

SMART GOVERNANCE DALAM INOVASI “LAMAR AKU” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Alkahfi^{1*}; Muhammad Arief²; Rusmawaty BTE Rusdin³

¹ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia, alkahfi0910@gmail.com

² Universitas Tadulako, Palu, Indonesia,

³ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia,

*Correspondence: alkahfi0910@gmail.com

ARTICLE INFO:

Keywords: 3-5 words in italics, and
written in alphabetical order.

Received. :

Revised. :

Accepted :

ABSTRAK:

Kota Palu masih menghadapi kendala dalam pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan *Smart Governance* oleh Disdukcapil Kota Palu melalui inovasi layanan LAMAR AKU dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang profesional dan responsif. Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan dasar penelitian deskriptif, adapun informan yaitu 7 informan. Hasil penelitian ini menunjukkan inovasi LAMAR AKU belum berjalan optimal karena berbagai kendala, seperti ketidakhadiran calon pengantin saat pendaftaran, belum adanya perubahan data kependudukan, dan pernikahan tidak tercatat. Hal ini menghambat tujuan *Smart Governance* oleh Disdukcapil Kota Palu. Penelitian ini berkontribusi dengan menyoroti aspek *Tujuan Kemasyarakatan* dalam *Smart Governance* yang belum banyak dibahas pada penelitian sebelumnya. Fokus pada kendala sosial dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU oleh Disdukcapil Kota Palu memberikan perspektif baru dalam implementasi *Smart Governance* di bidang pelayanan administrasi kependudukan.

ABSTRACT:

Palu City still faces obstacles in fostering and supervising the implementation of government, especially in the performance of the apparatus and the quality of public services. This study aims to examine the implementation of Smart Governance by the Palu City Population and Civil Registry Office through the LAMAR AKU service innovation in order to realize a professional and responsive government. The researcher used a qualitative research design based on descriptive research, with 7 informants. The results of this study indicate that the LAMAR AKU innovation has not run optimally due to various obstacles, such as the absence of prospective brides and grooms during registration, no changes to population data, and unrecorded marriages. This hinders the objectives of Smart Governance by the Palu City Population and Civil Registry Office. This study contributes by highlighting aspects of Community Objectives in Smart Governance that have not been widely discussed in previous studies. Focusing on social obstacles in the LAMAR AKU innovation service by the Palu City Population and Civil Registry Office

provides a new perspective on the implementation of Smart Governance in the field of population administration services.

Pendahuluan

Menciptakan “Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani” merupakan salah satu misi Pemerintah Kota Palu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Misi tersebut mengarahkan pembangunan pada sebuah kondisi sumber daya aparatur semakin profesional, kelembagaan yang efektif dan efisien, serta pelayanan yang selalu hadir melayani. Misi pembangunan tersebut dirumuskan dengan mempertimbangkan kondisi daerah, permasalahan pembangunan, tantangan, serta isu-isu strategis yang dihadapi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mengklasifikasikan urusan pemerintahan, diantaranya urusan pemerintahan yang dibagi antara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Pada aspek penyelenggaraan pemerintahan daerah, kinerja aparatur kota dan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu dan masalah Kota Palu yang masih menonjol. Beberapa permasalahan yang identifikasi dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Palu tahun 2005-2025 terkait dengan urusan Pemerintahan Kota Palu yaitu belum optimalnya kualitas pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang merupakan urusan penunjang Pemerintah Kota Palu. Belum optimalnya tata kelola pemerintahan merupakan salah satu pokok permasalahan yang dipertimbangkan dapat menjadi kendala dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Sehingga upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih menjadi isu strategis prioritas dalam arah pembangunan. Pemerintahan yang profesional dan selalu hadir melayani dalam pengelolaan pemerintahan dilakukan dengan menerapkan prinsip *Good Governance* yang menyeluruh. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan secara profesional dapat mempercepat terwujudnya tujuan pembangunan kota melalui reformasi birokrasi, reformasi pelayanan publik, peningkatan pendapatan daerah, serta penguatan hubungan antar pemangku kepentingan dan kerja sama.

Berdasarkan misi pembangunan tersebut, Pemerintah Kota merumuskan strategi dan arah kebijakan yang menjadi dasar bagi penentuan prioritas pembangunan daerah. Agenda “Pemerintahan Mantap Melayani” menjadi salah satu prioritas pembangunan Kota Palu tahun 2021-2026. Agenda pembangunan “Pemerintahan Mantap Melayani” memprioritaskan salah satunya pelayanan dokumen kependudukan. Hal ini karena administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diidentifikasi masih menjadi salah satu permasalahan Pemerintah Kota Palu. Permasalahan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan adalah masih banyak penduduk Kota Palu yang belum memiliki identitas kependudukan.

Berdasarkan data jumlah perkembangan penduduk, penduduk Kota Palu pada

tahun 2021 berjumlah 373.857 jiwa. Pada tahun 2022, penduduk Kota Palu berjumlah 378.764 jiwa. Sedangkan pada tahun 2023, jumlah penduduk Kota Palu terus mengalami peningkatan dengan jumlah penduduk 386.555 jiwa. Dengan jumlah penduduk 386.555 jiwa pada tahun 2023, sebanyak 278.618 jiwa merupakan jumlah penduduk wajib KTP. Dari jumlah penduduk wajib KTP tersebut, sebanyak 273.225 jiwa telah melakukan perekaman KTP elektronik dengan 255.631 jiwa telah terbit KTP elektroniknya dan sebanyak 17.594 jiwa telah melakukan perekaman, namun belum terbit KTP elektroniknya. Berdasarkan jumlah tersebut, artinya masih ada 5.393 jiwa penduduk Kota Palu wajib KTP pada tahun 2023 yang belum memiliki KTP dan belum melakukan perekaman KTP elektronik sama sekali. Jumlah tersebut akan terus bertambah seiring dengan perkembangan penduduk setiap tahunnya. Permasalahan lainnya adalah data kependudukan yang tidak valid karena adanya perubahan status. Misalnya penduduk yang mengalami perubahan status karena telah menikah, namun perubahan status belum dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan bagaimana *Smart Governance* diterapkan oleh Disdukcapil Kota Palu dalam upaya mewujudkan “Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani” melalui pelayanan inovasi LAMAR AKU. Konsep *Smart Governance* didefinisikan sebagai tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan layanan yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif, dan selalu melakukan perbaikan. Melalui penerapan konsep *Smart Governance* tersebut, diharapkan penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam urusan pelayanan publik dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi.

