EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI LAYDA-K TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BAUBAU, SULAWESI TENGGARA

Muhammad Khaliq Jafar
NPP. 33.0974
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: muhammadkhaliqjafar@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd, M.Pd
Email: djonnypabisa@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *This study is motivated by the importance of public service digitalization, especially in population administration services, which are closely related to the fulfillment of citizens' legal identity rights. However, the utilization of this application still faces several challenges, such as the low number of users, limited public awareness, insufficient digital literacy, and technical problems within the application system.* ***Purpose:*** *The purpose of this research is to describe the extent to which the LAYDA-K application is effective in improving population administration services, identify the obstacles encountered in its implementation, and formulate efforts carried out by the Department of Population and Civil Registration of Baubau City.* ***Method:*** *This study applies a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation. The analysis is based on Duncan's theory of effectiveness, which consists of three dimensions: goal achievement, integration, and adaptation.* ***Result:*** *The results indicate that the LAYDA-K application serves as an innovation developed to facilitate online services including identity cards and birth certificates. However, the application has not yet matured as a comprehensive digital experience because it remains unstable, has captcha errors, and suffers from low public engagement. Optimization requires system improvements, public outreach, and civil servant training to stabilize performance.* ***Conclusion:*** *In conclusion, the utilization of LAYDA-K has introduced an important digital transition for population services in Baubau City but its overall effectiveness is still constrained by low digital literacy, public preference for manual services, and internal application stability issues. Continuous evaluation and stakeholder integration are recommended.*
Keywords: *effectiveness; LAYDA-K application; public service; population administration; service digitalization*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak identitas hukum masyarakat. Namun, pemanfaatan aplikasi LAYDA-K masih menghadapi beberapa kendala nyata di lapangan, antara lain rendahnya jumlah pengguna, kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kendala teknis pada sistem aplikasi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat

gambaran pemanfaatan aplikasi LAYDA-K dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau, Sulawesi Tenggara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas Duncan yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi LAYDA-K telah hadir sebagai inovasi daring dari Disdukcapil Kota Baubau untuk mempermudah dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, KIA, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya matang sebagai pengalaman pelayanan digital. Hambatan utama berpusat pada kendala teknis (seperti kesalahan *captcha*), rendahnya unduhan, serta minimnya literasi digital sehingga masyarakat cenderung kembali memilih pelayanan manual. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi LAYDA-K sebagai inovasi pelayanan digital di Kota Baubau belum berjalan secara optimal dan menyeluruh karena masih dibatasi oleh kestabilan sistem aplikasi serta respon publik yang rendah. Adapun saran penelitian ini yakni meningkatkan sosialisasi secara masif, menyederhanakan alur fitur agar ramah pengguna, serta melaksanakan pelatihan kapasitas berkala bagi aparatur operator.
Kata kunci: administrasi kependudukan, aplikasi LAYDA-K, digitalisasi pelayanan, efektivitas, pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak identitas hukum masyarakat. Di era globalisasi dan transformasi digital yang berjalan sangat masif saat ini, eksistensi pelayanan publik yang prima, responsif, dan akuntabel menjadi salah satu indikator utama dari keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Meng et al., 2025). Administrasi kependudukan bukan sekadar urusan pencatatan sipil yang bersifat rutin dan mekanis, melainkan sebuah instrumen strategis negara untuk menjamin perlindungan hukum, kepastian status sipil, serta penyediaan data dasar bagi perencanaan pembangunan nasional. Kegagalan sistemis dalam pemenuhan administrasi kependudukan akan berdampak domino pada terhambatnya akses masyarakat terhadap hak-hak dasar lainnya, seperti jaminan kesehatan, bantuan sosial, keadilan hukum, dan hak politik dalam pemilu (Rajpal et al., 2025).

Berdasarkan ketentuan undang-undang, administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan secara sistematis, melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pemanfaatan hasilnya untuk kepentingan pembangunan dan pelayanan public (Huang et al., 2025). Kompleksitas pengelolaan data penduduk di tingkat nasional maupun daerah menuntut adanya modernisasi instrumen pelayanan yang beralih dari pola-pola konvensional berbasis kertas (*paper-based*) menuju basis data digital yang terintegrasi. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh perangkat pemerintah kabupaten atau kota sebagai instansi pelaksana yang bertanggung jawab sesuai dengan kewenangan yang dimiliki. Instansi pelaksana ini berada pada garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan dinamika kebutuhan publik yang semakin menuntut kecepatan, transparansi, ketepatan waktu, dan pemangkasan birokrasi yang berbelit-belit (Gjaerum, 2025).

Adopsi inovasi teknologi dalam organisasi dipengaruhi oleh keunggulan relatif, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan pengguna. Konsep ini sejalan dengan teori difusi inovasi, di mana sebuah sistem baru akan diterima secara luas oleh organisasi maupun masyarakat luas apabila sistem tersebut menawarkan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan sistem manual terdahulu (Macora et al., 2024). Keunggulan relatif merujuk pada efisiensi waktu dan biaya yang dapat

dipangkas oleh pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan berfokus pada desain antarmuka (*interface*) aplikasi yang intuitif dan tidak membingungkan masyarakat awam (Jia et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, *e-government* bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan melalui sistem digital yang dapat digunakan masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Implementasi *e-government* di tingkat daerah diharapkan mampu meruntuhkan sekat-sekat geografis dan birokratis, serta meminimalkan potensi terjadinya praktik pungutan liar (pungli) akibat berkurangnya interaksi tatap muka langsung antara pemohon dan aparatur sipil negara (Li et al., 2025).

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau meluncurkan inovasi aplikasi LAYDA-K untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, KIA, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah. Kehadiran aplikasi LAYDA-K ini secara konseptual dirancang sebagai solusi inklusif yang memungkinkan warga Kota Baubau mengajukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan secara mandiri melalui perangkat ponsel pintar (*smartphone*) mereka dari rumah masing-masing, tanpa harus mengorbankan waktu kerja untuk mengantre berjam-jam di kantor dinas. Langkah progresif ini menjadi bukti komitmen Pemerintah Kota Baubau dalam merespon tuntutan zaman yang serba digital (Tyas Melani & Dr. Endah Sudarmilah, 2024).

