

**Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online
di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari**

Kabupaten Pasaman

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Ilmu Administrasi Negara
sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik*



Oleh:

YOLA SONIA FITRI

17042089/2017

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan
Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman

Nama : Yola Sonia Fitri

TM/NIM : 2017/17042089

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

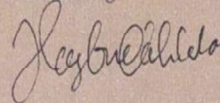
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 08 Juni 2022

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Dr. Hasbullah Malau. S. Sos, M. Si

NIP.19750715 200801 1 012

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

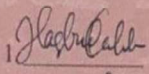
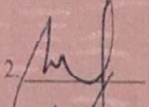
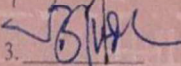
Pada Hari Rabu, 08 Juni 2022 Pukul 16.00 WIB s/d 18.00 WIB

**Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online
di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman**

Nama : Yola Sonia Fitri
TM/NIM : 2017/17042089
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 08 Juni 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dr. Hasbullah Malau, S. Sos, M. Si	1. 
Anggota : Prof. M. Fachri Adnan., M.Si., Ph.D	2. 
Anggota : Adil Mubarak, S.IP., M.Si	3. 

Mengesahkan:

Dekau FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum
NIP.19610218-198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yola Sonia Fitri
TM/NIM : 2017/17042089
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman**" 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, 08 Juni 2022

Saya yang menyatakan



Yola Sonia Fitri
2017/17042089

ABSTRACT

Yola Sonia Fitri : TM / Nim 2017/17042089 Implementation of The Online Population Document Service Program in Nagari Binjai Tigo Nagari District Pasaman Regency

This research describes implementing the online population document service program in Nagari Binjai, Tigo Nagari District, Pasaman Regency. The background of this research is that many people in Nagari Binjai still have not renewed their population documents and still take care of documents directly at the Disdukcapil of Pasaman Regency. The type of research is qualitative with a descriptive approach. Interviews and documentation studies obtained data. This research uses Edward III's theory, which focuses on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Of the four indicators, three have not run optimally, namely communication, resources, and disposition, while one indicator, namely the bureaucratic structure, has run well. In the communication indicator, the program's implementation has not been effective because the community still needs to gain more knowledge of the information conveyed by the online service program organizers. The resources available for implementing the program in Nagari Binjai are minimal, with only one person involved, and financial resources still need a particular budget allocation for this service. The attitude of implementers in the online service program in Nagari Binjai reflects a democratic attitude but still lacks the commitment needed to carry out their duties and functions correctly.

Keywords: Program implemetation, Population services, online document services

ABSTRAK

Yola Sonia Fitri : TM / Nim 2017/17042089 Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman. Latarbelakang penelitian ini adalah karena masih banyaknya masyarakat di Nagari Binjai yang belum memperbarui dokumen kependudukannya dan masih mengurus dokumen secara langsung di Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Jenis penelitian yakni kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang memfokuskan pada komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari keempat indikator tersebut, tiga di antaranya belum berjalan secara optimal, yaitu komunikasi, sumberdaya, dan disposisi, sementara satu indikator, yaitu struktur birokrasi, sudah berjalan dengan baik. Pada indikator komunikasi, pelaksanaan program tersebut belum efektif karena masyarakat masih memiliki pengetahuan yang terbatas terhadap informasi yang disampaikan oleh penyelenggara program pelayanan daring. Sumberdaya yang tersedia untuk pelaksanaan program tersebut di Nagari Binjai masih sangat terbatas, dengan hanya satu orang yang terlibat, dan sumberdaya finansial pun belum memiliki alokasi anggaran khusus untuk pelayanan ini. Sikap implementor dalam program pelayanan daring di Nagari Binjai mencerminkan sikap demokratis, namun masih kurang memiliki komitmen yang diperlukan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan baik.

KATA KUNCI : Implementasi program, Pelayanan Kependudukan, Pelayanan Dokumen Online

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Puji Syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia serta hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”**.

