

IMPLEMENTASI PROGRAM DUKCAPIL *GO DIGITAL*
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PAYAKUMBUH

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



OLEH :

GUSTI RAHAYU

NIM.2019/19042008

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Implementasi Program Dukcapil Go Digital Oleh
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Payakumbuh**

Nama : **GUSTI RAHAYU**

TM/NIM : **2019/19042008**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Departemen : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial**

Padang, 15 Agustus 2023

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Dra. Jumarti, M.Si

NIP. 19621109 198602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada Hari Selasa, 15 Agustus 2023 Pukul 15.30-16.30 WIB

**Implementasi Program Dukcapil Go Digital Oleh Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Nama : Gusti Rahayu
TM/NIM : 2019/19042008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 15 Agustus 2023

Tim Penguji

Nama
Ketua : Dra. Jumiati, M.Si
Anggota : Dr. Nora Eka Putri.,S.IP.,M.Si
Anggota : Adil Mubarak, S.IP, M.Si

Tanda Tangan


1.

2.

3.

Mengesahkan,

Dekan FIS UNP,



Afriya Khaidir, SH.,M.Hum.,MAPA.,Ph.D
NIP.19660411 199003 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusti Rahayu
TM/NIM : 2019/19042008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Dukcapil Go Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, hal tersebut tak lain merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan dengan baik sebagaimana mestinya.

Padang, 15 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Gusti Rahayu

NIM.2019/19042008

ABSTRAK

GUSTI RAHAYU 19042008/2019 : Implementasi Program Dukcapil *Go Digital* Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Perkembangan teknologi pada masa sekarang ini mendorong lahirnya konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai bentuk digitalisasi pemerintahan. Penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini dimulai dengan penguatan digitalisasi administrasi kependudukan. Hal ini kemudian diwujudkan dalam program dukcapil go digital, namun implementasi program dukcapil go digital ini masih belum optimal di Kota Payakumbuh karena pelayanan masih dilakukan melalui cara-cara yang konvensional dan tidak berbasis teknologi sepenuhnya. Kemudian pelayanan yang berbasis mobile yang disediakan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri melalui aplikasi IKD tidak dimanfaatkan dengan maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi program dukcapil go digital ini dan kendala apa yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam implementasi program ini.

Penelitian ini adalah penelitian *quasi qualitative* (kualitatif semu) yang dianalisis menggunakan teori-teori dengan metode *Simple Research Design* (SRD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi program dukcapil *go digital* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri atas Sekretaris Dukcapil, Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data, Kader Dukcapil dan beberapa masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara langsung dan data sekunder yang dikumpulkan dari hasil dokumentasi surat-surat penting, dan informasi dari media massa. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program dukcapil *go digital* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh belum optimal. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa elemen penilaian yang digunakan menurut teori Indrajit tidak terpenuhi dengan optimal, seperti tingkat konektivitas yang belum optimal karena pihak Dinas Dukcapil Kota Payakumbuh belum memanfaatkan teknologi (perangkat lunak aplikasi) yang disediakan secara maksimal. Kemudian untuk aspek kanal akses juga belum maksimal karena masyarakat masih terkendala dengan pelayanan melalui *whatsapp*, serta aplikasi IKD yang belum dimanfaatkan secara utuh. Kemudian dari sisi sumberdaya manusia juga masih mengalami kekurangan secara kuantitas.

Kata Kunci : Implementasi, Program Dukcapil, *Go Digital*, Digitalisasi

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan banyak rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Implementasi Program Dukcapil Go Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi terutama kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
 2. Bapak Afriva Khaidir, SH.,M.Hum., MAPA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
- Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

3. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini
4. Ibu Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan serta kritik yang sangat membangun dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan serta kritik yang sangat membangun dalam penulisan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf dilingkungan Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat pada masa perkuliahan
7. Ibu Usfa Haryanti, S.Si selaku Sekretaris Dinas dan Ibu Gusmeri S.Kom selaku Kabid PIAK beserta seluruh staff dan pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yang sangat responsif dan memberikan izin penelitian kepada penulis dengan mudah.
8. Teristimewa untuk orang tua, Ama Yulidar yang sangat penulis cintai, untuk Abang Yuda Putra, Uda Yusrizal Putra, Kakak Sylva Nurmala Sari, Adikku Deni Effendi dan Rahmat Fauzi (Alm), keponakan tercinta Ayyasy Berlianca Azzury, serta keluarga besar anak cucu Amak Baiyah (Almh) dan Abak Yasin St. Bagindo (Alm) yang sudah memberikan dukungan penuh, doa,

harapan, waktu, dan semuanya kepada penulis sejak awal menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini. *Love you more and always* ☺