Meskipun aplikasi LAYDA-K telah diimplementasikan, dalam jangka panjang efektivitas pemanfaatannya masih dipertanyakan karena kenyataan di lapangan memperlihatkan kecenderungan rendahnya tingkat keterlibatan masyarakat dan masih tingginya preferensi warga terhadap pengurusan dokumen secara manual (Kansil & Hein Pusung, 2021). Fenomena kontradiktif ini menimbulkan sebuah tanda tanya besar akademik mengenai sejauh mana inovasi teknologi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah benar-benar selaras dengan kesiapan, kapasitas, dan kebutuhan rill dari masyarakat yang menjadi target objek pelayanan tersebut. Jika ketimpangan ini dibiarkan tanpa evaluasi yang mendalam, maka investasi anggaran daerah untuk infrastruktur digital berisiko menjadi sia-sia dan tidak memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat secara agregat (Prabowo et al., 2022).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya jumlah pengguna aplikasi LAYDA-K, kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta adanya kendala teknis pada sistem aplikasi yang dikembangkan. Kesenjangan penelitian terlihat jelas ketika kebijakan digitalisasi yang didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengamanatkan peningkatan efisiensi dan keamanan, namun dalam tataran empiris aplikasi ini belum sepenuhnya matang sebagai pengalaman pelayanan digital bagi public (Gatiningsih, 2022). Kebijakan nasional SPBE menuntut seluruh instansi pemerintah untuk menciptakan ekosistem digital yang kokoh, berintegritas, dan user-friendly, namun pada kenyataannya, kesiapan infrastruktur di tingkat lokal kerap kali mengalami benturan keras saat dihadapkan pada realitas sosial dan teknis di lapangan (Simangunsong & Mardiah, 2023).

Beberapa pengguna memberikan ulasan mengenai masalah teknis, seperti kesalahan captcha, kesulitan mengakses layanan, dan penilaian bahwa pelayanan yang tersedia melalui aplikasi masih belum cukup membantu (Manurung & Effendy, 2025). Kendala teknis seperti kegagalan validasi captcha secara berulang menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek pemrograman dan pemeliharaan server aplikasi yang dikelola oleh tim teknis internal. Hambatan semacam ini menimbulkan efek frustrasi psikologis bagi pengguna awam. Ketika aplikasi mengalami gangguan teknis atau sulit diakses, maka masyarakat cenderung merasa tidak nyaman dan akhirnya kembali memilih pelayanan manual (Suwanda, 2015). Pola perilaku kembalinya masyarakat ke jalur manual ini memperpanjang birokrasi antrean fisik di kantor Disdukcapil, yang seharusnya bisa diurai melalui

optimalisasi aplikasi digital. Aplikasi yang sering mengalami gangguan akan dipersepsikan sebagai sistem yang belum siap digunakan secara penuh, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan (public trust) terhadap kredibilitas layanan digital pemerintah secara keseluruhan (Pabisa, 2024).

Selain faktor teknis aplikasi, kesenjangan masalah juga diperparah oleh disparitas tingkat literasi digital di antara penduduk Kota Baubau. Karakteristik demografis masyarakat yang heterogen, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun kondisi sosio-ekonomi, melahirkan jurang pemisah digital (*digital divide*). Kelompok masyarakat usia tua atau mereka yang berpendidikan rendah mengalami kegagalan adaptasi terhadap fitur-fitur aplikasi LAYDA-K yang dinilai terlalu rumit, sementara kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak dinas sejauh ini dinilai masih bersifat formalitas normatif dan belum menyentuh lapisan masyarakat terbawah secara masif dan berkelanjutan.

1.3. Urgensi Penelitian

Meskipun berbagai studi telah membahas efektivitas *e-government* secara makro, masih terdapat keterbatasan penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi berjalan beriringan dalam mengawal stabilitas aplikasi pelayanan lokal di Kota Baubau. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek kepuasan pengguna atau kuantitas output dokumen yang diterbitkan, tanpa membedah bagaimana kapasitas internal organisasi perangkat daerah beradaptasi dengan kendala sistemik eksternal. Kesenjangan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengevaluasi program tersebut menggunakan teori Duncan. Melalui pisau analisis teori efektivitas Duncan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif, multidimensional, dan terstruktur mengenai dinamika interaksi antara pencapaian target organisasi (*goal achievement*), keterpaduan sistem dengan aturan hukum (*integration*), serta kelenturan sistem dalam merespon gangguan teknis maupun kebutuhan riil masyarakat (*adaptation*).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas administrasi kependudukan maupun implementasi sistem informasi kependudukan digital. Pemetaan terhadap studi terdahulu sangat penting guna meletakkan posisi akademik penelitian ini dalam khazanah tata kelola pelayanan publik berbasis elektronik.

Pertama, penelitian oleh (Juwita & Asmuni, 2024) yang berjudul *"Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember"*. Studi tersebut menunjukkan bahwa program SIAK memiliki dampak yang sangat baik bagi pelayanan. Meski demikian, pelaksanaannya di Kabupaten Jember masih menghadapi hambatan nyata berupa sarana dan prasarana yang kurang memadai, ketidakstabilan jaringan server SIAK, serta terbatasnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan komunikasi yang memicu kendala pengurusan dokumen.

Kedua, (Syukron, 2019) dalam penelitiannya yang berjudul *"Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa Berbasis Website Pada Desa Winong"*. Penelitian tersebut berfokus pada penyelesaian masalah administrasi manual di tingkat desa yang sering memicu kerangkapan data kependudukan dan kesulitan pencarian dokumen. Menggunakan metode *prototyping*, penelitian ini berhasil merancang sistem informasi kependudukan berbasis *website* guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien di Desa Winong.

