

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO Pada Disdukcapil Kota Dumai

Divani Sindi Marlina¹, Khotami²

Universitas Islam Riau

Email: divanisindi@gmail.com

Kata kunci

Inovasi Pelayanan,
Administrasi
Kependudukan,
SILAWO, E-
Government,
Disdukcapil Dumai

Abstrak

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO oleh Disdukcapil Kota Dumai, serta mengidentifikasi hambatan implementasinya. Latar belakangnya adalah kebutuhan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi sejalan dengan reformasi birokrasi dan pengembangan e-government. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, melibatkan aparatur Disdukcapil, pengelola SiLAWO, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiLAWO mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi antrean. Namun, kendala seperti rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet, dan gangguan teknis masih menjadi hambatan. Inovasi ini telah memenuhi sebagian besar atribut inovasi menurut teori Rogers, seperti keunggulan relatif, kesesuaian, dan keterlihatan. Kesimpulannya, SiLAWO merupakan terobosan positif dalam digitalisasi layanan publik, namun masih memerlukan perbaikan sistem, peningkatan edukasi digital, dan penguatan infrastruktur agar dapat diimplementasikan secara optimal.

Keywords

*Service Innovation,
Population
Administration,
SILAWO, E-
Government, Dumai
Population and Civil
Registry Service*

Abstract

This study analyzes the innovation in population administration services through the implementation of the SiLAWO website (Online Population Administration Service System) by the Dumai City Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil), and identifies the barriers to its implementation. The background of this research is the need for fast, efficient, and technology-based public services in line with bureaucratic reform and the development of e-government. A descriptive qualitative method was used, with data collected through interviews, observations, and documentation involving Disdukcapil officials, SiLAWO administrators, and service users. The findings indicate that SiLAWO facilitates easier access, speeds up administrative processes, and reduces queues. However, challenges such as low digital literacy, limited outreach, poor internet infrastructure in certain areas, and technical system issues remain. This innovation meets key attributes of Rogers' diffusion of innovation theory, such as relative advantage, compatibility, and observability. In conclusion, SiLAWO represents a positive step in digital public service transformation but still requires system improvements, increased digital literacy efforts, and strengthened infrastructure for optimal implementation.

Pendahuluan

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional, disebutkan bahwa pengembangan e-government merupakan langkah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi elektronik, guna meningkatkan mutu pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien (Aisyah Febriyanti, 2025). Menurut (Moenir, 2002) mengatakan pelayanan pemerintah adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pemanfaatan teknologi informasi ini mendukung pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat melalui sistem berbasis situs web, yang dapat diakses melalui peramban (browser), sehingga memungkinkan pelayanan dilakukan dari berbagai lokasi. Inovasi di sektor publik menjadi salah satu jawaban atas berbagai permasalahan seperti stagnasi dan kebuntuan yang dihadapi oleh organisasi di dalamnya. Dalam konteks ini, melakukan inovasi bukan lagi pilihan, melainkan suatu keharusan yang berkaitan erat dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas dan transparansi, guna mendorong peningkatan kinerja organisasi publik (Suwarno, 2008). Inovasi dalam layanan publik mencakup penerapan cara-cara baru, strategi, dan bentuk pelayanan yang terus diperbarui oleh lembaga-lembaga publik agar mampu mengikuti dinamika perkembangan zaman serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa, dalam rangka mendukung upaya reformasi birokrasi (Kurniawan, 2015).

Rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen tepat waktu juga menjadi salah satu penyebab lambatnya pembuatan dokumen kependudukan. Proses pengurusan yang harus melalui tahapan dari kelurahan ke kecamatan membuat sebagian warga merasa terbebani karena harus bolak-balik. Akibatnya, banyak yang baru mengurus dokumen saat benar-benar membutuhkan (Prakoso, 2020). Selain itu, jarak antara tempat tinggal warga dengan pusat pelayanan di Kota Dumai yang cukup jauh turut menjadi kendala. Pelayanan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK memiliki peran penting karena menjamin identitas, keberadaan hukum, dan hak sipil masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan ini merupakan bagian dari kewajiban negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai adalah dengan membuat pola perubahan pelayanan berubah menjadi pelayanan berbasis digital sebagai perwujudan reformasi birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mendorong penciptaan inovasi pelayanan publik dengan transformasi pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dengan berbasis digital atau online (Al-Muttaqin, 2025) (Hadiana, 2023). Adanya Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang peningkatan pelayanan publik berbasis elektronik serta mengacu pada perlindungan hukum PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring serta mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) dan mengacu kepada Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2021 tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online yang berfungsi sebagai pedoman dalam merumuskan kebijakan demi terlaksananya manajemen atau penyelenggaraan pemerintah yang berkualitas, efektif, efisien bersifat terbuka, dan dapat dipertanggung jawabkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Maka Disdukcapil Kota Dumai yang bekerjasama dengan Diskominfo dalam menjaga dan mengawasi langsung bekap untuk server, membuat dan menerapkan pelayanan berbasis teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi *digital* berbasis website yang bernama SiLAWO (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online) dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Pada tahun 2020 hingga 2021, sebelum diterapkannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui website SiLAWO, jumlah dokumen kependudukan yang tercetak di Kota Dumai cenderung stagnan dan mengalami peningkatan yang sangat terbatas. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, pada tahun 2020 jumlah Kartu Keluarga yang berhasil dicetak sebanyak 2.888 dokumen, sementara untuk E-KTP sebanyak 9.433 dokumen. Pada tahun 2021, jumlah cetakan Kartu Keluarga hanya meningkat sedikit menjadi 2.982, sedangkan jumlah E-KTP justru menurun menjadi 8.056. Secara total, jumlah dokumen kependudukan yang tercetak pada tahun 2020 sebanyak 12.321, dan menurun menjadi 11.038 pada tahun 2021. Namun demikian, setelah diterapkannya inovasi pelayanan melalui sistem SiLAWO pada tahun 2022, terjadi peningkatan jumlah dokumen kependudukan yang tercetak. Pada tahun 2022, Kartu Keluarga yang dicetak sebanyak 2.913 dokumen dan E-KTP sebanyak 9.132 dokumen, dengan total keseluruhan 12.045 dokumen. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2023, dengan 3.628 Kartu Keluarga dan 8.503 E-KTP, sehingga totalnya menjadi 12.131 dokumen. Peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2024, di mana jumlah cetakan Kartu Keluarga mencapai 3.573 dan E-KTP sebanyak 9.372, sehingga total dokumen kependudukan yang tercetak mencapai 12.945. Data ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi SiLAWO berkontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas layanan administrasi kependudukan di Kota Dumai.

Meskipun terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan E-KTP di Disdukcapil Kota Dumai, hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan website SiLAWO belum efisien. Banyak warga masih mengakses layanan melalui kantor kelurahan atau kecamatan karena kurangnya sosialisasi dari pihak Disdukcapil, sehingga pemahaman masyarakat tentang penggunaan SiLAWO masih rendah. Padahal, inovasi ini dirancang agar pengurusan dokumen dapat dilakukan secara mandiri melalui smartphone tanpa batasan tempat dan waktu. Namun, gangguan sistem, keterbatasan jaringan, serta rendahnya literasi digital terutama pada masyarakat lansia menyebabkan layanan ini belum berjalan optimal. Akibatnya, banyak warga tetap memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil. Layanan digital seperti SiLAWO seharusnya menjadi solusi atas layanan manual dengan menyediakan akses yang cepat, tepat, dan andal. Namun, keterbatasan teknis dan infrastruktur membuat layanan ini

belum sepenuhnya efektif, terutama di wilayah terpencil yang sulit menjangkau jaringan internet, sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal (Hadiana, 2023).

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian ini yaitu bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan apa saja faktor-faktor Penghambatan Yang Dihadapi Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Melakukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui website SiLAWO oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Dumai dalam mengimplementasikan inovasi tersebut. Dengan mengetahui kedua aspek ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas penerapan SiLAWO serta kendala-kendala yang perlu diatasi untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, cepat, dan berbasis teknologi.

