publik, implementasi e-government, dan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Penelitian mengenai pemanfaatan website dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan dan mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat (Nurrahman, 2021). Penelitian lain juga menegaskan bahwa penggunaan website dan media sosial pemerintah dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan informasi yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat (Nainggolan, 2024). Meskipun demikian, penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan melalui inovasi pelayanan terpadu pada tingkat organisasi pelayanan.

Keterbatasan penelitian terdahulu juga terlihat dari minimnya kajian yang menggunakan perspektif efektivitas program untuk menilai keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan pemanfaatan teknologi informasi, sehingga belum banyak penelitian yang mengkaji efektivitas program berdasarkan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Padahal, pengukuran efektivitas program diperlukan untuk mengetahui sejauh mana suatu program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kesenjangan penelitian (research gap) dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Palu. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas digitalisasi pelayanan publik, e-government, dan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan penelitian ini memfokuskan kajian pada efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

1.3 Urgensi Penelitian

Secara teoritis, penelitian mengenai efektivitas Program Loket Ceria penting dilakukan untuk memperkaya kajian administrasi publik, khususnya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital dan integrasi pelayanan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan publik (Ciancarini, 2023; Afifuddin, 2023). Namun demikian, kajian yang secara spesifik mengukur efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan menggunakan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan teori efektivitas program, khususnya pada konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Secara praktis, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Inovasi pelayanan publik perlu dievaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa program yang dilaksanakan benar-benar mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas layanan serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Nurrahman, 2021). Selain itu, penggunaan media digital dalam pelayanan pemerintahan juga terbukti mampu meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat dan memperkuat kualitas pelayanan publik (Nainggolan, 2024). Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan informasi yang objektif mengenai efektivitas Program Loket Ceria sebagai salah satu inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Secara kebijakan, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dengan agenda reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sedang dijalankan pemerintah. Administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan dasar yang menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Al-Muttaqin, 2025; Nada, 2025). Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya yang berkaitan dengan implementasi inovasi pelayanan pada tingkat pemerintah daerah.

Urgensi penelitian ini semakin kuat karena Program Loket Ceria merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan proses pelayanan dan integrasi layanan dalam satu loket pelayanan. Sampai saat ini, kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas Program Loket Ceria di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk memberikan bukti empiris mengenai efektivitas program tersebut sehingga dapat memperkaya literatur administrasi publik sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik dan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Transformasi digital dalam administrasi publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta

mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik juga dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas penyelenggaraan administrasi publik secara keseluruhan (Ciancarini, 2023).
Penelitian lain menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis layanan hibrida yang mengombinasikan pelayanan tatap muka dan pelayanan digital mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan tersebut dinilai mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat dan efisien (Afifuddin, 2023). Selain itu, penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital pada pelayanan kependudukan juga terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi proses pelayanan kepada masyarakat (Al-Muttaqin, 2025).

Pada tingkat nasional, penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program pelayanan publik karena berkaitan dengan pencapaian sasaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Damayanti, 2022). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan (Nada, 2025).

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian berfokus pada digitalisasi pelayanan publik, implementasi inovasi pelayanan, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Namun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih sangat terbatas.

Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek digitalisasi pelayanan, implementasi teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik secara umum. Sementara itu, penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian sebelumnya sekaligus memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian, fokus analisis, dan konteks pelayanan yang dikaji. Penelitian terdahulu umumnya membahas efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, pelayanan online, maupun efektivitas program pada sektor pelayanan publik lainnya (Ulfa & Yuliani, 2024; Izzatul et al., 2022; Widyawati et al., 2024). Penelitian oleh Ulfa dan Yuliani berfokus pada efektivitas layanan Cendikia berbasis e-government dalam percepatan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan penelitian Izzatul dkk. mengkaji efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan (POEDAK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, penelitian Widyawati dkk. menitikberatkan pada efektivitas Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) Gratis. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut,

penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan terpadu yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Perbedaan penelitian ini juga terletak pada fokus analisis yang digunakan. Penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada pelayanan berbasis digital, pelayanan online, dan efektivitas program pada sektor tertentu. Sementara itu, penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut (Subagyo, 2001) yang meliputi dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti menganalisis efektivitas program secara lebih komprehensif, tidak hanya dari aspek hasil pelayanan tetapi juga dari aspek proses pelaksanaan program.

