

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KELILING *ONLINE*
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIS
UNP Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**WINGFI JAPAMI
NIM. 14042018**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah
Datar

Nama : Wingfi Japami

Nim/TM : 14042018 / 2014

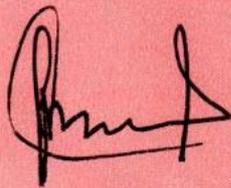
Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 18 Desember 2018

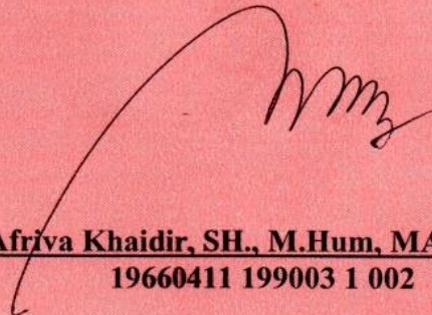
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D
NIP. 19640208 199003 2 001

Pembimbing II



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

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 18 Desember 2018 Pukul 14.00 s/d 15.00 WIB

Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

Nama : Wingfi Japami
NIM : 14042018
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial

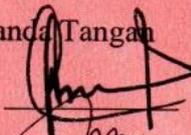
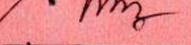
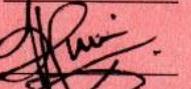
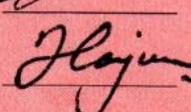
Padang, 18 Desember 2018

Tim Penguji

Nama

1. Ketua : Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D
2. Sekretaris : Afriva Khaidir, SH., M.Hum, MAPA, Ph.D
3. Anggota : Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D.
4. Anggota : Zikri Alhadi, S.IP, MA
5. Anggota : Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wingfi Japami

NIM / TM : 14042018/ 2014

Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 03 Agustus 1996

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 18 Desember 2018

Yang Membuat Pernyataan



Wingfi Japami
14042018/2014

ABSTRAK

WINGFI JAPAMI: NIM 14042018/2014 Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

Sejak diberlakukannya kebijakan tentang pelaksanaan stelsel aktif pegawai di tuntut untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan keliling *online* merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dengan mendatangi Nagari-nagari yang ada di Kabupaten Tanah Datar, namun dalam pelaksanaannya masih menemui berbagai permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan keliling *online*, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keliling *online*.

Jenis penelitian yaitu kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo dan Nagari Sungayang Kecamatan Sungayang. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan dalam pelayanan ini belum menyeluruh, hal tersebut menunjukkan bahwa lemahnya pencapaian tujuan secara menyeluruh mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan keliling *online* ini. Karena terdapat kendala diantaranya kesadaran masyarakat yang rendah untuk mengurus dokumen kependudukan, kurangnya sosialisasi dan permasalahan jaringan internet di beberapa Nagari yang membuat kegiatan pelayanan terhambat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yaitu melakukan kerja sama dengan pihak nagari untuk sosialisasi kepada masyarakat, membeli peralatan penguat jaringan dan melakukan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan di lingkup Kabupaten Tanah Datar.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Keliling Online.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar ”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Penasehat Akademik Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
4. Ibuk Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D dan Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D., Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Dosen Penguji.
6. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.

7. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
9. Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yang telah bersedia memberikan izin dalam pengumpulan data sekaligus wawancara untuk penelitian ini.
10. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai dan sayangi.
11. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terima kasih untuk ide-ide dan semangatnya.
12. Semua pihak yang telah ikut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala dan balasan dari Allah SWT, Amin. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan semaksimal mungkin, namun jika terdapat kekurangan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padang, 18 Desember 2018

Wingfi Japami

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	10
1. Identifikasi Masalah	10
2. Pembatasan Masalah.....	11
3. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Kajian Teori	14
1. Konsep Efektivitas.....	14
2. Konsep Pelayanan Publik	21
3. Konsep <i>E-Government</i>	37
B. Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Informan Penelitian.....	46
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	49
F. Teknik Penguji Keabsahan Data	51
G. Teknik Analisis Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Temuan Umum	55
2. Temuan Khusus	62
B. Pembahasan.....	96
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Informan.....	47
2. Jadwal Pelayanan Keliling <i>Online</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	44
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.....	61
3. Pelayanan Keliling <i>Online</i> di Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo	64
4. Ruangan Pelayanan Keliling <i>Online</i> di Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo.....	65
5. Pelayanan Keliling <i>Online</i> di Nagari Sungayang Kecamatan Sungayang.....	65
6. Bus Pelayanan Keliling <i>Online</i>	66
7. Sarana Transportasi Pelayanan Keliling <i>Online</i>	90
8. Fasilitas Tempat Duduk yang Tidak Memadai di Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo	91
9. Ruangan Pelayanan yang Terlalu Sempit dan Tidak Dilengkapi dengan Pendingin Ruangan di Nagari Sungayang Kecamatan Sungayang	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	122
2. Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan	125
3. Laporan Pelayanan Keliling <i>Online</i>	128
4. Daftar Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.....	129
5. Dokumentasi Penelitian	132
6. Surat Izin Penelitian.....	136

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan publik. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefenisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun

tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima yang dapat dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi di bidang kependudukan, meliputi pelayanan terhadap peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik, serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bertugas untuk melayani keperluan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik.

Dokumen kependudukan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia, karena mempunyai kekuatan hukum yang memikat secara perdata bagi pemilikinya. Kepemilikan dokumen ini selain mempunyai kekuatan legal, juga

dapat digunakan untuk memperoleh pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Sementara bagi pemerintah, kepemilikan dokumen kependudukan bermanfaat dalam melakukan kegiatan pengadministrasian penduduk berdasarkan hak legalnya serta memperkuat database penduduk serta pelayanan publik.

Kemudian dengan berlakunya UU nomor 32 tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas, serta membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih mengacu kepada kebutuhan masyarakat daerahnya.

Pada Kabupaten Tanah Datar terkait Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar nomor 09 tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar. Peraturan Bupati Tanah Datar nomor 46 tahun 2011 tentang uraian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar adalah membantu Bupati dalam bidang pembangunan administrasi kependudukan.

Adanya dinamika perubahan yang kompleks dan lingkungan yang selalu berubah dalam hal ilmu pengetahuan, politik, ekonomi, sosial dan budaya,

mengharuskan kesiapan setiap lembaga, aparatur pemerintahan, serta masyarakat untuk menyikapinya. Kondisi yang diharapkan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar memiliki kemampuan dalam peningkatan percepatan pelayanan administrasi kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Kemampuan ini tergantung pada SDM yang handal, waktu pelayanan, prosedur pelayanan, data yang diberikan\dikeluarkan akurat, serta sarana penunjang lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar telah mendapat apresiasi dari Tim Penilai Provinsi Sumatera Barat. Selama ini pelayanan birokrasi dicap jelek oleh masyarakat, namun pelayanan birokrasi dan administrasi kependudukan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar sudah bagus. Sementara itu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, Elizabeth menjelaskan pelayanan administrasi kependudukan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Tanah Datar untuk terus dibenahi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan seefektif mungkin bagi masyarakat melalui inovasi-inovasi yang terus dikeluarkan untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi adalah pelayanan dengan sistem jemput bola atau yang saat ini dikenal dengan nama pelayanan keliling ke Nagari-nagari yang ada di Kabupaten Tanah Datar. Dengan dilengkapi fasilitas jaringan komunikasi data pada mobil pelayanan keliling meningkatkan pelayanan menjadi pelayanan keliling *online*, dimana semua dokumen dapat langsung dicetak di

lokasi pelayanan kecuali KTP-el, tanpa dipungut biaya dengan catatan semua bahan persyaratan lengkap (Haluan: www.harianhaluan.com diakses tanggal 13 Desember 2017).

Pelayanan keliling *online* merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dengan mendatangi Nagari-nagari yang ada di Kabupaten Tanah Datar. Kabupaten Tanah Datar terdiri atas 14 (empat belas) kecamatan, 75 (tujuh puluh lima) nagari, dan 395 jorong (jorong setingkat dusun). Ke-14 kecamatan tersebut adalah Kecamatan X Koto, Batipuh, Rambatan, Lima Kaum, Tanjung Emas, Lintau Buo, Sungayang, Sungai Tarab, Pariangan, Salimpaung, Padang Ganting, Tanjung Baru, Lintau Buo Utara dan Kecamatan Batipuh Selatan.

Sejak diberlakukannya kebijakan yang mengikuti prinsip stelsel aktif, pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pada awalnya pelayanan dilakukan dengan sistem jemput bola, namun dalam pelayanan jemput bola dokumen tidak langsung terproses. Pegawai turun langsung untuk menjemput berkas-berkas masyarakat ke Nagari kemudian dibawa dan diolah di dinas. Setelah tersedianya jaringan internet, pelayanan sudah bisa dilaksanakan di lokasi secara *online* dimulai sejak tahun 2014 dengan pelayanan yang memakai sistem dengan aplikasi dan jaringan internet.

Bagi Nagari-nagari yang ingin diadakan kegiatan pelayanan keliling *online* dapat mengajukan surat permohonan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Dinas akan membuatkan daftar jadwal pelayanan,

lalu pegawai yang telah ditugaskan akan datang secara bergiliran ke Nagari-nagari sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pelayanan *online* yang dimaksudkan dapat memproses langsung di lokasi dengan aplikasi dan jaringan internet. Pegawai dinas yang biasanya melakukan pelayanan di kantor, melalui program ini dengan menggunakan jaringan internet data-data masyarakat dapat langsung di *input* dan di proses di Nagari tempat kegiatan pelayanan berlangsung. Dengan pelayanan *online* data masyarakat di proses, dicatat, serta karena terhubung ke server pusat, sehingga langsung bisa dicetak di lokasi.

Nagari-nagari mengajukan permohonan untuk dilakukan pelayanan keliling *online* umumnya karena masyarakat belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap. Disamping itu karena lokasi nagari tersebut jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, sehingga menyulitkan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Jika masyarakat datang ke kantor akan membutuhkan waktu, biaya dan transportasi.

Pelayanan keliling *online* umumnya dilakukan di Kantor Wali Nagari ataupun tempat lain yang disediakan oleh pihak Nagari. Pelayanan dilakukan selama 3 (tiga) hari di satu Nagari. Target dari pelayanan keliling *online* adalah percepatan pencapaian kepemilikan dokumen-dokumen kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Tanah Datar, seperti pencapaian kepemilikan dokumen akta kelahiran, kartu keluarga dan KTP-el. Sehingga melalui pelayanan keliling *online* semua dokumen kependudukan masyarakat dapat langsung terselesaikan pada waktu pemberian pelayanan dan gratis.

Penulis melakukan observasi pada bulan Agustus 2017, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan kegiatan pelayanan keliling *online* masih menemui berbagai permasalahan. Pelaksanaan pelayanan keliling *online* dilakukan pada setiap hari kerja yang berlangsung selama 3 (tiga) hari di 1 (satu) Nagari, setelah selesai pelayanan dilanjutkan ke Nagari berikutnya yang telah ditentukan. Namun dalam pelaksanaannya kegiatan belum efektif, ketidakefektifan ini terlihat dari sedikitnya masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan terutama pada hari pertama. Masyarakat hanya datang untuk melihat saja karena tidak mengetahui prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga dihari kedua dan ketiga sering terjadi lonjakan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan, hal ini berakibat pada kurang efektifnya pelayanan karena tempat dan waktu pelayanan yang terbatas.

Di beberapa Nagari jangka waktu 3 (tiga) hari pelayanan dirasa belum cukup, karena pada hari terakhir pelayanan masih terdapat banyak masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Karena hal tersebut, jika jumlah dokumen yang tersisa tidak terlalu banyak maka waktu pelayanan dilanjutkan sampai menjelang magrib. Namun jika jumlah dokumen banyak dan tidak memungkinkan untuk diselesaikan pada hari itu, maka dokumen masyarakat akan dibawa ke kantor untuk diselesaikan dan setelah selesai akan diberikan kepada petugas Nagari untuk dibagikan kepada masyarakatnya.

Pelayanan umumnya dilakukan di Kantor Wali Nagari atau tempat lain yang disediakan oleh pihak Nagari. Namun terdapat beberapa permasalahan seperti,

jika di Kantor Wali Nagari sedang diadakan suatu kegiatan maka pelayanan dipindahkan ke salah satu Jorong di Nagari tersebut, permasalahan berikutnya jika di Kantor Wali Nagari tidak terdapat koneksi internet yang baik maka kegiatan pelayanan di pindahkan ke lokasi lain yang terdapat koneksi internetnya, bahkan jika koneksi internet yang baik terdapat di sebuah lapangan maka kegiatan pelayanan akan dilaksanakan di lapangan tersebut. Hal ini tentu membuat pelaksanaan pelayanan menjadi tidak efektif karena terjadi pemborosan waktu untuk mencari lokasi baru dan memindahkan peralatan pelayanan.

Selain itu, karena keterbatasan tempat semua jenis kegiatan pelayanan keliling *online* dilakukan dalam satu ruangan. Tidak adanya tempat khusus untuk tiap-tiap pelayanan menjadikan antara satu pelayanan dengan yang lainnya hanya di batasi dari meja ke meja. Hal tersebut menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, karena tidak adanya tanda khusus yang menginformasikan kepada masyarakat bagian-bagian alur pelayanan. Oleh karena itu sering terjadi penumpukan masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Tidak adanya pemberian nomor antrian yang jelas membuat semua masyarakat berdesakan ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, kemudian tidak tersedianya fasilitas tempat duduk untuk masyarakat menunggu dokumen yang dicetak juga menyebabkan penumpukan masyarakat di dalam ruangan.

Permasalahan lain yang timbul dari masyarakat adalah masyarakat tidak mengerti tata cara pengisian berbagai formulir yang diperlukan sebagai persyaratan melakukan pelayanan. Sehingga sering menimbulkan kesalahan

dalam pengisian formulir. Hal tersebut berakibat pada terhambatnya proses verifikasi data oleh petugas pelayanan.

Permasalahan berikutnya adalah masyarakat yang tidak tertib. Masyarakat ingin dokumennya cepat diterbitkan, namun tidak mengerti prosedur dan persyaratan pelayanan. Terkadang persyaratan yang diberikan oleh masyarakat tidak lengkap, atau terjadi masalah dalam data masyarakat seperti data diri yang berbeda antara dokumen yang satu dengan yang lain, hal ini menyebabkan dokumen masyarakat terhambat untuk diproses. Oleh karena itu petugas pelayanan akan meminta masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang kurang, atau memverifikasi kebenaran data kepada masyarakat yang bersangkutan. Akan tetapi masyarakat seringkali beralasan tempat tinggal yang jauh sehingga sulit untuk menjemput dokumen yang kurang, dokumen hilang, atau dokumen rusak akibat rumah terbakar atau terkena banjir.

Dilain sisi terdapat masalah mengenai masih kuatnya asumsi masyarakat mengenai pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, sehingga masyarakat merasa malas untuk melakukan pengurusan dalam kegiatan pelayanan keliling *online*. Selain itu masih terdapat masyarakat yang berasumsi bahwa dokumen kependudukan dirasa tidak penting atau belum perlu untuk dilakukan pengurusan. Misalnya pada pembuatan atau pembaharuan dokumen akta kelahiran bagi masyarakat yang umurnya sudah melebihi 50 tahun, yang merasa bahwa mereka tidak lagi memerlukan dokumen akta kelahiran.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Efektivitas Pelayanan Keliling *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar**”.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan pelayanan keliling *online* masih menemui berbagai permasalahan.
- b. Pelaksanaan kegiatan masih belum efektif, dimana pada hari pertama pelayanan masyarakat yang datang cenderung sedikit atau hanya untuk melihat saja karena belum mengetahui persyaratan dan prosedur. Sehingga pada hari kedua dan ketiga terjadi lonjakan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan.
- c. Jangka waktu pelayanan selama 3 (tiga) hari masih dirasa belum cukup. Sehingga terkadang waktu pelayanan ditambah sampai menjelang waktu magrib dan jika memang tidak memungkinkan untuk dilanjutkan maka dokumen masyarakat terpaksa harus dibawa ke kantor untuk diselesaikan.
- d. Tempat pelaksanaan kegiatan yang sewaktu-waktu dapat berubah menyebabkan pemborosan waktu untuk mencari lokasi baru dan untuk pemindahan peralatan pelayanan.

- e. Permasalahan koneksi internet membuat kegiatan pelayanan harus berpindah tempat ke lokasi yang terdapat koneksi internetnya, tak terkecuali jika pelayanan harus dilaksanakan di lapangan.
- f. Keterbatasan tempat membuat penumpukan antara petugas pelayanan dengan masyarakat dan juga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat karena tidak adanya petunjuk khusus mengenai bagian-bagian pelayanan.
- g. Tidak adanya sistem nomor antrian yang jelas menimbulkan desakan pada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.
- h. Masih belum tersedianya fasilitas tempat duduk dan pendingin ruangan bagi masyarakat yang menunggu.
- i. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti tata cara pengisian formulir yang terkait dengan persyaratan pelayanan.
- j. Masih banyaknya masyarakat yang kurang tertib dalam proses pelayanan dikarenakan semua masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat.
- k. Masih kuatnya asumsi masyarakat mengenai pelayanan yang berbelit-belit dan masyarakat yang berasumsi bahwa dokumen kependudukan dirasa tidak penting atau belum perlu untuk dilakukan pengurusan.

2. Pembatasan Masalah

Karena keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dan agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah ini pada efektivitas pelayanan keliling *online* di Nagari Pangian Kecamatan Lintau Buo dan Nagari

Sungayang Kecamatan Sungayang, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan keliling *online*, dan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keliling *online*.

3. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar?
3. Apa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keliling *online*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan keliling *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keliling *online*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi terkait selaku pelaksana kegiatan, sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kegiatan Pelayanan Keliling *Online* untuk penerapannya lebih lanjut dimasa yang akan datang agar lebih efektif dan efisien.
- b. Bagi masyarakat, menjadi sumber informasi bagi masyarakat tentang Pelayanan Keliling *Online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.
- c. Bagi Penulis, selain untuk menambah wawasan dan pengetahuan, juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik pada jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.