Penulis menyadari bahwa begitu banyak pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini sebagai tanda terima kasih kepada orang tua tercinta, Ayahanda Khairul Ambiar dan Ibunda Misnurma Wati yang telah merawat, mendidik dan memberikan kasih sayangnya serta dukungan moril, materi, motivasi, dan juga do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak Aldri Frinaldi,SH., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Admnistrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas
4. Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang telah mengarahkan, membimbing,

memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D dan Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si sebagai penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
7. Staff karyawan dan karyawan keputakaan dan staff administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara dan staff administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Keluarga Besar Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang angkatan 2017.
9. Bapak Bustiar selaku Wali Nagari Binjai dan perangkat Nagari Binjai serta Masyarakat Nagari Binjai yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada saudara penulis; abang Peri Setia Budi dan dua adik penulis yakni Awil Walamri dan Rahman Yusuf yang selalu memberi semangat yang luar biasa kepada penulis.
11. Para Sahabat yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi; Rita Widia Putri, Devi Indriani Lubis, Septivana Tia Ananda, Fitriani Amallia, dan Ainimar, Yuda Mulki dan Ali Usman.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini

penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas saran dan kritikan yang telah diberikan dalam rangka perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih baik. Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana ini dapat bermanfaat untuk kepentingan pengajuan pendidikan di masa yang akan datang. Aamiin

Padang, 08 Juni 2022

Penulis

Yola Sonia Fitri

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teoritis.....	13
1. Implementasi Kebijakan Publik.....	13
2. Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Publik.....	20
3. Pelayanan Publik.....	31
4. Program Layanan Online Cetak Dokumen di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.....	36
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	43
C. Kerangka Konseptual.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian.....	48
C. Lokasi Penelitian.....	49
D. Informan Penelitian.....	49
E. Jenis dan Sumber Data.....	50
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	51
G. Uji Keabsahan Data.....	52
H. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Temuan Umum.....	56

B. Temuan Khusus	62
C. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil pengolahan data layanan online tahun 2021	6
Tabel 2. Data Penduduk Nagari Binjai	7
Tabel 3. Informan Penelitian.....	50
Tabel 4. Data Penduduk Nagari Binjai	59
Tabel 5. Data Hasil Pelayanan Online di Nagari Binjai.....	83
Tabel 6. Sumber Daya Manusia Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Online Di Nagari	92
Tabel 7. Hasil Pengolahan data Layanan Online Tahun 2021	104

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. Kerangka Konseptual</i>	<i>46</i>
<i>Gambar 2. Struktur Organisasi Perangkat Nagari Binjai</i>	<i>62</i>
<i>Gambar 3. sosialisasi yang dilakukan di facebook.....</i>	<i>66</i>
<i>Gambar 4. masyarakat yang melakukan pelayanan online di Nagari Binjai</i>	<i>66</i>
<i>Gambar 5. sosialisasi langsung di Mesjid</i>	<i>67</i>
<i>Gambar 6. Surat Himbauan dari Pemerintah Nagari Binjai</i>	<i>70</i>
<i>Gambar 7 Arsip berkas dokumen pendaftaran kependudukan oleh pemerintah Nagari Binjai.....</i>	<i>78</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan Publik merupakan instrumen yang nyata yang menggambarkan hubungan riil antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan publik sebagai titik awal pengoperasian program-program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan swasta. Dalam konteks administrasi kependudukan, kebijakan publik berperan penting dalam memastikan bahwa setiap warga negara dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh dokumen kependudukan yang menjadi haknya. Program yang dilaksanakan antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten pasaman dengan pemerintah Nagari Binjai berkaitan dengan program pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5), Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan program pelayanan publik di Nagari Binjai belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini pengguna layanan ialah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Melinda (2017:6) jika dilihat dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat (8), Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selanjutnya dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019, untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru yaitu menerapkan mekanisme pelayanan secara daring agar lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Permendagri nomor 7 tahun 2019 pasal 1 ayat 2 berbunyi pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang selanjutnya disebut pelayanan adminiduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Pelaksanaan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana. Sebagaimana juga diatur dalam Peraturan Bupati Pasaman Nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pada saat pandemi tahun 2020 pemerintah daerah Kabupaten Pasaman mengeluarkan surat edaran nomor 470/293/dkps/2020 tentang penyesuaian sistem kerja pelayanan administrasi kependudukan dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 yang terdapat pada point 3 bahwa masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan disarankan untuk menggunakan pelayanan online melalui call center sebagai berikut wa: 0811-661-1308, sementara untuk persyaratan dokumen kependudukan dapat dilihat dari website <http://disdukcabil.pasamankab.go.id>.