Metode

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami makna di balik fenomena sosial yang terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai. Penelitian ini bertujuan menggambarkan secara nyata kondisi pelayanan, khususnya dalam penerbitan Kartu Keluarga dan KTP Elektronik, di kantor Disdukcapil Kota Dumai. Pemilihan lokasi didasarkan pada adanya fenomena terkait pelayanan administrasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan dipilih secara purposive, yaitu mereka yang dinilai memiliki informasi penting terkait topik penelitian (Creswell, 2016). Data dikumpulkan melalui tiga teknik: wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif sesuai model (Creswell, 2016), di mana proses analisis bersifat dinamis dan tidak selalu linear, tetapi saling terhubung antara tahap pengumpulan, reduksi, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO Pada Disdukcapil Kota Dumai

Inovasi dalam organisasi merujuk pada perubahan atau terobosan yang dirancang secara sistematis, baik melalui pengenalan teknologi, produk, maupun metode baru (Yulia, 2023). Inovasi tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, melainkan juga mencakup pembaruan melalui adopsi elemen baru dalam sistem yang sudah ada. Selain menciptakan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan, inovasi bersifat berkelanjutan, dengan cara mengintegrasikan pembaruan ke dalam proses yang telah berjalan tanpa mengabaikan kualitas yang ada (Herlina et al., 2023).

Penelitian ini menganalisis efektivitas inovasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers (Suwarno, 2008). Teori ini mencakup lima atribut utama: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan diamati, yang digunakan untuk menilai keberhasilan adopsi inovasi dalam pelayanan publik. Subbab ini memaparkan hasil penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO milik Disdukcapil Kota Dumai. Data diperoleh dari wawancara mendalam dengan tiga pegawai Disdukcapil dan sepuluh warga pengguna layanan. Temuan akan dianalisis berdasarkan lima atribut inovasi menurut teori Rogers.

1. *Relative Advantages* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana suatu inovasi memiliki keunggulan dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya di Disdukcapil Kota Dumai. Fokus utamanya adalah pada efektivitas dan efisiensi inovasi dalam pelaksanaannya. Semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula potensi inovasi tersebut untuk diadopsi. Untuk mengetahui indikator *Relative Advantages* atau Keuntungan Relatif Tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO Pada Disdukcapil Kota Dumai terdapat 2 item yang dinilai yaitu Tingkat Kesederhanaan Prosedur dan Kepastian Waktu yang diberikan.

a. Kesederhanaan Prosedur

Dalam kesederhanaan prosedur yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam administrasi kependudukan secara online, Disdukcapil Kota Dumai telah menerapkan prosedur yang sederhana, efisien, jelas, dan mudah diakses. Hal ini memastikan bahwa masyarakat tidak perlu melalui proses yang rumit karena seluruh sistem dirancang agar lebih cepat dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai sudah mempunyai keunggulan dalam hal kesederhanaan prosedur prosesnya praktis dan memudahkan, menunjukkan bahwa inovasi ini efektif dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pengurusan dokumen Kartu Keluarga dan E-KTP. Hal ini selaras dengan teori difusi inovasi menurut Rogers (Suwarno, 2008) bahwa semakin tinggi keuntungan relatif suatu inovasi, semakin cepat dan luas pula penerimaannya oleh masyarakat atau pengguna sasaran. Penilaian ini menggambarkan persepsi masyarakat bahwa SiLAWO menawarkan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya bahwa transisi menuju layanan daring ini tidak hanya memangkas waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi beban administratif, sehingga mempercepat penerimaan inovasi. Hal ini sejalan dengan indikator keuntungan relatif, yaitu dalam hal penyederhanaan prosedur, praktis dan memudahkan.