Riset terdahulu (Muhajir, Nasrulhaq & Tahir, 2022) menunjukkan bahwa untuk mengetahui bagaimana penerapan *Smart Governance* di BAPPEDA Kota Makassar dapat dilihat dari 3 sub dimensi *Smart Governance* yaitu Layanan Publik (*Services*), Birokrasi, dan Kebijakan Publik (*Policy*). Dari 3 sub dimensi tersebut, temuan menunjukkan terdapat kekurangan dari aspek kebijakan, yaitu pada prinsip partisipatif masih kurang baik. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Affandi, Nawawi & Syamsu, 2024), dalam dimensi *Smart Governance* yang dilihat antara lain Penggunaan TIK secara cerdas, Kolaborasi cerdas dan partisipasi, Pengambilan keputusan yang cerdas, dan Administrasi cerdas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Smart Governance* di Kota Makassar belum berjalan maksimal. Faktor penghambatnya yaitu fasilitas pelayanan yang kurang mendukung serta sistem pelayanan dan perubahan regulasi. Selanjutnya penelitian (Anjani Putri, Nurmawati & Karina, 2024), temuannya menyimpulkan bahwa *Smart Governance* melalui aplikasi SIPADEK dapat dilakukan dengan meningkatkan kembali pelaksanaan dalam penggunaan aplikasi SIPADEK serta kemampuan jaringan data dan kemampuan sistemnya. Selain itu dioptimalkan kembali pelaksanaan aplikasi dengan cara memperbaiki kekurangan yang ada dan menyelesaikan permasalahan agar tugas pemerintahan akan tetap berjalan dengan baik.

Penelitian ini penting karena menyoroti bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palu berkontribusi terhadap terwujudnya visi- misi pembangunan Pemerintah Kota Palu, khususnya dalam mewujudkan “Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani” melalui prinsip *Smart Governance*. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan *Smart Governance* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU untuk mewujudkan “Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani”.

Metode

Menurut (Jayusman & Shavab, 2020), penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui nilai dari variabel mandiri yang berjumlah minimal satu variabel tanpa membuat komparasi, atau mengkorelasikan dengan variabel yang lain. Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan dasar penelitian deskriptif untuk mengetahui penerapan *Smart Governance* oleh Disdukcapil Kota Palu dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau ulasan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Mariana Kristiyanti, 2023).

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan 2 jenis data yang secara umum digunakan dalam penelitian ilmiah, yaitu sebagai berikut:

Menurut penelitian (Balaka, 2022), data primer adalah informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti menyangkut variabel yang menjadi tujuan utama penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sedangkan data sekunder adalah sumber bahan kajian yang digambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang hadir pada waktu kejadian berlaku (Hardani *et al.*, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terkait informasi yang dibutuhkan mengenai penerapan *Smart Governance* oleh Disdukcapil Kota Palu dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU. Setelah itu, Peneliti melakukan wawancara langsung di lapangan dengan informan-informan yang memiliki pengetahuan terkait informasi yang dibutuhkan. Kemudian Peneliti melakukan dokumentasi kepada informan dan informasi yang didapatkan di lapangan.

Data sekunder termasuk dalam klasifikasi sumber sekunder antara lain bahan publikasi yang ditulis oleh orang lain atau pihak yang tidak terlibat langsung dalam kejadian yang diceritakan (Hardani *et al.*, 2020). Maka dari itu, data sekunder penelitian terkait penerapan *Smart Governance* oleh Disdukcapil Kota Palu dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU.

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif meliputi panduan wawancara, daftar periksa observasi, pedoman dokumentasi. Sedangkan dalam penelitian

kuantitatif, instrumen penelitian meliputi angket atau kuesioner, daftar periksa observasi terstruktur, instrumen pengukuran dalam eksperimen (Ardiansyah, Risnita & Jailani, 2023). Sedangkan dalam penelitian kuantitatif, instrumen penelitian meliputi angket atau kuesioner, daftar periksa observasi terstruktur, dan instrumen pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini, Peneliti adalah instrumen penelitian itu sendiri yang didukung dengan panduan wawancara mendalam (*interview guide*) dan observasi lapangan dalam memperoleh informasi dari informan/narasumber.

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui studi lapangan dan studi kepustakaan dianalisis dan diinterpretasikan secara kualitatif deskriptif. Kemudian ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Selain pengumpulan data, analisis penelitian kualitatif lebih menitik beratkan pada proses lapangan.

Hasil

1. Gambaran Umum Konsep *Smart Governance* Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Profesional Dan Selalu Hadir Melayani

Gagasan *Smart City* menjadi salah satu konsep yang diterapkan dalam mencapai misi pembangunan Kota Palu tahun 2021-2026. Dalam konsep *Smart City* Kota Palu terdiri dari beberapa dimensi utama yaitu *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, *Smart Environment*, dan *Smart Governance*. Dimensi *Smart Governance* berkaitan dengan misi “Menciptakan Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani”. Menurut (Pereira *et al.*, 2018) *Smart Governance* adalah model tata kelola baru dalam mengatasi tantangan masyarakat digital, tata Kelola kolaboratif, berbagi informasi dan keterlibatan warga. Dengan menerapkan konsep *Smart Governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik sebagai cerminan dari “Pemerintahan yang Profesional dan Selalu Hadir Melayani”. Menurut (Tomor *et al.*, 2019), terdapat komponen utama dalam *Smart Governance* yang terdiri 3 komponen utama yaitu Tujuan Masyarakat, Kolaborasi, dan Penggunaan Teknologi. Komponen utama tersebut akan dilihat dalam menguraikan pelayanan inovasi LAMAR AKU oleh Disdukcapil Kota Palu.