Pelaksanaan Permendagri No 7 Tahun 2019 dan Surat Edaran Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman nomor 470/293/dkps/2020 tersebut, Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pasaman terus berinovasi dalam hal pemberian kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Memperkaya inovasi yang telah dilakukan sebelumnya, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memperkenalkan

program pelayanan baru dengan nama program layanan online cetak dokumen di Nagari dan Kecamatan atau yang dikenal dengan Lonceng Kece. Dokumen yang dimaksud berupa kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah.

Lonceng Kece adalah layanan online cetak dokumen di nagari dan kecamatan yang dilaksanakan sesuai arahan dari dirjen dukcapil kementerian dalam negeri sebagai wujud pengembangan Disdukcapil Pasaman go digital. Program ini dilaksanakan berdasarkan Permendagri nomor 7 tahun 2019 dimana pelayanan adminduk dilaksanakan secara daring dengan menggunakan aplikasi SIAK yang sudah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik dan dokumen juga secara otomatis bisa terkirim ke alamat e-mail dan nomor hp yang digunakan. Jadi program ini dilaksanakan di nagari dan kecamatan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan tersebut. Program ini sudah dilaksanakan di 19 nagari di kabupaten pasaman dan saat ini sudah dilaksanakan di beberapa nagari yang sudah ditunjuk seperti Nagari Binjai dan beberapa nagari lainnya. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di tingkat lokal, seperti yang terlihat dalam implementasi di Nagari Binjai, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman.

Program ini merupakan hasil kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Dengan Pemerintah Nagari dan Kecamatan. Dalam hal ini kerjasama yang dilakukan ialah antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman dengan Pemerintah Nagari Binjai. Adapun isi Perjanjian Kerja Sama nomor 470/05/DKPS-

PIAK/2021 mengenai Layanan Online Antara nagari/kecamatan dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu (1)tidak ada pungutan/biaya (gratis), (2)menetapkan petugas registrasi kependudukan dengan sk wali nagari, (3)menyediakan jaringan internet, (4)mensosialisasikan layanan online, (5)menyediakan ATK dan sarana pendukung, (6)menyediakan email khusus, (7)menyimpan berkas permohonan / arsip. Namun, meskipun perjanjian ini telah disusun dengan baik, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, yang sebagian besar terkait dengan infrastruktur teknologi dan keterampilan SDM lokal.

Adanya program pelayanan dokumen kependudukan secara online yang khususnya mengurus Kartu Keluarga, akta kelahiran dan akta kematian serta surat pindah di Nagari Binjai tentunya untuk dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, dan mengurangi biaya apabila masyarakat mengurus langsung ke tempat pelayanan dokumen, serta dapat menghemat waktu masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan. Masyarakat cukup mendatangi kantor wali Nagari Binjai dan tidak perlu datang ke tempat pelayanan yang berada di Ibukota kabupaten. Kemudian dijelaskan lagi dalam PKS nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021 pasal 5 bahwa maksud dan tujuan perjanjian kerjasama tersebut adalah meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Nagari Binjai, mempermudah penduduk nagari binjai untuk mengurus KK, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah karena selesai di nagari, dan peningkatan pemutakhiran data kependudukan di nagari.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Zulhamdi, S.Kom selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data di Disdukcapil Kabupaten Pasaman, ia mengutarakan:

“...adanya permasalahan masyarakat membutuhkan biaya yang sangat besar apabila mengurus dokumennya langsung ke dinas disdukcapil dan kemudian disaat pandemi sekarang ini pelayanan tatap muka memang tidak begitu maksimal dilaksanakan sehingga kegiatan program ini dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukannya.” (31 Agustus 2021)