b. Kepastian Waktu

Kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Adanya kepastian waktu membantu dalam mengatur proses pelayanan, memberikan kepuasan kepada masyarakat saat mengurus keperluan administrasi, dan sekaligus menetapkan batas waktu penyelesaian sesuai standar prosedur yang berlaku (Salwa Kamelia, 2025). Dengan kejelasan ini, masyarakat memperoleh panduan yang pasti yang dapat membangun kepercayaan antara masyarakat dan petugas pelayanan, menciptakan komunikasi yang baik, serta menghindari potensi kesalahpahaman atau masalah yang tidak diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengurusan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO kini memiliki kepastian waktu penyelesaian yakni maksimal dalam 3 hari kerja, apabila tidak terdapat gangguan jaringan saat pengisian formulir maupun proses input data oleh Disdukcapil Kota Dumai. Namun, masih ada juga masyarakat yang mengeluhkan proses dokumen mereka selesai masih membutuhkan waktu yang lama terutama dalam pengurusan KTP karena blangko yang tidak tersedia sehingga membutuhkan waktu pengurusan yang lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu menjadi faktor yang sangat penting dalam pelayanan. Bagi masyarakat, setiap keterlambatan bisa menimbulkan kerugian, baik dari segi waktu, biaya, maupun kesempatan yang hilang. Oleh karena itu, pengelolaan waktu pelayanan perlu dibarengi dengan kesiapan sumber daya dan ketersediaan fasilitas, supaya janji waktu penyelesaian benar-benar bisa terpenuhi.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Kesesuaian (*compatibility*) menggambarkan sejauh mana suatu inovasi sejalan dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan kelompok sasaran. Konsep ini mencakup harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, sederhana, mudah dipahami, dan tidak rumit. Untuk mengetahui indikator *Compatibility* atau kesesuaian tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai terdapat dua item yang dinilai sebagai berikut:

a. Keinginan yang Dibutuhkan Oleh Sasaran Dari Inovasi

Keinginan yang di butuhkan oleh masyarakat terkait pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit pada Disdukcapil Kota Dumai sudah diterapkan dalam inovasi pelayanan menggunakan website SiLAWO yang telah menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pengurusan E-KTP dan KK. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi ini sangat membantu warga yang sebelumnya enggan atau menunda-nunda pengurusan dokumen karena jarak yang

jauh ke kantor capil, antrean panjang, serta maraknya praktik percaloan. Dengan adanya layanan melalui SiLAWO, proses menjadi lebih efisien, hemat biaya, dan tenaga karena layanan ini merupakan milik resmi Disdukcapil Kota Dumai. Hal ini memperkuat peluang adopsi inovasi secara luas di tengah masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh Rogers bahwa semakin tinggi kesesuaian suatu inovasi, semakin besar kemungkinan diterimanya oleh pengguna. Namun demikian, keberlanjutan keberhasilan inovasi ini akan sangat bergantung pada konsistensi pembaruan sistem, perluasan jangkauan akses internet, serta strategi penyebaran informasi yang merata agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

b. Pengalaman Inovasi Sebelumnya

Berdasarkan pengalaman inovasi sebelumnya, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit di Disdukcapil Kota Dumai telah mendorong lahirnya layanan melalui website SiLAWO. Inovasi ini hadir sebagai solusi atas kendala-kendala sebelumnya, seperti persyaratan yang rumit dan waktu tunggu antrian yang lama. Dengan adanya sistem pelayanan online ini, proses pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga dan e-KTP menjadi lebih efisien, praktis, dan menghemat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan online ini sudah membuat masyarakat merasa puas karena mereka hanya tinggal datang ke kantor untuk penyerahan arsip persyaratan dan pengambilan berkas yang sudah selesai. Namun masih ada sebagian masyarakat yang merasa bingung dengan proses awal penggunaan inovasi SiLAWO ini khususnya masyarakat yang belum terbiasa dengan pelayanan online atau yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan pada aspek *compatibility* inovasi, yaitu kesesuaian antara inovasi dengan nilai, kebiasaan, dan pengalaman pengguna. Jika tidak diantisipasi, kesenjangan adaptasi ini berpotensi memperlambat penerimaan inovasi secara luas dan menurunkan efektivitas transformasi pelayanan publik yang diharapkan.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesulitan suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna atau masyarakat yang menjadi sasaran. Inovasi dianggap rumit jika sulit dimengerti dan dipakai. Ada beberapa inovasi yang mudah dipahami dan digunakan, namun ada juga yang sebaliknya. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti, maka semakin cepat pula orang akan menggunakannya. Sebaliknya, jika inovasi sulit dipahami, maka adopsinya juga akan lambat. Untuk mengetahui indikator *Complexity* atau Kerumitan tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai terdapat dua item yang dinilai sebagai berikut:

