

**PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM
PADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*“Disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ilmu
administrasi negara ”*



Oleh:

ATIKA FARHANI

16042002

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2020

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem
PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Padang Panjang

Nama : Atika Farhani

NIM/TM : 16042002/ 2016

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 November 2020

Disetujui oleh,
Pembimbing



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D
NIP. 19581017 198503 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

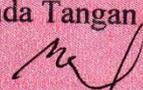
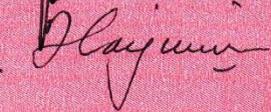
Pada hari Rabu, 11 November 2020 Pukul 14.00 WIB s/d 15.00 WIB

**Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang**

Nama : Atika Farhani
NIM/TM : 16042002/ 2016
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 11 November 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	1. 
Anggota	Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	2. 
Anggota	Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	3. 

Mengesahkan
Dekan 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 : Atika Farhani
NIM/TM : 16042002/ 2016
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pelayanan Dokumen Kependudukan online melalui sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

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

Padang, 11 November 2020

Saya yang menyatakan,



Atika Farhani

2016/16042002

ABSTRAK

Atika Farhani. (2016/16042002). “Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

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 deksriptif 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.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Online, Registrasi data, data kependudukan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness and factors that affect the effectiveness of population document services through the PADUKO system at the Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. The background of this research is the discovery of problems in the online population document service system of the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang Panjang. This study uses a qualitative descriptive approach. The technique of determining informants using purposive sampling. The informants in this study were the team for implementing Online Population Document Services and the people of Padang Panjang who had not and had used PADUKO. Data collection in this study was carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis was performed by data reduction, data presentation, and drawing conclusions. In terms of the effectiveness of the PADUKO system, it can be seen from the achievement of Program Target Accuracy, Program Socialization, Program Objectives, Program Monitoring. Where in the accuracy of targeting the PADUKO program has been right on target aimed at the people of Padang Panjang City, although it is not evenly distributed among all groups. In the socialization of the program, it can be said that it has been achieved, this can be seen from the findings in the field that the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang Panjang has carried out socialization in the form of distributing brochures, broadcast sms, video tron, and introducing PADUKO through social media. In terms of program objectives, the PADUKO system has not been able to fully adapt to the community because many elderly people do not understand how to use PADUKO and prefer to use manual services by coming directly to the Office of Population and Civil Registration of Padang Panjang City, this is because not all society is literate about existing technology and community habits that are difficult to change because people are familiar with manual / conventional service SOPs. In terms of monitoring the program, the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang Panjang in collaboration with the Programmers of the Padang Panjang City Communication and Information Office seeks to evaluate and update the PADUKO system so that this online population document service can adapt to the community of Padang Panjang City and to be more user friendly to facilitate the community in using PADUKO.

Keywords: *Effectiveness, Online Services, Data Registration, Population data*

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia serta hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pelayanan Dokumen Kependudukan Online Melalui Sistem PADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang”**.

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

1. Ibuk Dr. Siti Fatimah M.Pd, M.hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si sebagai penguji yang telah memberikan keritikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.

5. Pimpinan Jurusan, Dosen, Staff Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
6. TIM Pelaksana PADUKO dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.
7. Teristimewa Kepada Ibuk tersayang Dra. Nur'aini serta adik-adik yang telah memberikan doa serta semangat untuk menjadi motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Sahabat yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi. Terima Kasih Kepada Arief Rahman Busti, Vrischo Chentari, Sifa Urrahma dan Rade Sakrial yang telah memberikan saran dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang angkatan 2016.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Oleh karna 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, 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep Efektivitas	14
B. Konsep Pelayanan Publik	18
C. Konsep E-government	25
D. Konsep Administrasi Kependudukan	29
E. Konsep PADUKO.....	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Informan Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	39
F. Uji Keabsahan Data	41
G. Teknik Analisa Data	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	44
B. Temuan Khusus	48