Hasil pelaksanaan program pelayanan online di Nagari Binjai dengan Nagari lain yang sudah melaksanakan pelayanan online pengurusan Kartu Keluarga , Akta Pencatatan Sipil dan Surat keterangan Pindah di Nagari pada Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil pengolahan data layanan online tahun 2021

NO	NAGARI	JUMLAH DOKUMEN					%
		KK	AKTA LAHIR	AKTA MATI	PINDAH	DATANG	
1	Malampah	240	125	8	13	18	16,11
2	Binjai	68	29	5	5	6	4,62
3	Ladang Panjang	365	199	14	15	16	24,90
4	Simpang	371	119	21	19	12	22,16
5	Alahan Mati	226	50	0	19	7	12,35

(Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman)

Tabel perekapan program layanan online tersebut terlihat hasil persentase pelaksanaan layanan online Kartu Keluarga,akta pencatatan sipil dan surat pindah di nagari Binjai masih rendah jika dibandingkan dengan nagari lain yaitu 4,62 % dengan jumlah pengurusan KK 68, Akta Kelahiran yaitu 29, Akta Kelahiran jumlahnya 5 dan Surat Keterangan Pindah yaitu 5 dan untuk surat datang berjumlah 6. Angka ini menunjukkan bahwa pemanfaatan

layanan daring di Nagari Binjai masih sangat rendah, yang mengindikasikan adanya hambatan struktural dan teknis dalam implementasi program ini. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya infrastruktur jaringan internet yang memadai, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen secara online. Ketiadaan akses Wi-Fi di Kantor Wali Nagari Binjai memperburuk situasi ini, yang berdampak pada tidak terpenuhinya janji penyelesaian dokumen dalam waktu tiga hari.

Berdasarkan data dari Kantor Wali Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman, jumlah penduduk Nagari Binjai 7.220 jiwa yang terdiri dari 1.755 Kartu Keluarga. Berikut adalah rincian jumlah penduduk dan jumlah kk di Nagari Binjai.

Tabel 2. Data Penduduk Nagari Binjai

NO	JORONG	JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN INI			JUMLAH KK
		L	P	L+P	
1	BINJAI	1133	1082	2215	530
2	PADANG SAWAH	1022	977	1999	526
3	PADANG KUBU	1213	1144	2357	536
4	TRT. TUNGGANG	331	318	649	163
	JUMLAH	3699	3521	7220	1755

(sumber kantor Wali Nagari Binjai)

Secara geografis Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman mempunyai wilayah perbukitan atau pegunungan dengan luas 15.120 Ha dan memiliki jarak akses ke Ibukota Kabupaten 1-2 jam. Oleh karena itu dengan adanya program pelayanan online dokumen kependudukan di Nagari tentunya untuk memudahkan masyarakat. Namun, dengan kondisi wilayah perbukitan tentunya akses internetpun menjadi tidak stabil. Hal ini juga dikarenakan di Kantor Wali Nagari Binjai belum memiliki akses Wifi. Sehingga terhambatnya pelaksanaan layanan online cetak kartu keluarga, akta

pencatatan sipil dan surat pindah dinagari. Jaringan tidak hanya terkendala di nagari namun juga terjadi di pusat.

Berdasarkan rapat evaluasi awal layanan online cetak dokumen dinagari dan kecamatan pada 19 dan 20 Januari 2021 juga diungkapkan bahwa jaringan tanda tangan elektronik yang bermasalah dari pusat yang menyebabkan lambatnya pengiriman dokumen kependudukan. Hal ini juga berdampak kepada waktu penyelesaian yang dijanjikan 3 hari oleh Disdukcapil kepada pemerintah nagari tidak terepenuhi. Sesuai dengan pernyataan Buk Astrila sebagai verifikator layanan online di Nagari Binjai bahwa layanan online cetak akta, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai lebih dari 3 hari.

“Tergantung baiknya jaringan, Terkadang terkendala di jaringan disdukcapil bermasalah ada sampai seminggu, kadang tiga hari ada juga yang satu hari selesai.” (wawancara 23 September 2021)

Program pelayanan online cetak kartu keluarga, akta pencatatan sipil dan surat pindah di Nagari Binjai masih belum semua dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online. Disdukcapil kabupaten pasaman menghasilkan dokumen kependudukan sebanyak 24 dokumen. Dalam program ini dokumen kependudukan hanya di khususkan pada pengurusan dan penerbitan kartu keluarga, akta pencatatan sipil yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan akta perceraian, serta surat keterangan pindah bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, masyarakat masih melakukan pelayanan langsung ke Disdukcapil yang berada di ibukota kabupaten.