9. Teruntuk sahabat tersayang, Sonia Lajori terimakasih sudah penuh perhatian dan peduli kepada penulis, menemani perjuangan dan mendukung penuh penyelesaian skripsi ini. *Love you more and always* ☺
10. Teruntuk Puja Arifti Hanifah, S.AP, Puji Arifti Hanifah S.S dan Muhammad Nasrullah S.AP yang telah bersedia menjadi mentor diskusi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Teruntuk teman dan sahabat seperjuangan, Khairani, Nela, Nia, Mita, Mutiara, Tasya, dan Fini. Serta seluruh teman-teman mahasiswa/i Ilmu Administrasi Negara'19 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis menjadi ladang pahala yang dilipatgandakan oleh Allah SWT. Penulis menyadari dengan keterbatasan ilmu yang penulis miliki mungkin terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Padang, Agustus 2023
Penulis,

Gusti Rahayu
NIM. 19042008

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teoritis.....	12
1. Konsep Implementasi	12
2. <i>Theory of Constraint</i>	16
3. Digitalisasi	16
4. Program Dukcapil <i>Go Digital</i>	21
B. Kajian Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	33
B. Fokus Penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Informan Penelitian.....	35
E. Jenis dan Sumber Data	36
F. Teknik dan Alat Pengumpul Data	37
G. Uji Keabsahan Data.....	39

H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Temuan Umum.....	42
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	42
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ..	43
3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	43
4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	44
B. Temuan Khusus.....	46
1. Implementasi Program Dukcapil <i>Go Digital</i> Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	46
2. Kendala Dalam Implementasi Program Dukcapil <i>Go Digital</i> Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ..	60
C. Pembahasan.....	63
1. Implementasi Program Dukcapil <i>Go Digital</i> Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	64
2. Kendala Dalam Implementasi Program Dukcapil <i>Go Digital</i> Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh ..	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Daftar Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang Memiliki	
<i>Web/Mobile</i>	5
Tabel 3. 1	Informan Penelitian.....	36
Tabel 4. 1	Daftar Sarana dan Prasarana Teknologi	46
Tabel 4. 2	Jumlah Operator Dukcapil.....	53
Tabel 4. 3	Realisasi Target Pelayanan Dukcapil	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil	45
Gambar 4. 2 Tanda Tangan Elektronik.....	48
Gambar 4. 3 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	50
Gambar 4. 4 Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik	50
Gambar 4. 5 Anjungan Dukcapil Mandiri	51
Gambar 4. 6 Hasil Pindai TTE pada Kartu Keluarga	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi saat ini menuntut seluruh aspek kehidupan untuk melakukan berbagai inovasi agar dapat bertahan dalam arus deras globalisasi. Adaptasi kearah perubahan lebih baik ini mau tidak mau harus dilakukan agar dapat terus menjaga keseimbangan di era percepatan saat ini. Pada masa sekarang ini pemerintahan modern cenderung memakai dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan publik. Hal ini tentu menjadi momen bagi organisasi sektor publik untuk mengembangkan sebuah inovasi birokrasi digital yang semakin ramping, cepat, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Pemerintahan modern di Indonesia dikembangkan dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik serta memperbaiki birokrasi.

Penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini dimulai dengan mengembangkan digitalisasi data kependudukan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di seluruh

Kabupaten/Kota. Data kependudukan merupakan data pokok/*backbone* dalam kehidupan sebuah Negara yang menjadi dasar dari seluruh pelayanan (Laraspati, 2023).

Merujuk pada uraian diatas, maka Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan program dukcapil *go digital* pada 25 November 2019 dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) di Makassar. Transformasi digital ini diharapkan dapat membantu mengelola layanan adminduk secara lebih mudah, cepat dan akurat serta keamanan data kependudukan menjadi lebih terjamin. Melalui program ini, dukcapil memberikan pelayanan yang membahagiakan bagi masyarakat dengan membebaskan mereka melakukan percetakan dokumen kependudukan mereka melalui file yang dikirimkan oleh operator dukcapil melalui e-mail. Kecuali untuk KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA) masih menggunakan blanko resmi dari dukcapil yang tidak bisa dicetak mandiri (Fakrulloh, 2022).