Ketiga, (Zulkarnaen et al., 2019) melakukan studi berjudul *"Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kelurahan Rembige Berbasis Web"*. Penelitian ini menyoroti kelurahan sebagai ujung

tombak pendaftaran penduduk. Peneliti merancang sistem informasi kependudukan berbasis web menggunakan metode *Software Development Life Cycle* (SDLC) dan database MySQL guna mengubah pola kerja manual menjadi digital agar pengelolaan data informasi kependudukan di Kelurahan Rembige berjalan secara akurat dan efisien.

Keempat, (Simanjuntak & Sembiring, 2023) dalam penelitiannya *"Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai"*. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan SIAK di Disdukcapil Kota Tanjungbalai sudah berjalan sangat baik. Dokumen kependudukan tersimpan aman, data terintegrasi ke pusat, dan hasil analisisnya menyatakan bahwa tidak ditemukan kendala berarti dari pihak internal dinas dalam mengoperasikan SIAK tersebut. Kelima, Riki et al. (2025) melalui penelitian berjudul *"Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang*

Kelima, (Riki et al., 2025) melalui penelitian berjudul *"Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang"*. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pisau analisis teori Martani dan Lubis, hasil studi menunjukkan bahwa pengelolaan SIAK oleh operator telah didukung sarana prasarana yang cukup memadai. Peralihan dari sistem konvensional ke digital terbukti mampu menekan kelemahan pengelolaan data kependudukan secara *online* di Kabupaten Subang.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan secara spesifik oleh peneliti terdahulu di lokus yang sama. Kebaruan penelitian ini dinilai dari segi karakteristik objek penelitian, yaitu aplikasi LAYDA-K Kota Baubau yang merupakan inovasi mutakhir lokal pasca-pandemi yang dikembangkan secara mandiri oleh daerah, berbeda dengan sistem SIAK terpusat dari pemerintah pusat yang mendominasi objek kajian studi terdahulu (seperti pada studi di Jember, Tanjungbalai, dan Subang).

Selain itu, kebaruan teoretis terletak pada penerapan tiga aspek utama dimensi efektivitas Richard M. Steers berdasarkan teori Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi) untuk membedah secara kualitatif kendala operasional eksternal (literasi digital warga) dan internal perangkat daerah (kesiapan operator dan kestabilan kode aplikasi) secara terpadu. Pendekatan multidimensi ini mampu memotret anomali teknis secara holistik, mulai dari kegagalan sistem *captcha* hingga pola perilaku sosiologis masyarakat urban Kota Baubau dalam merespon digitalisasi layanan publik.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran pemanfaatan aplikasi LAYDA-K dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau, Sulawesi Tenggara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk menggambarkan secara mendalam, objektif, dan akurat mengenai fenomena efektivitas pemanfaatan aplikasi LAYDA-K serta mengidentifikasi hambatan nyata yang dihadapi di lapangan tanpa membatasi temuan pada angka numerik semata.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

Informan dalam penelitian kualitatif ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan peran dan otoritasnya dalam pengelolaan program. Informan kunci terdiri atas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Baubau (Ibu Betty Daud, S.H), operator dari aplikasi LAYDA-K di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kota Baubau. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa profil organisasi, data capaian permohonan (2023–2025), statistik unduhan aplikasi, serta regulasi legalistik seperti UU No. 24 Tahun 2013 dan Perpres No. 95 Tahun 2018.

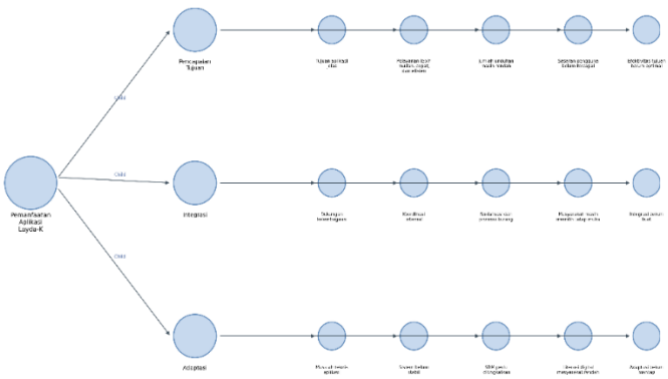
Teknik pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan melalui uji kredibilitas dengan triangulasi sumber (membandingkan data antar-informan dari unsur pejabat, operator, dan warga) serta triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara dengan catatan observasi fitur aplikasi dan studi dokumen SOP).

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data (*data display* menggunakan bantuan visualisasi naskah seperti *word chart*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi berdasarkan tiga dimensi efektivitas Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian dilaksanakan di Kota Baubau, Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan fokus operasional pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas pemanfataan aplikasi LAYDA-K dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau, Sulawesi Tenggara menggunakan tiga dimensi teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers yang bersumber dari pemikiran Duncan. Ketiga dimensi utama tersebut meliputi pencapaian tujuan (*goal achievement*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Adapun pembahasan hasil analisis data kualitatif dibantu perangkat lunak NVivo 12 Plus dapat dilihat secara komprehensif pada subbab-subbab berikut.

Gambar 1.
Hasil Hierarchy Chart Nvivo



Sumber: Diolah penulis, 2026

3.1. Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*)

Dimensi pencapaian tujuan digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi LAYDA-K mampu mewujudkan tujuan dasar dari pengembangannya, yaitu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan mendorong efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau. Dalam konteks pelayanan publik modern, pencapaian tujuan tidak hanya dilihat dari aspek formalitas berupa peluncuran (*launching*) sebuah aplikasi, melainkan dari sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar diunduh, digunakan, diterima, serta menghasilkan perubahan perilaku sosiologis dan administratif yang nyata di tengah masyarakat.