Dalam pelaksanaan program pelayanan online di Nagari Binjai juga terdapat kendala seperti masih ditemui ketidaksesuaian persyaratan dan

kelengkapan bahan yang diberikan oleh masyarakat kepada verifikator pemerintah nagari dalam pengurusan dokumen terkait. Sehingga ketika bahan telah diterima tidak diproses Disdukcapil Kabupaten Pasaman (rapat evaluasi 9 januari 2021). Hal ini sesuai dengan pernyataan Buk Astrila sebagai verifikator layanan online di Nagari Binjai yaitu

“.....ada juga kadang ada format-format yang belum lengkap dari masyarakat sedangkan masyarakatnya sudah pulang dan susah untuk menghubunginya lagi.”(wawancara 23 September 2021)

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan kabid PIAK dan Pemanfaatan data di disdukcapil kabupaten pasaman pada 31 Agustus 2021, ia mengutarakan:

“Program ini karena masih baru adanya kekurangan sumber daya manusia dalam pelaksanaannya kemudian penguasaan teknologi yang masih kurang bagi petugas yang melaksanakan kegiatan ini sehingga masih ada beberapa kendala yang dihadapi terutama dalam fasilitas yang digunakan dalam masih menggunakan wa sehingga ada beberapa dokumen yang belum maksimal untuk diterbitkan kemudian untuk mengatasi masalah ini dibutuhkan aplikasi khusus dalam pelaksanaan kegiatan ini.”

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya kecakapan dari pegawai dalam melaksanakan program tersebut dan minimnya jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung program pelayanan dokumen secara online di Nagari Binjai.

Berdasarkan pemaparan dari penulis diatas, terdapat perbedaan antara yang ditetapkan dengan yang dilaksanakan mengenai program pelayanan dokumen kependudukan secara online tersebut. Hal ini membuat masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan khususnya kartu

keluarga, akta pencatatan sipil, dan surat keterangan pindah tidak puas dengan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilihat implementasi program pelayanan okumen kependudukan secara online di Nagari Binjai agar pelaksanaan program tersebut berjalan dengan baik sesuai tujuan program yaitu memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan di Nagari Binjai.

Berdasarkan yang penulis paparkan sebelumnya, maka penulis tertarik mengangkat judul “Implementasi program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sering bermasalahnya jaringan internet di Nagari tersebut dan juga jaringan Tanda tangan Elektronik disudupil sehingga terjadi keterlambatan pengiriman dokumen
2. Waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan perjanjian kerja sama
3. Belum semua dokumen kependudukan yang dapat dilakukan secara online di Nagari Binjai
4. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pengurusan dokumen kependudukan secara online di nagari
5. Masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung oleh disudupil, terutama dari segi aplikasi bantuan yang digunakan untuk mendukung kegiatan

6. Masih kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki dalam mengelola kegiatan ini

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas diperoleh dimensi permasalahan yang cukup luas. Namun penulis ingin memberikan batasan masalah secara jelas dan terfokus, karena menimbang waktu dan biaya yang terbatas, maka yang menjadi masalah objek penelitian hanya dibatasi pada “Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman”.

D. Rumusan Masalah

Untuk mempermudah peneilitian ini nantinya, penulis akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana implementasi program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman?
2. Bagaimana evaluasi pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman?

E. Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman.
2. Untuk Mengevaluasi program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan berguna sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan terkait dengan Ilmu Administrasi Negara khususnya di bidang Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik dan Kebijakan Publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Secara praktis penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah Nagari Binjai, Kabupaten Pasaman sebagai acuan dan masukan bagi pemerintah Nagari dan Kabupaten itu sendiri
 - b. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring di Nagari.
 - c. Bagi Peneliti lanjutan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti lanjutan untuk melakukan penelitian lebih mendalam.