Selain itu, penelitian ini memiliki kebaruan empiris karena dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang hingga saat ini masih sangat terbatas menjadi objek penelitian terkait efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah baru berupa gambaran empiris mengenai efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan serta menjadi referensi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan program berdasarkan fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji efektivitas program secara mendalam berdasarkan perspektif para pelaksana dan penerima layanan sehingga menghasilkan gambaran yang utuh mengenai pelaksanaan Program Loket Ceria.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana Program Loket Ceria yang dikembangkan sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, program tersebut menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Informan merupakan individu yang menjadi sumber utama data dan informasi dalam penelitian. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling dengan mempertimbangkan tingkat pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan informan terhadap pelaksanaan Program Loket Ceria di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, yang terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sebanyak 1 orang, Sekretaris Dinas sebanyak 1 orang, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan sebanyak 1 orang, petugas pelayanan sebanyak 3 orang, dan masyarakat pengguna layanan sebanyak 4 orang. Informan tersebut dipilih karena dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam mengenai efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Loket Ceria. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program berdasarkan pengalaman dan pemahaman masing-masing informan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan Program Loket Ceria, seperti laporan kinerja, data pelayanan, arsip kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yang berlangsung secara berkesinambungan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan pola, tema, dan hubungan yang ditemukan selama proses analisis untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Uji validitas data dilakukan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam pelaksanaan program. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang terhadap hasil wawancara dan temuan lapangan untuk memastikan konsistensi serta keakuratan data yang diperoleh. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, keabsahan, dan kepercayaan terhadap hasil penelitian sehingga temuan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas Program Loket Ceria dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo yang meliputi dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Analisis dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian.

3.1 Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program merupakan dimensi yang digunakan untuk menilai sejauh mana Program Loket Ceria mampu menjangkau dan melayani kelompok sasaran yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Sasaran utama Program Loket Ceria adalah masyarakat Kota Palu yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), serta berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Loket Ceria telah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Hal tersebut terlihat dari tersedianya pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya pembatasan tertentu. Pelayanan yang diberikan juga telah mencakup berbagai jenis dokumen kependudukan yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Selain itu, sistem pelayanan yang diterapkan melalui Program Loket Ceria memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan dalam satu loket pelayanan sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dan efisien.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan merasakan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya. Penyederhanaan prosedur pelayanan yang diterapkan melalui Program Loket Ceria memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami alur pelayanan serta mengurangi tahapan administrasi yang harus dilalui. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah diarahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai kelompok sasaran utama pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Subagyo, ketepatan sasaran program diukur dari kemampuan suatu program dalam menjangkau kelompok sasaran yang telah ditentukan dan memberikan manfaat sesuai dengan tujuan program. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila sasaran program sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat sehingga tujuan program dapat tercapai secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, Program Loket Ceria telah memenuhi indikator ketepatan sasaran program karena pelayanan yang diberikan ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan serta mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

Keberhasilan Program Loket Ceria dalam mencapai sasaran program menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Palu. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi instrumen untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan yang terintegrasi dalam satu loket, masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan efisien sehingga tujuan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat diwujudkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dirancang berdasarkan kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan (Afifuddin, 2023). Temuan ini juga mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi dibandingkan pelayanan yang masih menggunakan prosedur yang kompleks dan berbelit-belit (Damayanti, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Program Loket Ceria telah memenuhi dimensi ketepatan sasaran program. Program ini mampu menjangkau masyarakat sebagai kelompok sasaran utama pelayanan administrasi kependudukan, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, serta mendukung peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

3.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan indikator yang menunjukkan kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan informasi mengenai tujuan, manfaat, dan mekanisme pelaksanaan

program kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, informasi mengenai Program Loket Ceria telah disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media informasi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, jenis layanan yang tersedia, serta manfaat yang dapat diperoleh melalui Program Loket Ceria.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat telah mengetahui keberadaan Program Loket Ceria sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Informasi yang disampaikan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai mekanisme pelayanan yang diterapkan sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara lebih efektif. Penyebarluasan informasi mengenai program juga berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia.