2. Komponen Tujuan Masyarakat

Tujuan Masyarakat dalam komponen *Smart Governance* merupakan

prospek yang ingin dicapai yang umumnya bertujuan untuk menciptakan nilai publik. Menurut pendapat (Tomor *et al.*, 2019), hal tersebut menyiratkan pada penciptaan masa depan yang lebih baik dalam berbagai bentuk baik berwujud maupun tidak berwujud yang berkontribusi dalam mengatasi tantangan perkotaan. Tujuan kemasyarakatan tersebut dikategorikan menjadi tujuan substansi dan tujuan spasial.

Berikut hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Walawati, SE) selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“LAMAR AKU ini adalah salah satu inovasi yang kita buat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita kepada masyarakat. Kemudian, kita ingin memberikan kepada masyarakat untuk memudahkan akses. Jadi kita lihat kebutuhan masyarakat, masyarakat ingin yang bisa diakses dengan mudah, efisien, tidak ribet. Melihat kebutuhan masyarakat seperti itu, jadi apa yang harus kita lakukan dari pemerintahan. Selain itu, kita punya kewenangan untuk menertibkan juga dokumen kependudukan masyarakat, karena sangat penting sekali dokumen kependudukan itu untuk ditertibkan.” (Wawancara, 02 Agustus 2024).

Adapun hasil wawancara Peneliti dengan informan dari KUA oleh Bapak (Ahmad Agung, S.Sos) selaku Kepala KUA Tawaeli yang menerangkan sebagai berikut:

“Jadi KUA itu sangat mendukung program inovasi dari Pemerintah Kota Palu dalam hal ini Disdukcapil, karena memang kita itu juga mau ada pelayanan prima kepada masyarakat. Jadi ketika diluncurkan program LAMAR AKU ini, kami dari KUA sangat antusias. Mengingat bahwa dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat itu apabila cepat kita layani, maka masyarakat akan puas pelayanannya dan masyarakat sangat senang karena mereka terlayani dengan cepat, dan tanpa biaya atau gratis”. (Wawancara, 04 November 2024).

Inovasi LAMAR AKU merupakan inovasi pelayanan dokumen kependudukan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Palu untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Palu yang melakukan pernikahan mendapatkan dokumen kependudukan baru. Inovasi ini dibuat dengan memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat terhadap akses suatu layanan publik, yaitu pelayanan yang mudah diakses dan efisien. Hal tersebut sebagaimana Motto dari Disdukcapil Kota Palu dalam memberikan pelayanan, yaitu memberi pelayanan dengan CERIA (Cepat, Ramah, Inovatif, Amanah).

Pernyataan tersebut juga didukung dengan hasil wawancara informan lainnya dari KUA yang disampaikan oleh Bapak (Milwan) selaku Staf Pengelolah dan Penyuluh Agama KUA Palu Utara, yaitu sebagai berikut:

“Selama ini kerja sama dengan Pemerintah Kota yaitu Dukcapil dengan KUA terkait pelayanan dokumen LAMAR AKU bagus sekali untuk mempermudah pengantin yang baru menikah mendapatkan dokumen kependudukannya yang baru”. (Wawancara, 26 September 2024).

Hasil wawancara lainnya informan dari Masyarakat yang disampaikan oleh Bapak (Moh. Refan) yang memberikan pendapat sebagai berikut:

“Mengenai inovasi LAMAR AKU, waktu kami mendaftarkan pernikahan di KUA, petugas KUA memberi tahu kalau ada inovasi LAMAR AKU ini. Kemudian kami tanyakan mengenai inovasi ini, terus dari KUA jelaskan mekanismenya bagaimana, kita disuruh untuk mengisi formulir di KUA. Setelah dijelaskan, menurut saya inovasi ini menarik karena kita yang mau menikah bisa langsung mengurus KTP dan Kartu Keluarga baru. Kemudian kami mengisi formulir, melengkapi berkas-berkasnya. Jadi setelah menikah, dokumen kependudukan barunya bisa langsung didapatkan dengan buku nikah dari KUA. Jadi kita repot-repot lagi mengurus setelah menikah, karena sudah satu kali pengurusan di KUA.” (Wawancara, 03 Februari 2025).

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk dalam urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Meski tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, namun dokumen kependudukan dipergunakan untuk seluruh keperluan layanan publik. Berikutnya hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Walawati, SE) selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“Selain itu, kami Dukcapil sebagai instansi pelaksana, walaupun di dalam UU Nomor 23 itu mengenai urusan pelayanan dasar, kami bukan masuk dalam urusan pelayanan dasar, tapi kami adalah dasar dari segala pelayanan. Jadi pelayanan dasar seperti bantuan sosial, pendidikan, kesehatan, itu memang mereka pelayanan dasar. Tapi kalau sudah dalam pemerintahan normal, capil inilah dasarnya mereka. Kalau kita punya data kependudukan yang valid, tentunya mereka semua ini (Instansi yang berkaitan dengan pelayanan dasar) bisa melakukan perencanaan dengan baik. Dukcapil ini kan bisa dikatakan mulai dari yang baru lahir sampai yang sudah meninggal diurus semua. Makanya kalau dulu sebelum ada LAMAR AKU, masyarakat itu nanti ada kepentingannya baru mengurus dokumen kependudukannya yang baru.” (Wawancara, 02 Agustus 2024).

Selanjutnya hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Athirah Utami, S.Si., MM) selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Palu, yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“Kalau sebelumnya, nanti datang orangnya melapor baru kita buat, kan di sini atas pelaporan. Kita menerbitkan dokumen kependudukan sesuai laporan dari masyarakat. Nanti setelah mereka menikah baru datang ke Dukcapil. Nanti ada urusan seperti mau mengurus BPJS atau istrinya mau melahirkan baru mengurus Kartu Keluarga baru. Nah sekarang prosesnya sudah enak, masyarakat sudah bahagia. Istrinya mau melahirkan sudah bisa langsung urus BPJS karena sudah ada Kartu Keluarga baru. LAMAR AKU ini istilahnya kita membuat inovasi sekaligus jemput bola melalui KUA.” (Wawancara, 01

Agustus 2024).