a. Proses Adaptasi Suatu Produk

Dalam hal ini mengacu bagaimana proses adaptasi inovasi tersebut ditengah masyarakat, mengakses situs online.disdukcapil.dumai.go.id dan layanan SiLAWO untuk mengurus dokumen seperti KK dan e-KTP sebenarnya tidak sulit, karena mekanisme dan prosedurnya cukup jelas. Hal ini juga didukung oleh pelatihan yang sudah diberikan kepada staf rumah sakit, kecamatan, dan kelurahan sebelum layanan ini dijalankan oleh Disdukcapil. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham cara menggunakannya, sebagian besar masyarakat masih mengalami hambatan dalam memahami alur layanan secara utuh, yang dipicu oleh rasa khawatir melakukan kesalahan saat mengunggah dokumen, keterbatasan literasi digital, serta kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil atau format file yang tidak sesuai. Pelatihan yang pernah dilakukan ternyata belum terdistribusi secara merata, sehingga sebagian warga, khususnya yang tinggal di wilayah dengan akses teknologi rendah, masih bergantung pada bantuan pihak ketiga. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan adopsi inovasi bukan hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur dan sumber daya aparatur, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan keterampilan pengguna. Oleh sebab itu, dibutuhkan penyederhanaan sistem agar lebih ramah pengguna, penyediaan panduan visual dan tutorial yang mudah diakses, serta pendampingan langsung bagi kelompok masyarakat yang rentan terhadap hambatan teknologi. Pendekatan ini diharapkan dapat mempercepat proses pembiasaan, mengurangi ketergantungan pada pihak perantara, dan pada akhirnya meningkatkan tingkat adopsi layanan SiLAWO secara luas, efektif, dan berkelanjutan di seluruh lapisan masyarakat.

b. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang Tersedia

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor krusial dalam menunjang kualitas pelayanan publik, terutama dalam penerapan layanan berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung inovasi layanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai, tergolong cukup baik yaitu tersedia 2 komputer dan 2 staf operator yang siap membantu sehingga masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan tanpa harus menunda. Namun adanya harapan dari masyarakat akan penambahan perangkat dan SDMnya sehingga proses pelayanan lebih cepat teratasi tanpa adanya penumpukan antrian permohonan (Pariyatin, 2024).

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Triability atau kemungkinan untuk dicoba mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba sebelum diadopsi secara luas. Inovasi yang memungkinkan uji coba berskala kecil lebih mudah diterima karena masyarakat dapat menilai manfaatnya tanpa risiko besar. Oleh karena itu, penting dilakukan sosialisasi, uji coba, dan

demonstrasi secara berkelanjutan melalui berbagai media oleh instansi terkait. Untuk mengetahui indikator *Triability* atau Kemungkinan Dicoba tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai terdapat dua item yang dinilai sebagai berikut:

a. Mendukung Inovasi yang Digagas

Dalam hal ini Disdukcapil Kota Dumai terus memperkenalkan dan menyosialisasikan keunggulan layanan website SiLAWO kepada masyarakat. Langkah ini dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat semakin memahami pentingnya inovasi ini dalam mempermudah proses pengurusan Kartu Keluarga dan e-KTP secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebelum diluncurkan secara resmi, inovasi layanan SiLAWO telah melalui proses uji coba selama kurang lebih satu tahun. Uji coba ini tidak hanya dilakukan secara internal, tetapi juga disertai dengan kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat guna memperkenalkan sistem dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Langkah ini menunjukkan bahwa pihak Disdukcapil tidak serta-merta langsung mengimplementasikan inovasi secara luas, melainkan memberi ruang bagi publik untuk mengenal, mencoba, dan memberikan umpan balik sebelum sistem dijadikan layanan utama.