Dalam perspektif teori efektivitas, sosialisasi program merupakan bagian penting untuk memastikan bahwa tujuan program dapat diketahui dan dipahami oleh kelompok sasaran. Program yang tersosialisasi dengan baik akan lebih mudah diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi Program Loket Ceria telah mendukung efektivitas program dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penyampaian informasi yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik (Nada, 2025). Temuan tersebut juga memperkuat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan media informasi dan teknologi komunikasi dapat meningkatkan keterjangkauan pelayanan publik kepada masyarakat (Nainggolan, 2024).

3.3 Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program merupakan dimensi yang digunakan untuk menilai sejauh mana Program Loket Ceria mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Program Loket Ceria dirancang sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, integrasi berbagai jenis layanan dalam satu loket, serta percepatan proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan program dapat dilihat dari tingkat ketercapaian tujuan tersebut dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Loket Ceria telah menunjukkan ketercapaian tujuan program yang baik. Pelaksanaan pelayanan melalui satu loket terpadu mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus berpindah-pindah tempat pelayanan. Integrasi pelayanan yang diterapkan juga mempermudah proses administrasi sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Program Loket Ceria telah memberikan perubahan positif terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan Program Loket Ceria mampu mendukung peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Efisiensi tersebut terlihat dari penyederhanaan alur pelayanan, pengurangan tahapan administrasi yang harus dilalui masyarakat, serta meningkatnya kemudahan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan yang sebelumnya membutuhkan proses yang lebih panjang kini dapat dilakukan melalui mekanisme pelayanan yang lebih terintegrasi. Dengan demikian, tujuan program untuk meningkatkan

efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dapat diwujudkan melalui pelaksanaan Program Loket Ceria.

Menurut Subagyo, efektivitas program dapat diukur dari tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ingin diwujudkan oleh organisasi. Dalam konteks penelitian ini, tujuan utama Program Loket Ceria adalah meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah tercapai melalui penyelenggaraan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih efektif dibandingkan sebelum program diterapkan.

Pencapaian tujuan program yang baik menunjukkan bahwa Program Loket Ceria mampu menjalankan fungsi inovasi pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi. Program ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan program menjadi indikator bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan telah berjalan sesuai dengan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik yang dirancang secara terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat (Al-Muttaqin, 2025). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan memberikan kontribusi terhadap percepatan proses pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan (Ciancarini, 2023). Selain itu, penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kemudahan akses dan penyederhanaan prosedur mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara signifikan (Afifuddin, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Program Loket Ceria telah memenuhi dimensi pencapaian tujuan program. Tujuan program untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan telah tercapai melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, integrasi layanan dalam satu loket, serta peningkatan kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, Program Loket Ceria dapat dinilai efektif dalam mendukung peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

3.4 Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan dimensi yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan Program Loket Ceria diawasi dan dievaluasi secara berkelanjutan guna memastikan program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemantauan memiliki peran penting karena menjadi sarana bagi organisasi untuk mengetahui tingkat ketercapaian program, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kesesuaian pelaksanaan program dengan standar pelayanan yang berlaku. Melalui pemantauan yang berkelanjutan, organisasi dapat memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan program dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Berdasarkan hasil penelitian, pemantauan Program Loket Ceria dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu melalui kegiatan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Pemantauan dilakukan dengan memperhatikan proses pelayanan yang berlangsung, kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta capaian pelayanan yang dihasilkan oleh program. Kegiatan tersebut menjadi bagian dari upaya

organisasi dalam memastikan bahwa Program Loket Ceria tetap berjalan sesuai dengan tujuan peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemantauan program memberikan kontribusi terhadap keberlangsungan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih terarah dan terukur. Melalui pemantauan yang dilakukan secara berkala, penyelenggara pelayanan dapat mengetahui perkembangan pelaksanaan program serta tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, pemantauan juga memungkinkan organisasi memperoleh informasi mengenai kualitas pelaksanaan pelayanan sehingga pelaksanaan Program Loket Ceria tetap berada pada koridor pelayanan yang telah ditentukan.