Transformasi digital dibidang administrasi kependudukan pada masa sekarang ini sudah menempatkan teknologi pada posisi yang sangat strategis, karena melalui program dukcapil *go digital* ini pelayanan adminduk dapat diakses tanpa batas waktu dan jarak sehingga efisiensi pelayanan akan lebih terjamin. Saat ini, era digital sudah mampu melakukan analisis, pengumpulan, penyimpanan dan pembagian data

kependudukan secara cepat dan dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat (Nugroho, dkk 2022: 58).

Program dukcapil *go digital* ini ditandai dengan penerapan tanda tangan elektronik untuk setiap dokumen yang dikeluarkan oleh dukcapil, kemudian merubah tata kelola pelayanan administrasi kependudukan yang konvensional menjadi digital, sehingga kebutuhan adminduk masyarakat dapat dilayani secara *online*. Penerapan program ini memungkinkan pemerintah untuk mencegah penipuan, pemalsuan data, pungutan liar dan memangkas waktu pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dengan mengoptimalkan penerapan program dukcapil *go digital* ini, maka pekerjaan administratif yang rutin dikerjakan oleh staf dukcapil bisa dialihkan untuk mengerjakan pekerjaan yang lebih substansif, selain itu masyarakat juga dapat mengakses pelayanan dukcapil tanpa batas waktu tanpa harus menunggu pelayanan di kantor dukcapil buka pada jam kerja dan informasi dapat diperoleh darimana saja tanpa harus mendatangi fisik kantor dukcapil.

Penyelenggaraan program dukcapil *go digital* ini didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam Permendagri ini diatur mengenai poin-poin pokok yang menjadi bagian dari program dukcapil *go digital* yaitu : (1) Tanda Tangan Elektronik (TTE); (2) Pelayanan adminduk berbasis *web/mobile*; (3) Naskah Dinas Elektronik; (4)

Anjungan Dukcapil Mandiri; (5) Sertifikasi Elektronik; (6) Dokumen Elektronik; (7) Arsip Elektronik.

Melalui pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital ini, sudah seharusnya seluruh pelayanan dapat berjalan sesuai dengan inovasi yang dituntut dalam era digitalisasi ini. Layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu bidang yang harus mengikuti digitalisasi ini, karena selama ini masih banyak menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lamban dan berbelit-belit sehingga ada ketidakpuasan dari masyarakat atas layanan yang mereka terima (Safira fildza dan Munawar, 2022:3).

Selanjutnya, dalam implementasi program dukcapil *go digital* ini ada beberapa hal yang perlu diwaspadai seperti, sarana dan prasarana teknologi, manajemen *front/back office*, tim monitoring, tim kreatif yang bisa mempertahankan digitalisasi dalam dukcapil. Digitalisasi administrasi kependudukan melalui program ini akan mempermudah penelusuran data penduduk secara akurat. (Safira fildza dan Munawar, 2022:3).

Namun sayangnya, fenomena pengimplementasian program dukcapil *go digital* secara keseluruhan belum maksimal. Seperti di Kota Payakumbuh, dimana pelayanan masih menggunakan cara-cara manual untuk memenuhi pelayanan adminduk yang seharusnya sudah berbasis teknologi. Masyarakat masih harus mendatangi fisik kantor disdukcapil untuk mengakses pelayanan. Padahal seharusnya secara teoritis, pelayanan digital itu tidak perlu lagi ada yang namanya pelayanan *face to face* sebab

hal ini tentu akan membuat jati diri pelayanan berbasis digital itu tidak efektif. Selain itu, hal-hal yang seperti ini dizaman digitalisasi ini juga akan lebih menguras biaya dan waktu, jika harus mendatangi fisik kantor untuk mengakses pelayanan (Indrayani, 2016 :70).

Pelayanan *face to face* ini disebabkan juga karena Disdukcapil Kota Payakumbuh belum memiliki situs pelayanan administrasi secara digital yang bisa diakses mandiri oleh masyarakat. Sejauh ini pelayanan berbasis *online* yang diselenggarakan di Kota Payakumbuh hanya melalui *platform WhatsApp*. Hal ini tak jarang juga semakin memperlambat proses pelayanan, sebab respon dari admin yang lambat dan pesan yang masuk terlalu banyak sehingga terjadi penumpukkan pesan. Sejatinya *WhatsApp* tidak efektif jika digunakan sebagai kanal utama penyedia dan pemrosesan pelayanan, apalagi pelayanan adminduk.

