

ABSTRAK

Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Oleh: Atika Farhani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Latar belakang penelitian ini adalah ditemukannya permasalahan-permasalahan dalam sistem pelayanan dokumen kependudukan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Informan dalam penelitian ini adalah TIM pelaksana Pelayanan Dokumen Kependudukan Online serta masyarakat Kota Padang Panjang yang belum dan sudah menggunakan PADUKO. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Dalam hal Efektivitas sistem PADUKO dapat dilihat dari pencapaian Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program. Dimana dalam ketepatan sasaran program PADUKO sudah tepat sasaran ditujukan kepada masyarakat Kota Padang Panjang, meskipun belum merata kesemua kalangan. Dalam sosialisasi program dapat dikatakan sudah tercapai, hal ini dapat dilihat dari temuan dilapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang telah melakukan sosialisasi berupa pembagian brosur, sms broadcast, video tron, serta mengenalkan PADUKO melalui media sosial. Dalam hal tujuan program sistem PADUKO belum dapat beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya karna banyak masyarakat yang berusia lanjut tidak paham cara menggunakan PADUKO dan lebih memilih menggunakan layanan manual dengan cara datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat melek akan teknologi yang ada dan kebiasaan masyarakat yang sulit untuk diubah karna masyarakat sudah terbiasa dengan SOP pelayanan secara manual/konvensional. Dalam hal pemantauan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang bekerjasama dengan Programmer Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Padang Panjang berupaya untuk mengevaluasi dan melakukan pembaruan dari sistem PADUKO agar pelayanan dokumen kependudukan online ini dapat beradaptasi di tengah masyarakat Kota Padang Panjang serta agar lebih userfriendly untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan PADUKO.

KataKunci: Pelayanan Online, Kependudukan, Dokumentasi