Dalam perspektif teori efektivitas yang dikemukakan oleh Subagyo, pemantauan program merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program. Pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program tetap sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah direncanakan. Program yang dipantau secara berkelanjutan akan lebih mudah dikendalikan dan dievaluasi sehingga tingkat keberhasilannya dapat diketahui secara objektif. Oleh karena itu, keberadaan pemantauan program menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya mewujudkan efektivitas program pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemantauan yang dilakukan pada Program Loket Ceria telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif. Pemantauan memungkinkan organisasi memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan berorientasi pada pencapaian tujuan program. Dengan adanya pemantauan yang berkesinambungan, pelaksanaan Program Loket Ceria dapat berjalan secara konsisten dalam mendukung peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa pemantauan dan evaluasi program secara berkelanjutan merupakan bagian penting dalam menjaga efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Malinda, 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh adanya mekanisme pengawasan yang mampu memastikan program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Damayanti, 2022). Selain itu, pelaksanaan pemantauan secara berkala memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena organisasi dapat mengetahui tingkat ketercapaian program dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Al-Muttaqin, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Program Loket Ceria telah memenuhi dimensi pemantauan program. Pemantauan yang dilakukan secara berkelanjutan mampu mendukung pelaksanaan program agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan demikian, dimensi pemantauan program menunjukkan bahwa Program Loket Ceria memiliki efektivitas yang baik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Loket Ceria telah berjalan efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Efektivitas tersebut tercermin dari ketercapaian empat dimensi yang digunakan dalam penelitian, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Pada dimensi ketepatan sasaran program, Program Loket Ceria

mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Pada dimensi sosialisasi program, informasi mengenai pelayanan berhasil disampaikan kepada masyarakat sehingga program dapat dikenal dan dimanfaatkan secara optimal. Selanjutnya, pada dimensi pencapaian tujuan program, Program Loket Ceria mampu mewujudkan tujuan peningkatan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur dan integrasi pelayanan. Adapun pada dimensi pemantauan program, pelaksanaan program terus dipantau sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Temuan penelitian ini memperkuat teori efektivitas yang dikemukakan oleh Subagyo yang menyatakan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Berdasarkan hasil penelitian, keempat dimensi tersebut menunjukkan keterkaitan yang saling mendukung dalam menentukan efektivitas Program Loket Ceria. Ketepatan sasaran program memastikan bahwa pelayanan diberikan kepada kelompok yang membutuhkan, sosialisasi program mendukung pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia, pencapaian tujuan program menunjukkan keberhasilan program dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, sedangkan pemantauan program memastikan keberlanjutan dan konsistensi pelaksanaan program. Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa teori efektivitas Subagyo masih relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat pemerintah daerah.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis layanan hibrida menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan (Afifuddin, 2023). Temuan serupa juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan publik (Al-Muttaqin, 2025). Selain itu, penelitian mengenai transformasi digital dalam administrasi publik menegaskan bahwa inovasi pelayanan mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Ciancarini, 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya mengenai pentingnya inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang berbeda karena secara khusus mengkaji efektivitas Program Loket Ceria sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada digitalisasi pelayanan publik, implementasi e-government, atau kualitas pelayanan secara umum. Sementara itu, penelitian ini menempatkan efektivitas program sebagai fokus utama analisis melalui pengukuran berdasarkan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Pendekatan tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan suatu inovasi pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dan evaluasi program pelayanan publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program, tetapi juga oleh kemampuan program dalam mencapai sasaran, menyampaikan informasi kepada masyarakat, mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, dan menjaga konsistensi pelaksanaan melalui pemantauan yang berkelanjutan. Oleh