Jika dibandingkan dengan Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat, hanya sekitar 70% daerah yang memiliki situs pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang aktif dan dapat dimanfaatkan secara mandiri oleh masyarakat untuk akses pelayanan adminduk sesuai dengan instruksi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019.

Tabel 1. 1 Daftar Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang Memiliki *Web/Mobile*

No	Kabupaten/Kota	<i>Web/Mobile</i>	Keterangan
1	Kota Padang	https://sirancak.disdukcapil.padang.go.id	Aktif
2	Kota Pariaman	https://dukcapildigi.pariamankota.go.id	Aktif
3	Kota Sawahlunto	https://rancakdigital.sawahluntokota.go.id	Aktif
4	Kab Solok	https://disdukcapil.solokkab.go.id	<i>Website Dinas Pelayanan Melalui WA</i>
5	Kab Sijunjung	PESONA DUKCAPIL SIJUNJUNG	Aktif
6	Kab Tanah Datar	https://oasedukcapil.tanahdatar.go.id	Aktif

7	Kab Padang Pariaman	DUKCAPIL CERIA MOBILE	Aktif
8	Kab Agam	https://siletonagamkab.go.id	Aktif
9	Kab 50 kota	SMART DUKCAPIL	Aktif
10	Kab Dharmasraya	https://disdukcapii.dharmasrayakab.go.id	Website Dinas
11	Kab Solok Selatan	https://dukcapilsigap.solselkab.go.id	Aktif
12	Kab Pasaman Barat	DUKCAPIL PRIMA MOBILE	Aktif
13	Kota Bukittinggi	DUKCAPIL HEBAT	Aktif
14	Kota Payakumbuh	https://disdukcapii.payakumbuhkota.go.id	Website Dinas Pelayanan Melalui WA
15	Kab Pasaman	https://disdukcapii.pasamankab.go.id	Website Dinas
16	Kota Solok	https://palado.solokkota.go.id	Aktif
17	Kota Padang Panjang	https://paduko.padangpanjang.go.id	Aktif
18	Kab Pesisir Selatan	https://disdukcapii.pesisirselatan.go.id	Website Dinas Pelayanan Melalui WA

Sumber : Web Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat

Akibat dari ketertinggalan ini, tentu pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Payakumbuh masih menjadi angan-angan dan sistem *paper based administration* masih menjadi fokus utama untuk memenuhi pelayanan. Sesederhana ketika masih banyak masyarakat yang memfotocopy KTP-el atau KK mereka untuk memenuhi persyaratan suatu layanan. Sedangkan seharusnya *chip* yang tertanam dalam KTP-el dan NIK yang sudah terintegrasi secara elektronik itu sudah menggunakan teknologi yang canggih, sehingga tidak lagi dibutuhkan fotocopy berkas apapun untuk melengkapi syarat dalam pelayanan. Namun, pada kenyataannya sejauh ini masih banyak penyedia layanan baik pemerintah maupun swasta yang masih mengelola sistem *paper based administration*. Apalagi soal tata kelola fotocopy data kependudukan yang malah sering berakhir ditempat sampah. Ironisnya malah ditemukan di sejumlah lokasi data kependudukan yang di fotocopy itu menjadi bungkus gorengan (Nugroho, dkk, 2022:142).

Hal diatas kemudian juga dibenarkan oleh pernyataan Kabid PIAK Disdukcapil Kota Payakumbuh melalui wawancara pada Jumat, 24 Maret 2023 bahwa sesungguhnya disdukcapil sendiri masih menganut sistem *paper based administration*. Hal ini disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang belum melek teknologi dan tidak semua dari lapisan masyarakat mempunyai akses atau perangkat yang memudahkan mereka untuk tersambung dengan teknologi (Wawancara,2023).

Setelah itu, kesiapan sumber daya manusia dari aparat dukcapil beserta masyarakat itu juga menentukan sukses atau tidaknya digitalisasi data kependudukan, sebab dalam masa digitalisasi ini tentu saja sudah menguras tenaga dan pikiran dari aparaturnya sendiri, hal ini dikarenakan digitalisasi data penduduk dalam volume yang besar akan menyita waktu para aparaturnya untuk menyatukan semua data menjadi satu data center atau dalam kata lain menciptakan database tersendiri untuk data kependudukan. Akibatnya, tidak jarang pada proses ini terjadi tumpang tindih data, dan adanya data ganda yang disebabkan oleh penduduk yang sebelumnya sangat enggan memutakhirkan data mereka secara manual ke disdukcapil, seperti melaporkan data pindah domisili (Nugroho, dkk, 2022:69).