Adapun hasil wawancara lainnya dengan informan dari KUA, yaitu Ibu (Nurliya, S.A.P) selaku Penyusun Badan Wakaf dan operator pelayanan LAMAR AKU di KUA Ulujadi, yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“Mengenai LAMAR AKU tentang kerja sama KUA dengan Dukcapil sangat bagus. Karena menjadiimbang pernikahan masyarakat yang terdata secara hukum di KUA, terlihat yang tercatat. Karena ada juga pernikahan yang tidak tercatat di KUA, seperti pernikahan di bawah umur dan nikah siri, itukan tidak tercatat di KUA tapi tetap menikah. Kawin tercatat berarti dia mendaftarkan nikah di Kantor KUA dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama, seperti faktor umur sudah cukup baik calon pengantin laki-laki dan perempuan. Kemudian persyaratan pendukung lain seperti identitas diri masing-masing termasuk orang tuanya masing-masing, bila lengkap kita terima berkasnya. Jadi dengan adanya inovasi LAMAR AKU ini, dokumen kependudukan masyarakat (calon pengantin) yang mau menikah nantinya jadi efektif, asalkan berkas-berkas persyaratannya lengkap.” (Wawancara, 05 November 2024).

Sebelum inovasi LAMAR AKU dibuat, sebagian besar masyarakat Kota Palu yang melakukan pernikahan, tidak langsung mengurus dokumen kependudukannya yang baru. Sehingga data kependudukan berupa KTP dan Kartu Keluarga belum berubah. Dokumen kependudukan yang baru akan diurus ketika dibutuhkan untuk mengakses layanan publik lainnya. Melalui pelayanan inovasi LAMAR AKU, Disdukcapil Kota Palu dapat lebih mudah memperbaharui data kependudukan dan memberikan dokumen kependudukan yang baru bagi masyarakat yang melakukan pernikahan yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Dengan cara tersebut dapat melakukan penertiban dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan yang valid akan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika ingin mengakses suatu layanan publik lainnya, terutama layanan publik yang berkaitan dengan pelayanan dasar.

Berikutnya hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Athirah Utami,S.Si.,MM) selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“Kita uji coba tahun 2021 akhir, bulan november. Penerapannya mulai awal tahun 2022. Tiap semester kita melakukan evaluasi, karena kalau inovasi begitu pasti ada kendala-kendalanya. Masih ada KUA itu yang tidak aktif, alasannya itu soal kebiasaan dari masyarakat. Ada juga yang dari luar menikah, bukan penduduk Kota Palu, LAMAR AKU itu hanya yang penduduk Kota Palu saja. Jadi tiap semester kita undang semua KUA untuk evaluasi apa kendalanya selama inovasi berjalan. Kita tanyakan kendalanya, masih ada 2 KUA itu yang belum berjalan lancar, KUA Tawaeli dan KUA Palu Utara. Kendalanya itu tadi yang mereka bilang, jadi kita koordinasi lagi, kita bicarakan kembali”. (Wawancara, 01 Agustus 2024).

Adapun hasil wawancara Peneliti dengan informan dari KUA yang disampaikan oleh Bapak (Milwan) selaku Staf Pengelolah dan Penyuluh Agama KUA Palu Utara, yaitu sebagai berikut:

“Selama ini kerja sama dengan Dukcapil terkait pelayanan dokumen dan di sini masalahnya memang kita pernah berjalan waktu masih bergabung di KUA Tawaeli. Dulu masih 1 KUA, sekarang sudah pisah setelah ada pemekaran dari Tawaeli, jadi sudah berdiri sendiri. Kendala kita prosesnya memang sedikit yang bisa kita urus di sini, karena rata-rata di sini yang mendaftar di KUA bukan calon pengantinnya sendiri. Kenapa seperti itu, karena orang tua pengantin di sini mereka percayakan sama Pak Imam. Memang harapan kita sebenarnya untuk belajar masalah ini harus calon pengantin sendiri, tapi itu sudah jadi kebiasaan dari dulu”. (Wawancara, 26 September 2024).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (Ahmad Agung, S.Sos) selaku Kepala KUA Tawaeli, yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“Di sini Pak Imam yang bawa berkas untuk pendaftaran nikah. Jadi masyarakat di sini itu mempercayakan ke Pak Imam. Beda dengan di Kota Palu, kalau di Kota Palu mungkin calon pengantinnya bawa berkas sendiri. Kalau di sini, semuanya dipercayakan sama Pak Imam. Pak Imam yang pelamaran, yang baca barasanji, bahkan Pak Imam yang nikahkan. Jadi Pak Imam ini, mereka sangat berperan dalam proses pernikahan”. (Wawancara, 04 November 2024).

Pelayanan inovasi LAMAR AKU mulai diterapkan awal tahun 2022 dan dilakukan evaluasi bersama selama inovasi berjalan. Dari hasil evaluasi, terdapat 2 KUA yang belum berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan inovasi LAMAR AKU, yaitu KUA Palu Utara dan KUA Tawaeli. Adapun kendala yang dialami oleh 2 KUA di wilayah tersebut yaitu ketika proses pendaftaran pernikahan di KUA, masyarakat yang akan melakukan pernikahan tidak datang langsung untuk mendaftarkan sendiri pernikahannya di KUA, melainkan diwakili oleh Pak Imam yang sudah dipercayakan oleh pihak keluarga. Keterlibatan Pak Imam dalam proses pendaftaran pernikahan di KUA sampai pada proses pernikahan berlangsung sudah menjadi kebiasaan yang dipercayakan oleh sebagian besar masyarakat di wilayah tersebut yang tergolong daerah pinggiran kota.

Sedangkan dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU di KUA, mengharuskan calon pengantin mengisi formulir yang sudah disediakan. Namun ketidak-hadiran calon pengantin pada saat pendaftaran pernikahan di KUA melainkan diwakili oleh Pak Imam, menjadi kesulitan bagi KUA untuk melakukan proses pelayanan inovasi LAMAR AKU. Sedangkan Pak Imam yang mendaftarkan pernikahan di KUA juga tidak mengetahui secara pasti terkait informasi yang dibutuhkan KUA dalam persyaratan. Sehingga proses pelayanan inovasi LAMAR AKU untuk penerbitan dokumen kependudukan baru berupa KTP dan Kartu Keluarga baru bagi masyarakat yang akan melakukan pernikahan menjadi terhambat bahkan tidak diproses.