Gambar 2.
Hasil Word Cloud Nvivo



Sumber: Diolah penulis, 2026

Berdasarkan visualisasi *word chart* dan *hierarchy chart* NVivo pada dimensi pencapaian tujuan, terlihat bahwa kata-kata yang paling dominan adalah "tujuan", "pelayanan", "mudah", "cepat", "efisien", "aplikasi", "pengguna", "sasaran", dan "unduhan". Dominasi kata-kata tersebut menunjukkan bahwa pembahasan pada dimensi ini berpusat pada tujuan awal pengembangan aplikasi LAYDA-K, yaitu menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan (*adminduk*) yang lebih mudah diakses, lebih cepat, dan lebih efisien tanpa batasan ruang dan waktu. Namun, munculnya kata "pengguna", "sasaran", dan "unduhan" dengan bobot yang signifikan juga menegaskan adanya anomali empiris, di mana keberhasilan pencapaian tujuan tersebut terhambat oleh keterbatasan jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi ini secara berkala.

Apabila dilihat dari sisi tujuan program, aplikasi LAYDA-K telah memiliki arah orientasi kebijakan yang sangat jelas. Aplikasi ini dikembangkan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan adminduk secara daring tanpa harus datang langsung dan mengantre di kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa secara normatif dan konseptual, tujuan LAYDA-K sejalan dengan agenda digitalisasi pelayanan publik nasional sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejak awal dirancang, aplikasi ini memang diposisikan sebagai instrumen reformasi birokrasi untuk memangkas prosedur manual yang berbelit-belit, mengurangi hambatan geografis kepulauan di Kota Baubau, dan memberikan alternatif pelayanan yang lebih akuntabel. Paradigma pembangunannya didasarkan pada orientasi pelayanan publik, bukan sekadar orientasi pemenuhan teknologi kosmetik, sehingga ukuran efektivitasnya harus diletakkan pada kemanfaatan yang dirasakan oleh end-user (masyarakat).

Namun, jika dievaluasi dari indikator pencapaian sasaran pengguna, kondisi empiris di lapangan belum menunjukkan hasil yang optimal. Berdasarkan data riil di dalam sistem operasional aplikasi LAYDA-K, jumlah unduhan baru mencapai kisaran 500 lebih pengguna. Sementara itu, total jumlah penduduk Kota Baubau saat ini telah berada di atas 150.000 jiwa. Ketimpangan matematis yang sangat mencolok antara jumlah unduhan aplikasi dengan basis jumlah penduduk wajib dokumen kependudukan ini menunjukkan bahwa jangkauan (*reach*) pemanfaatan aplikasi masih sangat rendah dan terisolasi pada kelompok masyarakat tertentu saja. Dalam perspektif efektivitas organisasi, angka ini mengindikasikan bahwa aplikasi belum mampu menjangkau sebagian besar kelompok sasaran pelayanan (*target groups*). Rendahnya tingkat unduhan memperlihatkan bahwa keberadaan inovasi teknologi secara formal tidak otomatis diikuti oleh tingkat adopsi (pemanfaatan) yang tinggi secara aktual oleh publik. Tujuan program sudah dirumuskan secara baik pada level makro, tetapi distribusi penyebaran manfaatnya belum merata di tingkat mikro (pengguna).

Di sisi lain, data kepemilikan KTP elektronik (KTP-el) di Kota Baubau tahun 2024 menunjukkan hasil pencapaian output yang cukup tinggi. Dari total 112.000 penduduk yang masuk kategori wajib KTP, sebanyak 108.618 jiwa telah memiliki KTP-el, yang berarti tingkat cakupan makro telah mencapai 96,98%. Data capaian makro ini sepintas memberikan kesan bahwa pelayanan adminduk di Kota Baubau sudah berjalan sangat efektif. Akan tetapi, capaian kepemilikan KTP-el yang tinggi tersebut tidak dapat langsung diklaim sebagai bukti keberhasilan atau efektivitas aplikasi LAYDA-K. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa tingginya angka cakupan dokumen kependudukan tersebut belum serta-merta didorong oleh penggunaan aplikasi digital lokal. Sebagian besar dari capaian 96,98% tersebut masih ditopang secara masif oleh model pelayanan tatap muka (*walk-in*), pelayanan manual konvensional, serta mekanisme jemput bola (*mobile service*) yang sudah lebih dulu berjalan sebelum aplikasi ini diciptakan. Oleh karena itu, peran rill LAYDA-K dalam peningkatan pelayanan digital harus dipisahkan secara tegas dari capaian kuantitatif pelayanan umum secara keseluruhan. Tingginya hasil output administrasi belum otomatis membuktikan tingginya efektivitas aplikasi sebagai instrumen utama pelayanan publik.

Jika dikaitkan dengan indikator teori Duncan mengenai dimensi pencapaian tujuan, maka pemanfaatan aplikasi LAYDA-K di Kota Baubau dapat dinilai dari dua sisi yang saling bertolak belakang. Pertama, dari sub-indikator kejelasan tujuan (*clarity of goals*), aplikasi ini telah memenuhi ekspektasi teoretis karena memiliki arah kebijakan yang tepat, fokus pada pemangkasan birokrasi, dan berorientasi pada kemudahan pelayanan. Kedua, dari sub-indikator pencapaian sasaran (*goal attainment*), hasilnya masih sangat terbatas akibat rendahnya penetrasi pengguna. Keadaan ini sejalan dengan teori difusi inovasi yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu inovasi teknologi ditentukan oleh sejauh mana inovasi tersebut diadopsi oleh mayoritas sistem sosial. Dengan demikian, dari dimensi pencapaian tujuan, pemanfaatan LAYDA-K dikategorikan baru berjalan pada level prosedural-konseptual, namun belum optimal pada level substansial-empiris, sebab arah program sudah sesuai dengan kebutuhan zaman namun hasil penggunaannya belum sebanding dengan total potensi masyarakat yang menjadi sasaran utama pelayanan.