C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Dokumen Kependudukan Online.....	4
Tabel 1.2 SOP Pelayanan PADUKO.....	4
Tabel 1.3 Laporan Tahunan PADUKO.....	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pelayanan Dokumen Kependudukan Manual.....	9
Gambar 2.1 Jenis Pelayanan PADUKO.....	27
Gambar 2.2 Tata Cara Penggunaan PADUKO.....	28
Gambar 4.1 Sosialisasi PADUKO di Youtube.....	47
Gambar 4.2 Sosialisasi PADUKO di Facebook.....	48
Gambar 4.3 Sosialisasi PADUKO di Spanduk.....	48
Gambar 4.4 Sosialisasi PADUKO di Radio.....	49
Gambar 4.5 Sosialisasi PADUKO di Koran.....	49
Gambar 4.6 Sosialisasi PADUKO Secara Langsung.....	50
Gambar 4.7 Sosialisasi PADUKO di Brosur.....	50
Gambar 4.8 Sosialisasi PADUKO melalui Stand Kependudukan.....	51
Gambar 4.9 Rapat Evaluasi PADUKO I.....	55
Gambar 4.10 Rapat Evaluasi PADUKO II.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan publik. Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, serta sertifikat.

Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini banyak instansi mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi yang disebut *e-government*. *E-government* diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, Informasi) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance*. Pengembangan *e-government* merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara digital.

PADUKO merupakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi dalam pembuatannya. Dengan adanya pelayanan dokumen kependudukan online ini masyarakat dapat membuat dokumen kependudukan tanpa harus berulang kali datang ke kelurahan, kecamatan dan Dinas Dukcapil berulang kali, masyarakat cukup mengakses

PADUKO, dengan cara menggunggah berkas persyaratan, dan dokumen kependudukan dapat dijemput ke Dinas Dukcapil tanpa harus mengantri lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan ini dapat diakses masyarakat melalui alamat *paduko.padangpanjang.go.id* atau mengunduh aplikasi PADUKO.

Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) ini telah dibuat sejak bulan Desember 2018, berdasarkan Surat Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor 473.1/29/DKPS-PP/2018 tentang penetapan pelayanan administrasi kependudukan online (PADUKO) di kota Padang Panjang. Saat ini pelayanan kependudukan online telah dituangkan dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring yang disebutkan bahwa Pelayanan Administrasi kependudukan secara 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.

Dalam Peraturan Walikota Padang Panjang No. 14 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online disebutkan bahwa PADUKO adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Dengan adanya Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) masyarakat dapat menghemat waktu dalam pembuatan Dokumen Kependudukan, dibandingkan menggunakan sistem manual yang membuat masyarakat

mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berbelit-belit dan dapat memakan waktu yang cukup lama. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan ibuk Rimanita Erizon, SE, ME selaku Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Padang Panjang, ia mengutarakan:

“...Dengan pelayanan administrasi menggunakan sistem manual biasanya masyarakat membutuhkan waktu tiga sampai lima hari, sementara dengan sistem PADUKO bisa dilakukan dalam satu hari. Paduko ini juga mengefisienkan waktu dan biaya...”

Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) dibuat agar dapat mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Walikota Padang Panjang Nomor 453 Tahun 2019 tentang tertib administrasi kependudukan.

Pelaksanaan tertib administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang masih kurang maksimal, berdasarkan Data Konsolidasi Bersih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang tahun 2018 diketahui bahwa sebanyak 52% dari jumlah masyarakat Kota Padang Panjang belum tertib dalam administrasi kependudukan.

Ketidaktertiban administrasi kependudukan disebabkan karna masih banyak warga yang tidak mengurus dokumen kependudukan, dan terdapat masyarakat yang secara administrasi berdomisili di Kota Padang Panjang, namun sudah tidak tinggal lagi di Kota Padang Panjang, dan juga terdapat masyarakat yang tidak tinggal di Kota Padang Panjang tetapi memiliki identitas di Padang Panjang. Selain itu karna masyarakat tidak mengurus akta kematian anggota keluarganya yang sudah meninggal.

Terdapat 25 pelayanan dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Namun, dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) belum semua dokumen kependudukan dapat dibuat secara Online. Dari 23 pelayanan dokumen kependudukan 15 pelayanan dokumen kependudukan sudah online. Dan satu pelayanan administrasi kependudukan yang pengurusannya wajib menggunakan pelayanan secara online/tidak bisa lagi secara manual yaitu dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel 1.1 Dokumen Kependudukan Online

NO.	DOKUMEN KEPENDUDUKAN ONLINE
1	KTP-EL
2	Kartu Identitas Anak (KIA)
3	Perpindahan penduduk (WNI)
4	Pembatalan Akta Perkawinan
5	Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
6	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
7	Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
8	Akta Kelahiran
9	Akta Kematian
10	Akta Perkawinan
11	Akta Perceraian
12	Akta Pengesahan Anak
13	Akta Pengakuan Anak
14	Akta Perubahan Nama
15	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

Tabel 1.2 SOP Pelayanan PADUKO

SOP Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui PADUKO (daring)

NO	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Operator	Kasi	Kabid	Kadis	LASKAR Dukcapil	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan melalui paduko.padangpanjang.go.id (pengisian data dan unggah dokumen persyaratan)	○						Permohonan	5 menit	Berkas persyaratan secara digital	
2.	Mencetak form dan berkas yang telah diunggah masyarakat untuk diproses		□					Berkas persyaratan secara digital	5 menit	Berkas persyaratan	
3.	Melakukan verifikasi keabsahan data berkas pemohon. Jika data benar maka dilanjutkan ke kasi, jika tidak, dikembalikan ke operator			◇				Berkas persyaratan	10 menit	Berkas persyaratan yang sudah diverifikasi	
4.	Melakukan verifikasi keabsahan data berkas pemohon dan meneruskan ke Operator. Jika tidak, dikembalikan ke Kasi dan meneruskan ke operator				◇			Berkas persyaratan yang sudah diverifikasi	5 menit	Berkas terverifikasi	
5.	Mencetak dokumen kependudukan, mencatatkan dalam Buku Register dan meneruskan ke Kadis		□					Berkas terverifikasi	5 menit	Draf dok. kependudukan	
6.	Memeriksa dan menandatangani dokumen kependudukan.					□		Draf dok. kependudukan	10 menit	Dokumen Kependudukan yang telah ditandatangani	
7.	Membenahulakan pemohon untuk mengambil dokumennya bagi yang ingin mengambil sendiri atau menyerahkan dokumen ke LASKAR Dukcapil jika pemohon ingin dokumennya diantar		□					Dokumen Kependudukan yang telah ditandatangani	2 menit	Status pengurusan	
8.	Menyerahkan dokumen kependudukan ke LASKAR Dukcapil untuk diantar dan mencatatkan ke buku agenda serah terima berkas							Dokumen Kependudukan yang telah ditandatangani	8 menit	Dokumen terregistrasi	
9.	Mengantarkan dokumen kependudukan sesuai alamat pemohon, menarik dokumen persyaratan dari pemohon dan mengambil dokumentasi						□	Dokumen terregistrasi	8 menit	Berkas persyaratan asli	
10.	Menerima dokumen kependudukan	○						Berkas persyaratan asli	5 menit	Dokumen Kependudukan	

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan, permasalahan yang peneliti temukan dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Online adalah masih banyak masyarakat yang belum tau akan adanya Dokumen Kependudukan Online ini, dan banyak masyarakat yang tidak tau bagaimana cara menggunakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) tersebut.

Pelayanan Dokumen Kependudukan Online (PADUKO) di sosialisasikan kepada masyarakat melalui iklan radio, stiker, brosur, spanduk, koran, dan sistem SMS Broadcast yaitu dengan mengirimkan SMS secara massal tentang pelayanan informasi kependudukan secara online kepada masyarakat yang nomor HP nya telah terdata pada saat validasi data kependudukan.

Validasi data Kependudukan ini dilakukan dengan cara ketua RT setempat mendatangi rumah warga untuk mengisi form data kependudukan yang belum lengkap yang telah disediakan oleh disdukcapil kota padang panjang, dalam form validasi data ini juga tercantum nomor Handpone yang harus di isi oleh masyarakat. namun banyak masyarakat yang enggan untuk mengisi nomor Handphone mereka pada form validasi data kependudukan. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan salah satu ketua RT Di Kelurahan Guguk Malintang Kota Padang Panjang, ia mengatakan bahwa:

“...saat saya mendata warga, banyak warga yang tidak mau mengisi nomor Handphone mereka, ada yang takut nomor Handpone mereka akan disalahgunakan, ada juga warga yang mengatakan bahwa mereka tidak punya Handpone, padahal sebenarnya punya....” (wawancara dengan bapak edi Ketua RT 09 Kelurahan Guguk Malintang)

Dari 57.656 jiwa penduduk Kota Padang Panjang, sekitar 14.798 jiwa nomor Handphone penduduk Kota Padang Panjang yang sudah terdata di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Pelayanan Dokumen Kependudukan Online akan berguna bagi masyarakat yang sibuk atau bekerja karna dapat membuat dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. apalagi bagi kaum milenial yang sudah akrab dengan dunia teknologi, pasti akan mudah bagi mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Namun, bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan teknologi, terutama lansia pasti aplikasi ini akan sulit untuk mereka gunakan. Serta adanya anggapan dari masyarakat yang sudah berusia lanjut bahwa mereka tidak perlu/tidak butuh lagi membuat dokumen kependudukan karna sudah lanjut usia. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat Kota Padang Panjang, ia mengatakan bahwa:

“umur saya sudah tua, untuk apa mengurus dokumen kependudukan, saya hanya menunggu-menunggu kapan ajal akan menjemput” (wawancara dengan nenek sumiarti berusia 72 tahun)

Dalam mengakses Dokumen Kependudukan Online terkadang masyarakat masih terkendala oleh jaringan, atau aplikasi yang tiba-tiba sibuk atau error pada saat jam-jam kerja, karna yang mengelola aplikasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Online hanya satu pengawai/operator. Selain itu tidak ada programmer khusus yang mengelola PADUKO, karna pelayanan dokumen kependudukan secara online ini adalah kerjasama antara Disdukcapil dan Diskominfo, jadi programmer tersebut hanya ada di Diskominfo.

Serta jika terjadi mati lampu maka Pelayanan Dokumen Kependudukan Online akan terhenti. Karna Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang tidak memiliki genset, hal ini dikarnakan tidak adanya anggaran untuk pembelian genset, serta tidak adanya tempat untuk meletakkan genset karna lokasi disdukcapil Kota Padang Panjang cukup kecil.

Dalam pelayanan dokumen kependudukan online, verifikasi dokumen kependudukan yang dilakukan oleh Kasi, Kabid, dan Kadis masih menggunakan cara manual, karna kurang memadainya sarana prasana khususnya komputer untuk memverifikasi dokumen kependudukan secara online.

Masyarakat terkadang juga kesulitan dalam login ke akun pelayanan dokumen kependudukan online setelah memasukan NIK dan nama ibu kandung sebagai pasword untuk login, sering ditemukan halamannya kembali ke home awal dan harus mengulang beberapa kali agar bisa login. Selain itu setelah membuat dokumen kependudukan secara online, masyarakat tidak mengecek status dokumennya sudah siap atau belum.

Kenyataan di lapangan program pelayanan dokumen kependudukan online (PADUKO) belum maksimal digunakan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara manual/langsung datang Ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, padahal dengan menggunakan pelayanan secara online masyarakat akan lebih mudah dalam membuat dokumen kependudukan dan tidak perlu mengantri atau menunggu lama, masyarakat bisa

mengurus dokumen kependudukan secara online dimana saja dengan menggunakan komputer atau smartphone.

Tabel 1.3 Laporan Tahunan PADUKO 2019

NO	BULAN	PENGURUSAN							JUMLAH AKSES KESELURUH AN
		K K	S K P	S K P D	A K L	A K M	K I A	K T P	
1	JANUARI	0	0	0	0	0	0	0	0
2	FEBRUARI	0	0	0	0	0	0	0	728
3	MARET	9	0	0	0	0	11	5	965
4	APRIL	10	1	1	4	0	9	0	1933
5	MEI	3	0	0	0	0	2	1	2037
6	JUNI	1	0	0	1	0	0	0	2044
7	JULI	7	0	0	6	0	8	2	2139
8	AGUSTUS	3	0	3	2	0	8	2	3280
9	SEPTEMBER	6	0	4	3	0	7	3	3675
10	OKTOBER	8	1	0	0	0	1	4	4259
11	NOVEMBER	1	0	0	0	0	0	3	4495
12	DESEMBER	2	0	0	2	0	4	1	4696
JUMLAH		50	2	8	18	0	50	21	30.251

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

Meskipun proses pembuatan dokumen kependudukan sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) masih sangat minim pengetahuan. Salah satu contohnya seperti masyarakat lebih banyak mengurus dokumen kependudukan secara langsung ke kantor disdukcapil dibandingkan langsung mengurus dokumen kependudukan secara online.

Kurangnya pengetahuan masyarakat dan sulit menyesuaikan hal-hal yang baru, membuat masyarakat memilih mengurus dokumen kependudukan secara manual. Masyarakat sudah biasa mengikuti alur pengurusan dokumen kependudukan secara manual dan menganggap kehadiran aplikasi pelayanan dokumen kependudukan secara online merupakan sesuatu yang sulit dan asing untuk dicoba.

Kebiasaan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara manual membuat keberadaan sistem pelayanan dokumen kependudukan online tidak terlalu signifikan. Sebagian masyarakat masih enggan untuk beralih ke layanan online di karenakan pendaftaran secara manual sudah menjadi kebiasaan, dan menganggap pengurusan dokumen kependudukan secara online merupakan hal yang rumit.

Gambar 1.1 masyarakat yang membuat dokumen kependudukan secara manual



Selain itu keinginan masyarakat kota Padang Panjang dalam membuat dokumen kependudukan masih rendah, kebanyakan masyarakat hanya akan membuat dokumen kependudukan jika dokumen ini sudah sangat dibutuhkan, atau sangat mendesak. Contoh kasus yang peneliti temukan dilapangan adalah ketika seorang bapak mendesak petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membuatkan Akta Kelahiran anaknya, karna besoknya adalah hari terakhir pendaftaran masuk Sekolah Dasar (SD), dimana saat ini untuk mendaftar sekolah harus memiliki Dokumen Kependudukan. Kasus lainnya adalah saat Calon Pengantin mendesak Petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membuatkan KTP-EL secepatnya karna besoknya akan Menikah.

Saat ini segala bentuk administrasi atau pendaftaran apapun akan membutuhkan Dokumen Kependudukan, seperti untuk masuk sekolah, untuk pendaftaran menikah, untuk umroh atau naik haji, dan hal-hal lainnya yang membutuhkan Dokumen Kependudukan. Dari kasus yang peneliti temukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, dapat dilihat bahwa masyarakat hanya akan membuat dokumen kependudukan jika hal ini sudah sangat dibutuhkan atau sangat mendesak.

Hal lain yang membuat masyarakat berat untuk membuat dokumen kependudukan adalah anggapan masyarakat bahwa birokrasi itu panjang, anggapan masyarakat mengurus dokumen kependudukan itu lama, keterbatasan fisik bagi masyarakat disabilitas, sakit/sakit jiwa, harus meninggalkan aktivitas pekerjaan, usaha/dagang. (Berdasarkan paparan Kepala Disdukcapil Kota Padang

Panjang dalam penilaian inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil)

Terkait dengan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dalam penelitian ini dengan judul *“Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui sistem PADUKO di Kota Padang Panjang”*

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat yang tidak tau akan adanya Pelayanan Dokumen Kependudukan secara online (PADUKO).
2. Masih banyak masyarakat yang tidak paham cara menggunakan aplikasi Pelayanan Dokumen Kependudukan secara online.
3. Masih kurang optimalnya aplikasi pelayanan dokumen kependudukan secara online.
4. Kurangnya minat masyarakat dalam membuat Dokumen Kependudukan.
5. Belum semua Dokumen Kependudukan dapat dibuat secara online.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem PADUKO di Kota Padang Panjang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan dokumen kependudukan online dengan sistem PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang?
2. Faktor apa yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan online dengan sistem PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menjelaskan efektivitas pelayanan dokumen kependudukan online dengan sistem PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.
2. Untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan online dengan sistem PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan konsep ilmu pengetahuan yang terkait dengan ilmu administrasi negara tentang Pelayanan Publik dan Elektronik Government.

2. Secara Praktis

Secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai masukan agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan pelayanan dokumen kependudukan secara online.
- b. Bagi Pemerintah, diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi Pemerintah Kota Padang Panjang agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan pelayanan secara online di Kota Padang Panjang.
- c. Bagi peneliti lain, Menambah wawasan bagi peneliti lain tentang hasil penelitian dan dapat di kembangkan untuk penelitian selanjutnya.