Hasil wawancara lainnya dengan Bapak (Ahmad Agung, S.Sos) selaku Kepala

KUA Tawaeli, yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“Memang ada syaratnya, tidak semua berkas itu bisa diproses. Jadi yang bisa diproses itu hanya penduduk yang ber-KTP Kota Palu. Kalau dari Kabupaten lain atau Provinsi lain, mereka harus sertakan surat pindah kependudukan. Karena biasa juga ada yang mendaftarkan pernikahan di sini, tapi bukan penduduk Kota Palu. Ada yang dari Kabupaten lain atau dari Provinsi lain. Kalau mereka bukan penduduk Kota Palu, berarti mereka hanya diproses untuk penerbitan buku nikah saja. Kecuali kalau mereka mau pindah dan ada surat pindah penduduk, kami proses. Kalau tidak punya, tidak diproses. Begitu juga untuk pernikahannya, harus ada surat pindah dari Kabupaten ke Kota. Kalau alamatnya Kota Palu, langsung kita proses. Tapi kalau dari Kabupaten lain atau dari provinsi lain, itu harus ada surat pindah”. (Wawancara, 04 November 2024).

Berikutnya hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Nurliya, S.A.P) selaku operator pelayanan LAMAR AKU di KUA Ulujadi, yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Bila pernikahan yang bermasalah misalkan 1 diantara pengantin itu atau duanya belum cukup umur, KUA tolak pendaftaran pernikahannya, terus diserahkan ke Kantor Pengadilan Agama. Pengadilan Agama buat sidang yang bersangkutan persoalan ketidak-cukupan umur tadi. Persyaratan yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama untuk dinikahkan tidak mencukupi, artinya tidak layak untuk dinikahkan. Karena ada yang seperti itu, pihak perempuan masih 16 tahun, belum cukup umur. Sedangkan yang laki-laki umur 19 tahun. Yang laki-laki sudah bisa menikah, tapi yang perempuan belum bisa. Faktornya misalnya karena pergaulan bebas, perempuannya sudah hamil, jadi mau tidak mau pengadilan akan mengeluarkan salinan keputusan untuk dinikahkan. Kalau sudah ada keputusan dari pengadilan, mereka bisa dinikahkan dan bisa juga dapat buku nikah nantinya. Tapi mengikuti aturan dari Pengadilan Agama dan prosesnya panjang. Jadi kawin tidak tercatat itu tidak punya buku nikah, seperti kasus pernikahan belum cukup umur. Mereka tetap menikah, hanya saja pernikahannya tidak di data di KUA. Kalau kasusnya seperti itu, nantinya dari Dukcapil bagaimana mau buat KTP. Sedangkan yang bersangkutan belum cukup umur. Jadi kalau kasusnya seperti itu, mereka tetap menikah tapi buku nikahnya tidak ada dan tidak bisa diproses pelayanan LAMAR AKU”. (Wawancara, 05 November 2024).

Pelayanan inovasi LAMAR AKU diberikan untuk penduduk Kota Palu atau yang akan berkependudukan di Kota Palu setelah menikah. Dalam kasus pernikahan masyarakat yang bukan sesama penduduk Kota Palu (misalnya hanya salah satu calon pengantin penduduk Kota Palu) dan belum memastikan kependudukan di Kota Palu setelah menikah, dan hanya mendaftarkan pernikahan di KUA. Maka tidak akan dilakukan proses pelayanan inovasi LAMAR AKU untuk penerbitan dokumen kependudukan yang baru. KUA hanya memproses untuk

penerbitan buku nikah. Dalam kasus lainnya seperti pernikahan di bawah umur, baik kedua atau salah satu dari calon pengantin belum cukup umur, proses pelayanan inovasi LAMAR AKU juga tidak bisa dilakukan. Hal ini karena calon pengantin belum memenuhi syarat umur untuk kepemilikan dokumen kependudukan.

3. Komponen Kolaborasi

Kolaborasi dalam komponen *Smart Governance* menurut (Tomor *et al.*, 2019) disebutkan sebagai keterlibatan berbagai aktor dan sejauh mana bentuk keterlibatannya, yang visi dan sumber dayanya diperlukan untuk menentukan dan mengimplementasikan tujuan kolektif. Berikut hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Athirah Utami, S.Si.,MM) selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“Dalam inovasi LAMAR AKU ini, kita mengadakan kerja sama dengan sektor OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait. Jadi Disdukcapil melakukan penandatanganan *MoU* dengan Kementerian Agama, dalam hal ini mengundang juga 8 KUA se-Kota Palu. Dalam *MoU* tersebut tertuang apa saja yang menjadi kewajiban dan wewenang dari kedua belah pihak. Kemudian mulailah kita membagi tugas, melaksanakanlah istilahnya”. (Wawancara, 01 Agustus 2024).

Selanjutnya hasil wawancara Peneliti dengan informan dari KUA yaitu Bapak (Ahmad Agung, S.Sos) selaku Kepala KUA Tawaeli, yang memberikan keterangan sebagai berikut:

“KTP dan Kartu Keluarga ini memang sangat erat kaitannya dengan buku nikah, karena KTP dan Kartu Keluarga tidak bisa terbit kalau tidak ada buku nikah. Olehnya itu sangat keterkaitan antara buku nikah dengan KTP dan Kartu Keluarga, maka kami KUA digandeng oleh Dukcapil untuk bersama-sama melakukan kerja sama untuk pelayanan LAMAR AKU, penerbitan dokumen kependudukan baru”. (Wawancara, 04 November 2024).