3.2. Integrasi (Integration)

Dimensi integrasi menekankan pada kemampuan organisasi untuk membangun koordinasi, komunikasi, sosialisasi, partisipasi, serta loyalitas dari berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) agar sebuah program inovatif dapat menyatu dan hidup dalam sistem kerja internal organisasi maupun dalam tata perilaku keseharian masyarakat. Dalam konteks implementasi aplikasi LAYDA-K, integrasi tidak hanya berarti aplikasi tersebut telah tersedia di platform digital dan siap digunakan, melainkan mencakup bagaimana aplikasi tersebut menyatu secara sistemik dengan alur kerja (SOP)

aparatur Disdukcapil, dipahami secara teknis oleh seluruh operator, dan diakui oleh masyarakat sebagai saluran resmi (*official channel*) pelayanan adminduk yang wajar dan aman untuk digunakan.

Gambar 3.
Hasil Word Cloud Nvivo



Sumber: Diolah penulis, 2026

Hasil visualisasi *word cloud* NVivo pada dimensi integrasi memperlihatkan kata-kata kunci yang saling berkelompok, seperti "integrasi", "koordinasi", "sosialisasi", "masyarakat", "promosi", "kelembagaan", "dukungan", "tatap muka", "komunikasi", dan "perilaku". Kemunculan kata-kata ini mengindikasikan bahwa efektivitas aplikasi LAYDA-K pada dimensi integrasi sangat bergantung pada kualitas hubungan sinergis antara struktur birokrasi internal selaku penyedia layanan (*provider*) dengan kultur eksternal masyarakat selaku pengguna layanan (*user*). Munculnya kata "sosialisasi" dan "promosi" sebagai salah satu klaster utama menegaskan bahwa proses edukasi dan transfer informasi mengenai keberadaan aplikasi dari pihak dinas kepada masyarakat luas masih menjadi titik lemah yang belum dikelola secara intensif dan berkelanjutan. Sementara itu, dominasi kata "tatap muka" merefleksikan adanya hambatan kultural, di mana masyarakat Kota Baubau masih menaruh preferensi yang sangat tinggi pada pola pelayanan fisik (manual) dibandingkan dengan pelayanan digital.

Secara empiris, aspek integrasi aplikasi LAYDA-K masih menghadapi hambatan kultural dan struktural yang cukup berat. Rendahnya angka unduhan aplikasi serta tingginya volume antrean fisik masyarakat yang datang langsung ke kantor Disdukcapil setiap hari menjadi bukti konkret bahwa aplikasi ini belum masuk ke dalam budaya pelayanan publik (*service culture*) masyarakat setempat. Berdasarkan pendekatan sosiologi birokrasi, sebagian besar masyarakat masih memandang pelayanan tatap muka sebagai mekanisme yang jauh lebih aman, memiliki kepastian hukum yang jelas, dan lebih meyakinkan karena dapat berinteraksi langsung dengan petugas pembawa kebijakan. Ketika masyarakat menggunakan aplikasi digital dan mengalami keterlambatan respon atau kebingungan sistem, mereka tidak mendapatkan kepastian seketika, sehingga memicu kecemasan administratif. Kondisi psikologis sosial ini menunjukkan bahwa integrasi inovasi digital ke dalam tatanan perilaku masyarakat belum sepenuhnya terbentuk. Kendala utama LAYDA-K bukan terletak pada ketidaktersediaan sistem atau ketiadaan aplikasi, melainkan pada belum kuatnya proses pelembagaan dan pembiasaan penggunaan sistem (*habitualization*) tersebut oleh masyarakat.

Meskipun demikian, jika ditinjau dari aspek dukungan kelembagaan formal (*institutional support*), aplikasi LAYDA-K sebenarnya telah memiliki fondasi yuridis yang cukup kokoh. Hal ini diperkuat dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Baubau Nomor 38 Tahun 2023 yang secara spesifik mengamanatkan penguatan kapasitas kelembagaan Disdukcapil Kota Baubau agar mampu

menyelenggarakan pelayanan adminduk yang responsif, transparan, dan terintegrasi dengan berbagai inovasi digital lokal. Secara normatif-regulatif, pemerintah daerah telah memberikan legitimasi penuh terhadap eksistensi LAYDA-K. Regulasi ini memberikan jaminan bahwa program digitalisasi ini merupakan agenda prioritas daerah yang didukung oleh alokasi sumber daya kedinasan. Namun, dalam teori implementasi kebijakan, integrasi kelembagaan tidak boleh berhenti pada dokumen hukum di atas kertas. Aturan formal tersebut harus diterjemahkan ke dalam struktur operasional yang solid, seperti kejelasan pembagian tugas teknis antarbidang (Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang PIAK), penyusunan SOP penanganan gangguan sistem (*troubleshooting*), penyediaan kanal pengaduan terpadu, serta pelaksanaan evaluasi berkala terhadap kinerja operator aplikasi. Jika elemen-elemen operasional ini belum berjalan secara sinkron, maka aplikasi LAYDA-K akan selamanya terjebak sebagai inovasi formalitas birokrasi semata tanpa memberikan kontribusi nyata bagi transformasi digital yang substantif.

Aspek integrasi juga diukur melalui indikator kemampuan organisasi dalam menjaga stabilitas internal dan moral kerja pegawai. Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dinilai cukup berhasil dalam mempertahankan stabilitas kerja internal dan moralitas aparatur. Pelayanan adminduk kepada masyarakat tetap berjalan lancar setiap hari tanpa mengalami gejolak yang berarti, meskipun efektivitas pemanfaatan aplikasi LAYDA-K belum mencapai target maksimal. Sinergitas dan pola koordinasi antarpegawai tetap terjaga dengan baik melalui pembagian fokus kerja, di mana sebagian pegawai bertugas melayani arus pemohon tatap muka secara manual di loket pelayanan, dan sebagian lagi (khususnya pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data) bertugas memantau permohonan yang masuk melalui sistem LAYDA-K. Aparatur menunjukkan tanggung jawab dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan fungsi pelayanan, sehingga kendala teknis yang sering terjadi pada sistem aplikasi tidak sampai melumpuhkan atau mengganggu stabilitas operasional dinas secara keseluruhan. Kendati demikian, stabilitas internal yang bersifat konvensional ini perlu ditingkatkan eskalasinya menjadi stabilitas kerja berbasis digital melalui penguatan koordinasi teknis yang lebih ketat, penyamaan persepsi antar-operator, serta peningkatan kapasitas SDM yang merata agar tidak terjadi ketimpangan beban kerja antara petugas pelayanan manual dan petugas pelayanan digital.

Dari seluruh uraian pada dimensi integrasi ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan aplikasi LAYDA-K di Kota Baubau berada pada kategori belum sepenuhnya efektif. Aplikasi ini memang telah didukung oleh instrumen regulasi yang jelas dan stabilitas organisasi yang memadai, namun mengalami kegagalan integrasi eksternal karena belum mampu menembus batas kebiasaan sosiologis masyarakat yang masih terikat pada pola-pola konvensional. Hubungan tripartit antara inovasi teknologi, kesiapan internal organisasi birokrasi, dan kesiapan adaptasi sosiologis masyarakat belum terjalin secara kuat, harmonis, dan berkelanjutan.

3.3. Adaptasi (Adaptation)

Dimensi adaptasi menitikberatkan pada kelenturan dan kemampuan suatu organisasi beserta sistem pelayanan yang dikembangkannya untuk menyesuaikan diri secara cepat dan tepat terhadap dinamika perubahan kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi mutakhir, umpan balik (*feedback*) pengalaman pengguna, serta berbagai tekanan dan tantangan dari lingkungan eksternal. Dalam konteks penelitian pemanfaatan LAYDA-K, dimensi adaptasi digunakan untuk membedah sejauh mana aplikasi digital ini beserta jajaran aparatur Disdukcapil Kota Baubau mampu merespon secara dinamis keluhan teknis pengguna, menyederhanakan sistem agar adaptif dengan kondisi riil masyarakat, serta mengikis jurang pemisah digital (*digital divide*) yang menjadi karakteristik khas wilayah kepulauan.

Gambar 4.
Hasil Word Cloud Nvivo



Sumber: Diolah penulis, 2026

Hasil visualisasi *word chart* NVivo pada dimensi adaptasi menunjukkan dominasi kata-kata kunci seperti "adaptasi", "sistem", "teknis", "aplikasi", "SDM", "masyarakat", "literasi digital", "pengguna", "fitur", "pelatihan", dan "captcha". Munculnya kata "teknis", "captcha", dan "fitur" dengan frekuensi yang sangat tinggi mengindikasikan bahwa sistem aplikasi LAYDA-K saat ini masih berada dalam fase transisi yang rentan terhadap gangguan operasional. Pengalaman pengguna (*user experience*) masih diwarnai oleh berbagai hambatan sistemik yang langsung memengaruhi tingkat kenyamanan publik. Di sisi lain, kehadiran kata "SDM", "pelatihan", dan "literasi digital" menegaskan tesis bahwa keberhasilan adaptasi tidak dapat bersandar pada kecanggihan perangkat lunak semata, melainkan wajib ditopang oleh kesiapan kapasitas intelektual petugas pengelola selaku operator serta kecakapan digital masyarakat selaku subjek penikmat layanan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan pejabat struktural dan staf fungsional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau pada bulan Januari hingga April 2026, dimensi adaptasi ini teridentifikasi sebagai titik krusial sekaligus wilayah yang paling sensitif. Fakta di lapangan menunjukkan adanya tumpukan ulasan negatif dan keluhan dari masyarakat pengguna mengenai kinerja aplikasi LAYDA-K. Kendala teknis yang paling sering dikeluhkan antara lain adalah kegagalan sistematis pada fitur validasi *captcha* (di mana sistem berulang kali menolak input pengguna meskipun kode yang dimasukkan sudah benar), kesulitan melakukan pemuatan halaman (*loading*) saat mengunggah dokumen persyaratan berukuran besar, serta kegagalan autentikasi akun baru. Banyak pengguna yang akhirnya memberikan penilaian bahwa aplikasi ini belum cukup membantu dan cenderung mempersulit proses yang seharusnya mudah.

Dalam perspektif teori efektivitas Duncan, kestabilan sistem dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan prasyarat mutlak yang tidak dapat ditawar dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-services*). Aplikasi yang sering mengalami malfungsi teknis, membingungkan, atau memiliki antarmuka (*user interface*) yang rumit akan menimbulkan frustrasi psikologis bagi masyarakat awam. Dampak buruknya, masyarakat akan membangun persepsi negatif bahwa sistem digital pemerintah belum siap digunakan secara penuh, yang pada akhirnya meruntuhkan kepercayaan publik (*public trust*) dan menghentikan proses adaptasi teknologi secara

prematur. Fenomena ini membuktikan bahwa aplikasi LAYDA-K saat ini baru hadir sebatas sebagai wujud inovasi fisik, namun belum sepenuhnya matang dan adaptif sebagai sebuah pengalaman pelayanan digital yang ramah pengguna.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pemanfaatan aplikasi LAYDA-K di Kota Baubau memberikan gambaran bahwa transformasi pelayanan administrasi kependudukan menuju sistem digital telah berjalan, namun efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Penulis menemukan temuan penting bahwa aplikasi LAYDA-K telah mampu mendukung kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan, tetapi tingkat pemanfaatannya masih rendah akibat keterbatasan literasi digital masyarakat, rendahnya jumlah pengguna aktif, serta adanya berbagai kendala teknis pada sistem aplikasi. Selain itu, masyarakat masih cenderung memilih pelayanan tatap muka dibandingkan pelayanan berbasis aplikasi.

Sama halnya dengan temuan penelitian Juwita dan Asmuni (2024), penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian di Kabupaten Jember menunjukkan adanya hambatan berupa gangguan server dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital. Kondisi serupa juga ditemukan pada aplikasi LAYDA-K, di mana kendala teknis seperti kegagalan captcha, kesulitan unggah dokumen, serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Syukron (2019) dan Zulkarnaen et al. (2019) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi ketergantungan pada sistem manual. Aplikasi LAYDA-K terbukti memiliki tujuan yang sejalan dengan upaya modernisasi pelayanan publik melalui penyediaan layanan administrasi kependudukan secara daring yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat.