b. Kemudahan Dalam Penggunaan Inovasi

Dalam inovasi pelayanan melalui website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai telah mendemonstrasikan keunggulan dari inovasi pelayanan ini dengan kemudahan dalam mengaksesnya. Suatu inovasi yang dapat di uji cobakan akan lebih cepat di adopsi, jadi suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan keunggulannya agar masyarakat tahu bahwa pentingnya hal tersebut sehingga inovasi ini hadir. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa inovasi menggunakan website SiLAWO ini memberikan kemudahan karena bisa diakses secara pribadi dari handphone/komputer. Namun, masih ada tantangan seperti kendala server yang lambat dan kegagalan upload dokumen yang bisa menghambat pengalaman uji coba tersebut. Hambatan ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem dan mengurangi motivasi untuk memanfaatkannya secara berkelanjutan. Apabila permasalahan teknis ini dapat diatasi misalnya melalui peningkatan kapasitas server, optimasi sistem, dan penguatan infrastruktur digital maka proses uji coba akan berlangsung lebih mulus, yang pada akhirnya akan memperbesar peluang adopsi dan pemanfaatan inovasi ini secara masif di kalangan masyarakat.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Observability mengacu pada sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat dan dikenali oleh penerima. Inovasi yang mudah diamati mendorong penerimaan karena

masyarakat dapat langsung melihat proses dan hasilnya. Hal ini memudahkan mereka mengakses layanan dan meningkatkan kemungkinan adopsi inovasi tersebut. Untuk mengetahui indikator *Observability* atau Kemudahan Diamati tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai terdapat dua item yang dinilai sebagai berikut:

a. Kesesuaian Antara Pengamatan Dengan Prosedur

Informasi tentang layanan ini disampaikan lewat situs resmi Dukcapil, media sosial, koran, dan berbagai platform berita. Tujuan utamanya adalah agar masyarakat tahu tentang layanan ini, memahami manfaatnya, dan bisa merasakan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan yang disediakan melalui platform SiLAWO telah disusun secara rinci dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta diinformasikan melalui kanal digital seperti website dan media sosial. Ini mencerminkan bahwa inovasi SiLAWO dirancang selaras dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, jika dilihat secara kritis, keberhasilan penyebaran informasi tidak hanya bergantung pada keragaman kanal komunikasi, tetapi juga pada kedalaman konten, konsistensi pembaruan informasi, serta kemampuan pesan untuk mengakomodasi literasi digital yang berbeda di kalangan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa meskipun desain inovasi SiLAWO telah selaras dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat, keberlanjutan efektivitasnya memerlukan evaluasi berkelanjutan terkait kualitas komunikasi publik dan keterjangkauan akses informasi bagi semua segmen masyarakat, termasuk kelompok yang kurang terpapar teknologi.

b. Tingkat Penyebaran Informasi Inovasi

Penyebaran informasi ini mengacu pada sejauh mana inovasi SiLAWO sudah dilakukan secara aktif oleh Disdukcapil Kota Dumai melalui media sosial, website, dan sosialisasi langsung. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat masih belum mengetahui inovasi ini, terutama yang jarang mengakses internet. Ini menandakan bahwa penyebaran informasi belum sepenuhnya merata. Untuk mendorong adopsi lebih luas, dibutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengetahui dan mencoba inovasi tersebut. Misalnya melalui kolaborasi lintas lembaga, pemanfaatan media lokal non-digital, dan intensifikasi tatap muka di tingkat kelurahan, agar inovasi ini tidak hanya dikenal oleh segmen masyarakat yang sudah melek teknologi, tetapi juga dapat diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website SiLAWO Di Disdukcapil Kota Dumai

Dengan hadirnya inovasi layanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO di Disdukcapil Kota Dumai, jumlah kepemilikan Kartu Keluarga dan e-KTP di kota tersebut meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dari Disdukcapil berhasil mendorong masyarakat untuk mengurus dokumen penting mereka. Namun, dalam pelaksanaannya layanan ini masih menghadapi beberapa kendala yang menjadi hambatan. Antara lain:

1. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Yang Rendah Tentang Pelayanan Online

Meskipun pemerintah telah menghadirkan berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan secara online, pemanfaatannya masih menghadapi tantangan besar, terutama terkait rendahnya pemahaman masyarakat. Kurangnya pengetahuan tentang mekanisme, manfaat, dan prosedur layanan digital menjadi hambatan utama dalam optimalisasi sistem yang tersedia. Kondisi ini lebih terasa di daerah dengan akses teknologi terbatas, di mana banyak warga belum memahami cara mengakses dan menggunakan platform online milik instansi pemerintah. Minimnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, dan kurangnya pendampingan memperlebar kesenjangan tersebut. Selain itu, kepercayaan terhadap pelayanan online juga masih rendah, sehingga banyak masyarakat tetap memilih pengurusan manual, meskipun layanan digital sebenarnya menawarkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi.

2. Kurangnya Sosialisasi Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat merupakan salah satu hambatan signifikan dalam pelaksanaan berbagai program pemerintah, termasuk program pelayanan administrasi kependudukan. Minimnya informasi yang diterima masyarakat menyebabkan rendahnya pemahaman serta partisipasi dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Hal ini berdampak pada keterlambatan atau bahkan ketidaktahuan masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Sosialisasi yang tidak merata, baik dari segi wilayah maupun media penyampaian, menjadi faktor utama yang menyebabkan banyak warga belum mengetahui adanya inovasi pelayanan, seperti layanan daring atau sistem jemput bola. Selain itu, penggunaan bahasa teknis atau penyampaian informasi yang kurang disesuaikan dengan karakteristik masyarakat lokal juga memperparah kesenjangan informasi yang terjadi.

Simpulan

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website SiLAWO (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai merupakan langkah positif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Inovasi ini terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga dan e-KTP, serta

mempermudah akses masyarakat, terutama dalam mengurangi antrean dan waktu tunggu. Berdasarkan teori difusi inovasi Everett M. Rogers, SiLAWO telah memenuhi sebagian besar atribut inovasi, seperti: *Relative advantage*: memberikan manfaat signifikan dibandingkan sistem manual, *Compatibility*: sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan masyarakat, *Trialability*: telah diuji coba dan disosialisasikan secara bertahap, *Observability*: hasil dan proses layanan dapat dengan mudah diamati, *Complexity*: meskipun prosedur relatif jelas, masih ada tantangan penggunaan bagi kelompok masyarakat tertentu.

Namun, implementasi SiLAWO masih menghadapi beberapa hambatan, terutama rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi yang merata, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih layanan manual. Untuk meningkatkan efektivitas inovasi ini, diperlukan perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas sistem, edukasi digital kepada masyarakat, serta sosialisasi yang lebih masif dan inklusif. Dengan upaya berkelanjutan, SiLAWO memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan administrasi kependudukan yang modern, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Referensi

- Aisyah Febriyanti, Y. S. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi dalam satu lokasi: studi kasus mal pelayanan publik (MPP) surabaya. *Jurnal administrasi politik dan sosial*, 168-180.
- Al-Muttaqin, F. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1-16.
- Creswell, j. w. (2016). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. pustaka pelajar.
- Hadiana, I. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SiLAWO). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 7680-7690.
- Herlina, A., Hamka, H., & Katuuk, H. (2023). Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Tengah Era Disrupsi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4791-4800.
- Kurniawan, A. (2015). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha dan Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 167-176.
- Moenir. (2002). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. PT.Bumi Aksara.
- Pariyatin, Y. S. (2024). Effectiveness of the Integrated Administrative Information System (PATEN) in Public Service. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 114-131.

- Prakoso, C. (2020). Inovasi Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *jurnal paradigma*, 131-146.
- Salwa Kamelia, K. R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Surat Keterangan Usaha Di Kantor Kelurahan Perawang. *jurnal administrasi politik dan sosial*, 56-65.
- Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Pres.
- Yulia, Y., Ismail, F., & Astuti, M. (2025). Analisis Inovasi dan Perubahan dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(1), 171-181.