Dalam pelaksanaan inovasi LAMAR AKU, Disdukcapil Kota Palu bekerja sama dengan KUA (Kantor Urusan Agama) yang ada di Kota Palu. Kerja sama tersebut dibuat dengan melakukan penandatanganan *MoU* (*Memorandum of Understanding*) perjanjian kerja sama antara Pemerintah Kota Palu dengan Kementerian Agama, dan antara Disdukcapil Kota Palu dengan KUA se-Kota Palu. *MoU* tersebut menjadi pedoman yang memuat kewajiban dan wewenang dari masing-masing instansi. Melalui inovasi LAMAR AKU, pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan dalam bentuk paket layanan kepada masyarakat yang akan melakukan pernikahan. Kerja sama yang dilakukan juga didukung dengan adanya regulasi yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Penjelasan tersebut juga didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu (Walawati, SE) selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu, yang menerangkan sebagai berikut:

“Dari regulasinya ada yang mendukung. Ada regulasinya itu kita dibenarkan untuk mengadakan layanan mobile jemput bola, regulasi dari Permendagri. Dasar dari itu, terus kita sebagai instansi pelaksana apa yang kita mau buat mobile ini, mau menjemput bola ini seperti apa yang bisa kita lakukan. Muncullah inovasi-inovasi itu, LAMAR AKU, KALEDO, SIMALEO BERGERAK. Tinggal dilihat lingkupnya, seperti LAMAR AKU kita harus berkolaborasinya dengan KUA, dari kementerian (Agama) kita harus kerja sama. Karena ada dasar hukum dan menjadi kewenangan kita, jadi dibuatlah perencanaan kerjanya”. (Wawancara, 02 Agustus 2024).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa, untuk pemenuhan kepemilikan identitas penduduk bagi setiap penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, yang dapat dilakukan melalui layanan dalam bentuk paket layanan.

Berikutnya hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Walawati, SE) selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“Jadi sudah jelas kalau kami Dukcapil yaitu penerbitan KTP dan Kartu Keluarga baru, KUA dia menerbitkan buku nikah. Ketika KUA mau membuat buku nikah, mereka akan minta Kartu Keluarga dan KTP sebelumnya dari calon pengantin yang akan menikah untuk melihat statusnya, apakah duda atau janda, sudah kawin atau belum pernah. Jadi sudah jelas, KUA menerbitkan buku nikah, Dukcapil menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga baru. Jadi kalau terjadi pernikahan, pasti akan terjadi perubahan status. Supaya data ini sinkron, jadi begitu calon pengantin mengajukan permohonan untuk dinikahkan, KUA juga kita minta untuk meminta persyaratan untuk membuat Kartu Keluarga dan KTP baru. Kemudian calon pengantin melengkapi persyaratan di KUA, lalu KUA menginfokan ke Dukcapil, baru kita proses dokumen kependudukannya yang baru. Jadi ketika hari pernikahan, Dukcapil bersama KUA memberikan langsung dokumen kependudukannya yang baru”. (Wawancara, 02 Agustus 2024).

Adapun hasil wawancara lainnya dengan Ibu Nurliya, S.AP selaku Penyusun Badan Wakaf dan operator pelayanan LAMAR AKU di KUA Ulujadi, yang menerangkan sebagai berikut:

“Setelah calon pengantin itu datang mendaftarkan pernikahan di KUA sesuai dengan prosedur dan tidak bermasalah, misalkan persyaratannya sudah cukup. Terus calon pengantin ini kami berikan bimbingan pra-nikah terkait bagaimana berumah tangga nantinya. Setelah kita berikan bimbingan pra-nikah, kami berikan formulir tentang LAMAR AKU yang sudah disediakan Dukcapil. Kemudian mereka isi formulirnya di sini, setelah itu formulirnya kita

kirim ke Dukcapil bersama dengan berkas-berkasnya calon pengantin yang dibutuhkan untuk dibuatkan Kartu Keluarga dan KTP baru. Kalau sudah terbit, nanti orang Dukcapil antarkan dokumennya". (Wawancara, 05 November 2024).

Ketika calon pengantin datang ke KUA mendaftarkan pernikahan dengan melampirkan berkas-berkas yang menjadi persyaratan, selanjutnya KUA akan meminta calon pengantin melakukan pengisian formulir yang sudah disediakan Dukcapil di KUA. Formulir tersebut nantinya akan diteruskan ke Dukcapil setelah buku nikah terbit bersama dengan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk penerbitan dokumen kependudukan yang baru. Dalam proses pelayanan tersebut, KUA menerbitkan buku nikah, sedangkan Dukcapil menerbitkan Kartu Keluarga baru dan KTP baru. Selama inovasi diterapkan, Disdukcapil membentuk tim pelaksana yang tugas utamanya untuk melakukan koordinasi dan memastikan jalannya pelayanan inovasi LAMAR AKU dimasing-masing KUA.

Berdasarkan laporan pelaksanaan, sejak inovasi diterapkan Disdukcapil telah menerbitkan KTP eelektronik dengan jumlah 19 dokumen dan Kartu Keluarga berjumlah 23 dokumen pada bulan Desember 2021. Sedangkan sepanjang tahun 2022, dokumen kependudukan yang diterbitkan berjumlah 335 dokumen KTP elektronik, dan 381 dokumen Kartu Keluarga. Pada tahun 2023, dari bulan Januari-April tercatat 95 dokumen KTP elektronik dan 121 Kartu Keluarga yang diterbitkan untuk pasangan yang melakukan pernikahan.

4. Komponen Penggunaan Teknologi

Menurut pendapat (Tomor *et al.*, 2019), bagian penting teknologi dilihat dari penggunaan dan fungsi teknologi yang digunakan. Berikut hasil wawancara Peneliti dengan Ibu (Athirah Utami,S.Si.,MM) selaku Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

"Mengenai 8 KUA itu, mekanisme kerjanya kita membuat grup WhatsApp masing-masing KUA. Ditiap grup bersama KUA berisi Kepala KUA, Kepala Dinas Dukcapil, Operator dari KUA, dan operator dari Dukcapil sendiri. Jadi setiap ada yang mau menikah diwilayah KUA masing-masing, petugas dari KUA langsung melaporkan di grup itu. Kemudian petugas kami langsung proses untuk menerbitkan dokumen kependudukannya yang baru, Kartu Keluarga dan KTP. Jadi yang terbit 3 Kartu Keluarga dan 2 KTP baru. Kenapa 3 Kartu Keluarga, karena Kartu Keluarga dari orang tua masing-masing kita perbaharui juga, dengan Kartu Keluarga pengantinnya". (Wawancara, 01 Agustus 2024).

Dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU yang dimulai dari KUA, ketika proses pendaftaran pernikahan di KUA telah selesai dan persyaratan telah terpenuhi, KUA kemudian mendaftarkan untuk penerbitan dokumen kependudukan baru ke Disdukcapil dengan mengirim berkas-berkas calon pengantin dalam bentuk foto melalui grup whatsapp yang telah dibuat untuk

selanjutnya dilakukan proses penerbitan Kartu Keluarga dan KTP baru. Dokumen kependudukan elektronik yang diterbitkan oleh Disdukcapil menggunakan sistem bernama SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat.

Penjelasan tersebut juga didukung dengan hasil wawancara lainnya dengan informan dari KUA yaitu Bapak (Ahmad Agung, S.Sos) selaku Kepala KUA Tawaeli yaitu sebagai berikut:

“Kami buat grup whatsapp dengan Dukcapil. Jadi setiap ada berkas yang masuk, itu kami langsung kirim ke grup. Terus mereka proses untuk penerbitan dokumen kependudukannya. Jadi di grup itu kita saling memberikan informasi, koordinasi dan akhirnya mempercepat program LAMAR AKU itu. Grupnya masing-masing KUA dengan Dukcapil”. (Wawancara, 04 November 2024).

Selanjutnya, hasil observasi Peneliti menemukan bahwa Disdukcapil Kota Palu memiliki *website* dan akun media sosial yang digunakan sebagai media informasi dan komunikasi terkait jenis layanan milik Disdukcapil Kota Palu, termasuk informasi layanan LAMAR AKU. Media tersebut dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dengan menggunakan *smartphone*.

Penjelasan tersebut juga didukung dengan pernyataan dari Ibu (Kris Irawati, S.STP) selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dukcapil Kota Palu, yaitu sebagai berikut:

“Kita ada media sosial instagram dan *website* yang biasa digunakan untuk media informasi.” (Wawancara, 11 September 2024).

Pembahasan

Studi ini mencoba mengkaji mengenai pelayanan inovasi LAMAR AKU oleh Disdukcapil Kota Palu dalam rangka mewujudkan pemerintah yang profesional dan responsif. Dengan menggunakan perspektif penerapan *Smart Governance* yang terdiri dari 3 komponen utama yaitu Tujuan Kemasyarakatan, Kolaborasi, dan Penggunaan Teknologi.

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terkait dengan komponen Tujuan Kemasyarakatan menunjukkan bahwa aspek substansi dari Tujuan Kemasyarakatan yang ingin dicapai melalui pelayanan inovasi LAMAR AKU adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan pernikahan mendapatkan dokumen kependudukan baru dengan cepat. Adapun menyangkut aspek spasial dari Tujuan Kemasyarakatan yang ingin dicapai yaitu, melalui pelayanan inovasi LAMAR AKU Disdukcapil dapat melakukan pembaharuan dengan efektif dan efisien terhadap data kependudukan yang mengalami perubahan. Riset sebelumnya oleh Anjani Putri, Nurmawati, dan Karina (2024) yang menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan *Smart Governance* melalui aplikasi SIPADEK, hasil penelitian menyimpulkan *Smart Governance* melalui aplikasi SIPADEK dapat dilakukan dengan meningkatkan kembali pelaksanaan dalam penggunaan aplikasi SIPADEK serta kemampuan jaringan data dan kemampuan

sistemnya. Sedangkan penelitian ini menunjukkan, dengan pelayanan inovasi LAMAR AKU, permasalahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa perubahan data kependudukan dapat dilakukan penertiban oleh Disdukcapil Kota Palu melalui layanan jemput bola di KUA. Sehingga dokumen kependudukan dari masyarakat dapat lebih valid dan memudahkan dalam mengakses layanan publik lainnya. Upaya tersebut dilakukan sebagai wujud dari pelayanan yang selalu hadir melayani dan profesionalisme Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan.

Mengenai komponen Kolaborasi dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan inovasi LAMAR AKU melibatkan KUA yang ada di Kota Palu. Adapun KUA tersebut, yaitu KUA Kecamatan Tawaeli, KUA Kecamatan Palu Utara, KUA Kecamatan Mantikulore, KUA Kecamatan Palu Timur, KUA Kecamatan Palu Selatan, KUA Kecamatan Palu Barat, KUA Kecamatan Ulujadi, dan KUA Kecamatan Tatanga. Kerja sama antara Disdukcapil dan KUA memberikan pelayanan dokumen kependudukan dalam bentuk paket layanan, yaitu KUA menerbitkan buku nikah, sedangkan Disdukcapil menerbitkan Kartu Keluarga dan KTP Baru. Riset yang dilakukan oleh Affandi, Nawawi, dan Syamsu (2023) yang menganalisis dan mengkaji *Smart Governance* di Kota Makassar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, hasil penelitian menunjukkan dari aspek faktor penghambat yaitu fasilitas pelayanan yang kurang mendukung serta sistem pelayanan dan perubahan regulasi. Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan kerja sama tersebut didukung dengan adanya regulasi yang mengatur melihat adanya keterkaitan antar dokumen yang diterbitkan. Hal tersebut menciptakan ruang kolaborasi yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan keterlibatan secara kolektif dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Mengenai komponen Penggunaan Teknologi dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU memanfaatkan penggunaan aplikasi whatsapp sebagai media komunikasi. Riset yang dilakukan oleh Muhajir dan Tahir (2022) yang menganalisis penerapan *Smart Governance* di BAPPEDA Kota Makassar, hasil penelitian menunjukkan dari aspek birokrasi telah berjalan secara efektif dan efisien dengan berorientasi pada prinsip *Smart Governance* yaitu digitalisasi. Sedangkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa melalui penggunaan aplikasi whatsapp dengan mekanisme membuat grup bersama, menjadikan komunikasi dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU lebih efisien.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menemukan masih terdapat kendala dari aspek sosial yang dialami dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU. Kendala yang dialami yaitu ketika calon pengantin tidak datang langsung mendaftarkan pernikahan di KUA, melainkan diwakili oleh Pak Imam yang sudah dipercayakan. Ketidak-hadiran calon pengantin tersebut pada saat pendaftaran pernikahan di KUA menjadi penghambat dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU. Kendala