Namun demikian, berbeda dengan temuan Simanjuntak dan Sembiring (2023) di Kota Tanjungbalai yang menunjukkan implementasi SIAK berjalan sangat baik tanpa kendala berarti dari sisi internal organisasi, penelitian ini menemukan bahwa aplikasi LAYDA-K masih menghadapi berbagai persoalan adaptasi sistem. Kendala teknis yang muncul menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan sehingga menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap pelayanan digital.

Temuan ini juga berbeda dengan penelitian (Riki et al., 2025) di Kabupaten Subang yang menunjukkan bahwa dukungan sarana dan prasarana telah mampu mengoptimalkan penggunaan SIAK. Pada penelitian ini, meskipun dukungan kelembagaan dan regulasi daerah sudah cukup kuat, proses integrasi aplikasi dengan perilaku masyarakat belum berjalan maksimal. Masyarakat masih memiliki preferensi tinggi terhadap pelayanan konvensional karena dianggap lebih mudah, aman, dan memberikan kepastian pelayanan secara langsung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi LAYDA-K berada pada kategori cukup efektif dari aspek pencapaian tujuan dan dukungan kelembagaan, namun belum optimal pada aspek integrasi dan adaptasi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kemampuan sumber daya manusia, intensitas sosialisasi, serta kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan teknologi pelayanan publik berbasis digital.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang krusial dalam pemanfaatan aplikasi LAYDA-K di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Faktor pendukung utama terletak pada adanya komitmen legalistik yang kuat melalui Peraturan Walikota

Baubau Nomor 38 Tahun 2023 serta tingginya moral kerja aparatur internal yang berhasil menjaga stabilitas pelayanan publik harian meskipun adopsi digital belum berjalan maksimal. Kapasitas internal organisasi dinilai cukup kokoh dalam mengamankan dokumen kependudukan makro sehingga target administrasi tahunan tetap dapat tercapai secara berkala.

Hambatan dalam dimensi adaptasi ini juga bersumber dari keterbatasan kapasitas operasional internal organisasi Disdukcapil Kota Baubau. Proses adaptasi teknologi menuntut adanya pembaharuan sistem secara berkala (*maintenance and updates*), penyesuaian fitur secara dinamis mengikuti masukan pengguna, serta peningkatan kompetensi teknis para operator. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas respon operator terhadap kendala yang dialami pengguna aplikasi masih lambat. Hal ini disebabkan oleh belum adanya tim teknis khusus (*dedicated IT support*) yang bersertifikasi di dalam struktur internal Disdukcapil Kota Baubau. Pengelolaan aplikasi masih dibebankan kepada staf birokrasi biasa yang merangkap tugas administratif lainnya, sehingga kapasitas mereka untuk melakukan tindakan mitigasi dan perbaikan kode aplikasi (*debugging*) saat terjadi *server down* atau kesalahan *captcha* menjadi sangat terbatas. Pelatihan teknis dan bimbingan teknologi bagi petugas pengelola belum dilaksanakan secara terstruktur dan terjadwal, sehingga proses adaptasi organisasi internal terkesan berjalan di tempat dan gagap dalam mengimbangi dinamika keluhan publik.

Faktor eksternal yang paling dominan menghambat dimensi adaptasi adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat Kota Baubau, disertai dengan masalah disparitas jaringan infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh kecamatan. Karakteristik demografis Kota Baubau yang terdiri dari wilayah daratan dan kepulauan melahirkan kesenjangan digital yang nyata. Kelompok masyarakat usia lanjut (lansia), masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, serta penduduk yang bermukim di wilayah pinggiran atau kecamatan yang topografinya sulit (seperti sebagian wilayah Sorawolio atau Lea-Lea) mengalami kesulitan besar untuk beradaptasi dengan fitur-fitur aplikasi LAYDA-K. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil selama ini dinilai masih bersifat elitis, formalitas normatif, dan hanya menyasar kelompok masyarakat di pusat kota melalui media sosial. Belum ada upaya adaptif berupa penyediaan pos pendampingan digital di tingkat kelurahan atau kecamatan untuk membimbing masyarakat yang gagap teknologi (*gaptek*). Konsep adaptasi dalam pelayanan publik harus bersifat dua arah: organisasi harus melenturkan sistemnya agar adaptif dengan keterbatasan masyarakat, dan di saat yang sama, organisasi wajib mengedukasi masyarakat agar mampu beradaptasi dengan sistem baru. Efektivitas adaptasi LAYDA-K mengalami kemacetan karena ada jarak yang lebar antara kecanggihan sistem yang diinginkan pemerintah dengan realitas kapasitas sosial-teknologis masyarakat lokal.

Berdasarkan seluruh uraian analisis pada ketiga dimensi teori Duncan tersebut, penulis merangkum potret utuh efektivitas pemanfaatan aplikasi LAYDA-K dalam sebuah tabel matriks evaluasi untuk memberikan gambaran yang terstruktur mengenai kondisi riil di lapangan.

Secara keseluruhan, dapat ditegaskan bahwa efektivitas pemanfaatan aplikasi LAYDA-K dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau saat ini berada pada kategori "Cukup Berkembang Namun Belum Optimal". Inovasi ini telah berhasil meletakkan dasar transformasi digital dan mengubah arah kebijakan pelayanan menuju era modernitas, namun dalam tataran operasional masih terjebak dalam lingkaran setan kendala teknis aplikasi, kelemahan sosialisasi birokrasi, serta resistensi kultural masyarakat yang belum siap melepaskan kenyamanan pelayanan tatap muka. Kehadiran aplikasi LAYDA-K baru sebatas memenuhi tuntutan administratif-teknologis, namun belum menjelma menjadi solusi pelayanan publik yang inklusif, andal, dan berdaya guna tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat di Kota Baubau. Untuk mencapai tingkat efektivitas yang paripurna, diperlukan komitmen politik dan manajerial yang kuat dari Disdukcapil Kota Baubau untuk

melakukan rekonstruksi total terhadap kualitas kode aplikasi, merumuskan strategi komunikasi publik yang masif, serta meningkatkan kompetensi digital aparatur secara radikal dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi LAYDA-K dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Baubau belum berjalan secara optimal karena ketidakefektifan pada tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan yang belum tercapai akibat sangat rendahnya jangkauan penetrasi jumlah unduhan masyarakat meskipun arah kebijakan digitalisasi sudah sesuai dengan mandat SPBE nasional; integrasi yang gagal menyatu dengan budaya pelayanan praktis akibat kuatnya preferensi sosiologis masyarakat yang tetap memilih pelayanan manual tatap muka meskipun dukungan regulasi daerah dan stabilitas birokrasi internal sudah kokoh; serta adaptasi sistem operasional aplikasi yang belum matang karena masih rentan mengalami kendala teknis seperti kesalahan validasi *captcha*, yang diperparah oleh keterbatasan kompetensi teknologi operator internal sekaligus rendahnya literasi digital eksternal masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek keterbatasan waktu pelaksanaan pengumpulan data lapangan serta keterbatasan operasional anggaran. Selain itu, fokus lokus penelitian kualitatif ini bersifat tunggal, yakni hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, Sulawesi Tenggara saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai efektivitas inovasi digital layanan kependudukan lokal sejenis di wilayah kabupaten/kota kepulauan lainnya di Sulawesi Tenggara. Disarankan pula bagi peneliti berikutnya untuk menggunakan pendekatan metodologi campuran (*mixed methods*) guna menghasilkan analisis kuantitatif perluasan pengguna yang dipadukan secara komprehensif dengan realitas sosial kualitatif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau beserta jajaran pejabat struktural, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (Ibu Betty Daud, S.H), serta seluruh operator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data yang telah memberikan izin, kesempatan, dan bantuan data berharga selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada segenap jajaran civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Jatinangor serta masyarakat Kota Baubau yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi informan demi mensukseskan penyusunan karya ilmiah ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Simanjuntak, C. B., & Sembiring, R. (2023). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Jurnal Niara*, 16(2). https://doi.org/10.31849/niara.v16i2.16233

Gatiningsih. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. *In IPDN (Number 1)*. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1012/

Gjaerum, A. (2025). Digital transformation in local government – unpacking challenges in buyer-provider relations. *Transforming Government: People, Process and Policy*. https://doi.org/10.1108/TG-06-2025-0180

Huang, X., Hu, Y., Zhang, F., & Li, T. (2025). Government digital transformation for sustainable development: How *e-government* initiatives enhance total factor energy efficiency. *Research in International Business and Finance*, 80. https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2025.103084

Jia, Y., Li, J., & Zhang, J. (2025). Governmental venture capital and corporate digital transformation: evidence from China. *Finance Research Letters*, 84. https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.107815

Juwita, D. W., & Asmuni, A. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(1). https://doi.org/10.37849/mici.v6i1.409

Kansil, D., & Pusung, P. H. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12). https://doi.org/10.46799/jst.v2i12.470

Li, Y., Zhang, Y., & Chen, C. (2025). Enterprise digital transformation, government subsidies, and green innovation performance. *Finance Research Letters*, 81. https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.107479

Macora, N. A. D., Polyando, P., & Hutasoit, I. (2024). Implementasi Kebijakan Program Pemberdayaan Usaha Kerajinan Noken Mama Papua Di Distrik Wania, Kabupaten Mimika, Provinsi Papua Tengah. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1). https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).15803

Manurung, N. R. U., & Effendy, K. (2025). Peranan Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Penyakit Masyarakat di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. *Jurnal Tatapamong*. https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v7i1.5070

Meng, L., Wang, H., & Liao, L. (2025). The dynamic impact mechanism of digital government development on enterprise digital transformation: A quasi-natural experiment analysis based on big data governance institutional reform. *Finance Research Letters*, 85. https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.108121

Pabisa, D. (2024). Pengaruh Aliran Filsafat Barat Pasca-1800 Terhadap Evolusi Pemikiran Pendidikan Agama Kristen di Era Kontemporer. *DUNAMIS: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristiani*, 9(1). https://doi.org/10.30648/dun.v9i1.1337

Prabowo, H., Indrayani, E., Rusfiana, Y., & Sinaga, O. (2022). Development of Local Government Capacity in Managing Indonesia-Malaysia Border Area (Study on Sebatik Island). *Croatian International Relations Review*, 28(90). http://eprints2.ipdn.ac.id/778/3/final-hadi-prabowo-published-2022-1-1.pdf

Rajpal, M., Singh, B., Chatterjee, S., & Sivarajah, U. (2025). Public sector development and entrepreneurial initiatives for improving circular economy performance: Government policy and digital transformation initiatives as moderators. *Technological Forecasting and Social Change*, 221. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124333

Riki, W. A., Melani, M., Iwa, J., Sudrajat, Y., & Sumarna, S. (2025). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5575145

Simangunsong, F. V., & Mardiah, N. (2023). PEMBENTUKAN SEKOLAH PEREMPUAN SEBAGAI UPAYA PREVENTIF KEKERASAN SEKSUAL PEREMPUAN DAN ANAK DI NAGAN RAYA ACEH. *PAKDEMAS : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1). https://doi.org/10.58222/pakdemas.v3i1.205

Suwanda, D. (2015). Factors Affecting Quality of Local Government Financial Statements to Get Unqualified Opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(4). https://journal.unpad.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1005&context=jaab

Syukron, A. (2019). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA BERBASIS WEBSITE PADA DESA WINONG. *Bianglala Informatika*, 7(1). https://doi.org/10.31294/bi.v7i1.5790

Melani, T., & Sudarmilah, E. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengolahan Data Administrasi Kependudukan Berbasis Web. *AINET*, 6(2).

Zulkarnaen, M. F., Putri, L. L., & Asyari, H. (2019). SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN REMBIGE BERBASIS WEB. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(1). https://doi.org/10.36595/misi.v2i1.82