Sejalan dengan hal diatas, ternyata masih sering terjadi tumpang tindih data kependudukan di Kota Payakumbuh. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kabid PIAK Disdukcapil Kota Payakumbuh dalam wawancara pada Jumat 24 Maret 2023. Tercatat sebanyak 1.450 data ganda dan sebanyak 488 data anomali atau data tidak valid. (Wawancara,2023).

Selanjutnya, aksesibilitas masyarakat dan pihak lainnya dalam memanfaatkan digitalisasi administrasi kependudukan ini juga menjadi suatu permasalahan yang krusial, sebab jika masyarakat tidak dapat mengakses dan menikmati kemudahan teknologi dalam pengurusan identitas kependudukan mereka, itu artinya tingkat kehandalan kualitas administrasi kependudukan masih dipertanyakan. Digitalisasi administrasi kependudukan harus memastikan bahwa data tersebut dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan instansi pemerintah/swasta yang membutuhkan (Nugroho, dkk, 2022:78).

Jika ditinjau persoalan terkait aksesibilitas ini, sekiranya masih banyak yang membutuhkan solusi, seperti keterbatasan pendapatan penduduk untuk mengakses teknologi informasi, keterbatasan kemampuan masyarakat untuk mengakses sarana dan prasarana teknologi informasi yang sudah disediakan, dan sekalipun akses internet itu tersedia cukup baik, namun tidak semua dari lapisan masyarakat memiliki perangkat teknologi seperti *smartphone/android* (Nugroho, dkk, 2022 : 78).

Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan, penyediaan akses pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *web/mobile* di Kota Payakumbuh juga belum maksimal. Sehingga pelayanan adminduk masih sering dilakukan secara manual dan menerima permohonan melalui *whatsapp*. Namun, pelayanan melalui *whatsapp* sering dikeluhkan oleh masyarakat, karena sangat lama bahkan sudah menunggu berhari-hari berkas kependudukan juga tidak diproses.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh ibu Masna bahwa :

“...salah satu kelemahan pelayanan melalui WA itu ya lama, bahkan harus menunggu berhari-hari, kadang juga berkas sama sekali tidak diproses. Beberapa kali mencoba mengirimkan berkas kadang hanya dibalas dengan pesan pelayanan sudah penuh, padahal saya butuh cepat. Jadi lebih baik langsung urus saja ke kantor capil” (Wawancara, 10 Juni 2023)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Implementasi Program Dukcapil Go Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dari penelitian ini adalah :

1. Disdukcapil Kota Payakumbuh masih menerapkan sistem *paper based administration*;
2. Masih ada data kependudukan yang tidak valid/anomali dan data ganda;
3. Kurangnya sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial;
4. Pelayanan masih tatap muka atau *face to face*;
5. Pelayanan *online* yang disediakan hanya melalui *WhatsApp* dan tidak memiliki *web/aplikasi mobile*;
6. Terbatasnya akses untuk masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital;

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan batasan masalah dalam penelitian ini adalah implementasi program dukcapil *go digital*, faktor pendukung dan kendala apa yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh dalam mengimplementasikan program dukcapil *go digital*.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi program dukcapil *go digital* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh untuk mewujudkan implementasi program dukcapil *go digital*?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi program dukcapil *go digital* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Payakumbuh dalam mengimplementasikan program dukcapil *go digital*.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait pengimplementasian program dukcapil *go digital*.
2. Secara praktis, penelitian ini memberikan beberapa manfaat, yaitu :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini akan membantu penulis untuk mengembangkan ilmu yang telah didapat semasa perkuliahan;
- b. Bagi lembaga/instansi, penelitian ini akan memberikan sumbang pikiran dan solusi bagi perbaikan dan perkembangan lembaga atau instansi kedepannya, khususnya bagi Disdukcapil Kota Payakumbuh terkait bagaimana mengimplementasikan program dukcapil *go digital*;
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini akan menjadi sumber ilmu dan sumber kajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian administrasi publik agar dapat dilakukan penelitian yang lebih baik kedepannya.