lainnya, yaitu dalam kasus pernikahan di bawah umur, proses pelayanan inovasi LAMAR AKU tidak bisa dilakukan. Hal ini karena calon pengantin belum memenuhi syarat umur untuk kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, dalam kasus pernikahan yang bukan penduduk Kota Palu (misalnya hanya salah satu dari calon pengantin penduduk Kota Palu) dan belum menetapkan akan berkependudukan di Kota Palu setelah menikah, maka proses pelayanan inovasi LAMAR AKU tidak bisa dilakukan. Riset yang dilakukan oleh Hadi (2023) yang menganalisis bagaimana penerapan serta kendala yang dihadapi dalam penerapan *Smart Governance* menuju Banjarmasin *Smart City*, hasil penelitian menemukan pada penerapannya terdapat beberapa kendala seperti sosialisasi mengenai aplikasi yang belum merata, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan teknologi, dan oknum praktik ilegal KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Sedangkan hasil penelitian ini menemukan bahwa kendala-kendala dari aspek sosial yang dialami dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU berdampak pada realisasi Tujuan Kemasyarakatan yang ingin dicapai. Sehingga pemerintah atau bagian berkepentingan harus bekerja sama agar penyelenggaraan inovasi LAMAR AKU dapat berjalan dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, penelitian ini menguraikan dan menggambarkan mengenai *Smart Governance* dalam inovasi LAMAR AKU oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Dalam menguraikan permasalahan tersebut, Peneliti menggunakan konsep komponen utama *Smart Governance* dari Tomor *et al.*, (2019) yang terdiri 3 komponen utama yaitu Tujuan Kemasyarakatan, Kolaborasi, dan Penggunaan Teknologi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana penerapan *Smart Governance* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu melalui pelayanan inovasi LAMAR AKU, Penelitian menunjukkan bahwa terdapat komponen utama *Smart Governance* yaitu komponen Tujuan Kemasyarakatan dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU yang belum terealisasi dengan baik.

Permasalahannya dalam proses pelayanan inovasi LAMAR AKU, kendala yang dialami yaitu ketidak-hadiran calon pengantin pada saat pendaftaran pernikahan di KUA, masih banyak calon pengantin yang hanya mendaftarkan pernikahan dan belum menentukan identitas kependudukan yang baru setelah menikah, serta pernikahan yang tidak tercatat secara hukum di KUA seperti pernikahan di bawah umur dan nikah siri. Hal-hal tersebut menjadikan pelayanan inovasi LAMAR AKU tidak bisa dilakukan, sehingga berpengaruh terhadap Tujuan Kemasyarakatan yang ingin dicapai oleh Disdukcapil Kota Palu. Sehingga berdasarkan hasil penelitian tersebut, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan komponen utama *Smart Governance* dalam pelayanan inovasi LAMAR AKU belum semuanya berjalan dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terimakasih kepada dosen dan pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan, serta kepada semua informan yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pandangan mereka. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada rekan-rekan peneliti yang telah memberikan masukan dan kolaborasi yang berharga. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan kebijakan dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Referensi

- Affandi, Akhmad, Juanda Nawawi, and Suhardiman Syamsu. (2023). "Analisis Smart Governance di Kota Makassar." *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 9 (2): 285–303. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i2.10833>.
- Anjani Putri, Shully Mumpuni, Eem Nurnawati, and R. Nina Karina. (2024). "SMART GOVERNANCE MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT APLIKASI 'SIPADEK' DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 14 (1): 39–49. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v14i1.4025>.
- Ardiansyah, Risnita and Jailani, M.S. (2023) 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Balaka, M.Y. (2022) *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi*. Cetakan Pe. Edited by I. Ahmaddien. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. (2024). Laporan Inovasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 2021-2023. <https://dukcapil.palukota.go.id/home/inovasi/>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Profil Perkembangan Penduduk Kota Palu Tahun 2023. <https://dukcapil.palukota.go.id/home/info-grafis/>.
- Hardani et al. (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cetakan I, *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*. Cetakan I. Edited by H. Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Editor.
- Hadi, Prawiro Setio (2023). "PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN BANJARMASIN SMART CITY DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN." Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Jayusman, I. and Shavab, O.A.K. (2020) 'Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah', *Jurnal Artefak*, 7(1), p. 13. Available at: <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>.

- Mariana Kristiyanti (2023) *Metode Penelitian*. Cetakan Pe. Edited by D. Abimanto. Semarang: CV. PUSTAKA STIMAR AMNI SEMARANG.
- Muhajir, R., Nasrulhaq and Tahir, N. (2022). "SMART GOVERNANCE DALAM KEBIJAKAN PERENCANAAN DAN PENGANGGARAN DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) KOTA MAKASSAR" 3.
- Pereira, G.V. et al. (2018) 'Smart Governance in the context of smart cities: A literature review', *Information Polity*, 23(2), pp. 143–162. Available at: <https://doi.org/10.3233/IP-170067>.
- Pemerintah Kota Palu. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palu 2021-2026. <https://bappeda.palukota.go.id/web/wp-content/uploads/2022/08/RPJMD-Kota-Palu-Tahun-2021-2026.pdf>.
- Pemerintah Kota Palu. "PERATURAN WALI KOTA PALU NOMOR 15 TAHUN 2021 TENTANG RENCANA INDUK PALU KOTA CERDAS PERIODE 2021-2024." <https://peraturan.bpk.go.id/Details/185831/perwali-kota-palu-no-15-tahun-2021>.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016) *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. 7th edn. America: John Wiley & Sons.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tomor, Zsuzsanna, Albert Meijer, Ank Michels, and Stan Geertman.(2019). "Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review." *Journal of Urban Technology* 26 (4): 3–27. <https://doi.org/10.1080/10630732.2019.1651178>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. Pemerintahan Daerah. BPK RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.