karena itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas inovasi pelayanan publik dan pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Loket Ceria efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Efektivitas program tersebut ditunjukkan melalui ketercapaian seluruh dimensi yang digunakan dalam penelitian, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Pada dimensi ketepatan sasaran program, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Pada dimensi sosialisasi program, informasi mengenai Program Loket Ceria telah tersampaikan kepada masyarakat sehingga program dapat dikenal dan dimanfaatkan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, pada dimensi pencapaian tujuan program, Program Loket Ceria mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur dan integrasi pelayanan administrasi kependudukan dalam satu loket pelayanan. Adapun pada dimensi pemantauan program, pelaksanaan Program Loket Ceria telah dipantau secara berkelanjutan sehingga pelaksanaan pelayanan tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, Program Loket Ceria telah menunjukkan efektivitas yang baik dalam mendukung peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Keterbatan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Dari aspek waktu, penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu yang terbatas sehingga pengamatan terhadap pelaksanaan Program Loket Ceria hanya dilakukan pada periode tertentu. Dari aspek lokasi, penelitian hanya berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi yang terjadi pada lokus penelitian tersebut dan belum dapat menggambarkan efektivitas program serupa di daerah lain. Dari aspek data, penelitian menggunakan data yang tersedia pada saat penelitian berlangsung sehingga temuan yang diperoleh didasarkan pada kondisi aktual selama periode penelitian. Selain itu, dari aspek informan, data penelitian diperoleh dari informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan dan pemanfaatan Program Loket Ceria sehingga informasi yang diperoleh mencerminkan pengalaman dan pemahaman informan pada saat penelitian dilakukan. Meskipun demikian, berbagai teknik pengumpulan dan validasi data telah dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang memadai.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan, penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dalam cakupan yang lebih luas baik dari aspek waktu, lokasi, maupun sumber data penelitian. Penelitian mendatang dapat dilakukan pada beberapa daerah atau instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan sehingga memungkinkan adanya perbandingan efektivitas inovasi pelayanan publik antar daerah. Selain itu, penelitian dengan periode pengamatan yang lebih panjang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan dan keberlanjutan efektivitas program pelayanan administrasi kependudukan dari waktu ke waktu.

Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas jumlah dan variasi informan serta menggunakan kombinasi pendekatan penelitian yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) dapat menjadi alternatif untuk menghasilkan analisis yang lebih komprehensif melalui pengukuran yang lebih luas terhadap persepsi masyarakat dan capaian program. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik serta memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, serta seluruh informan penelitian yang telah memberikan dukungan, data, dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing dan berbagai pihak yang telah memberikan arahan, masukan, serta bantuan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, I. (2024). Pelayanan publik berbasis online di desa (Studi pada empat desa di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6*(2), 313–329. ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2309

Afifuddin, A., Yusriadi, Y., Kurniawan, R. C., & Putra, A. S. (2023). Improving public services: Exploring hybrid population administration services in Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 7*(1), 1–15. https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/51186

Al-Muttaqin, M., & Nugroho, R. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *Jurnal Administrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik, 11*(1), 1–15. https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802

Ciancarini, P., Fogli, D., & Gnesi, S. (2023). Digital transformation in public administrations: Challenges and opportunities. *arXiv*. https://arxiv.org/abs/2305.05551

Damayanti, D. (2022). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Jantra, 17*(2), 145–158. https://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/view/45169

Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 4*(2). https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2680

Malinda, R., Putri, A., & Rahmawati, N. (2024). Innovation of population administration services in improving public service quality. *SIBATIK Journal, 3*(4), 1125–1136. https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/2272

Martino, A. (2024). Policy Content Analysis of Population Administration Online Service Policies during the Pandemic in Yogyakarta: A Logical Framework Review .*Jurnal Borneo Administrator, 20*(3). https://doi.org/10.24258/jba.v20i3.1463

Nainggolan, H. (2024). Analisis penggunaan website dan media sosial pemerintah dalam pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6*(1), 1–15. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4221

Nada, N., & Eprilianto, D. F. (2025). Efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 2*(1), 1–14. https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/1799

Nur, M. (2024). Strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11*(2), 320–333. https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/13744

Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3*(1), 78–93. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2126

Rochaeni, E. (2024). Implementasi e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik daerah. *Jurnal Wacana Kinerja, 27*(1), 45–58. https://jwk.lan.go.id

Subagyo, A. W. (2001). *Efektivitas program dan kebijakan publik*. Bumi Aksara.

Trisna, R., & Meirinawati, M. (2023). Analisis penerapan standar pelayanan publik pada pelayanan KTP elektronik. *Jurnal Pelayanan Publik dan Birokrasi Modern Indonesia, 2*(1), 55–68. https://jurnal.aksaraglobal.co.id/index.php/jpbmi/article/view/188

Wannery, W., & Nurrahman, A. (2023). Analisis kualitas website SIPENDUDUK pada dimensi l ayanan dan konten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 5*(2), 145–160. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP