

## PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI ONLINE DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG

**Disa Amalia<sup>1)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Pemerintah Kota Padang, Jl. Bagindo Aziz Chan No. 1 Aie Pacah, Kota Padang

<sup>1)</sup> Jurusan Manajemen dan Kebijakan Publik, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang

e-mail: disaamalia.h13@gmail.com

### Abstract

The Disdukcapil application is an innovation of population administration services that has been implemented by the Population and Civil Registration Office in Padang City. This application has been in place since March 30, 2020. This application aims to improve the quality of service to the community and be able to break the chain of the spread of Covid-19. The implementation of the Disdukcapil application is strongly influenced by the community's response. However, in fact, there are still many people who are not satisfied with this innovation. Therefore, research was raised on "Implementation Of Population Administration Services Through The Disdukcapil Online Application In Padang City, West Sumatera Province." The purpose of this study is to analyze, describe obstacles, and explain efforts to overcome existing obstacles. This study uses qualitative methods with an inductive approach, as well as data collection using observation techniques, interviews, documentation, triangulation, and data analysis using data reduction techniques. There are still many people who do not know the online application of Disdukcapil and many people also encounter people who come to the Office of Population and Civil Registration of Padang City to take care of population documents, as well as disruptions to the network and applications that are not perfect. So that for its improvement, regulations are needed related to the application for the creation of population documents in online applications, the need for socialization of online applications so that the public knows thoroughly, and periodic evaluation is needed by operators and district front offices so that services can be provided optimally.

*Keywords: Implementation, Disdukcapil Application, Population, Administration*

### Abstrak

Aplikasi online Disdukcapil merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. Aplikasi ini diberlakukan sejak 30 Maret 2020. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mampu memutus rantai penyebaran Covid-19. Penerapan aplikasi online Disdukcapil sangat dipengaruhi oleh respon masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap inovasi tersebut. Oleh sebab itu diangkatlah penelitian mengenai "pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online disdukcapil di kota padang provinsi sumatera barat." Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan hambatan, serta menjelaskan upaya untuk mengatasi hambatan yang ada. Pada penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif, serta pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi serta analisis data menggunakan teknik reduksi data. Pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi online Disdukcapil dan banyak juga ditemui masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk mengurus dokumen kependudukan, serta adanya gangguan pada jaringan maupun aplikasi yang belum sempurna. Sehingga untuk penyempurnaannya diperlukan regulasi terkait permohonan pembuatan dokumen kependudukan pada aplikasi online, perlunya sosialisasi terhadap aplikasi online agar

masyarakat mengetahui secara menyeluruh, dan diperlukan evaluasi secara berkala terhadap operator dan front office kecamatan agar pelayanan dapat diberikan dengan maksimal.

*Kata Kunci: Pelaksanaan, Aplikasi Disdukcapil, Administrasi, Kependudukan*

## PENDAHULUAN

Warga yang bertempat tinggal di suatu daerah atau disebut dengan penduduk dapat diartikan sebagai orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tertentu. Artinya orang tersebut harus memiliki surat resmi agar dapat tinggal di daerah tersebut dengan bukti kartu warganegaranya. Pemerintah dalam suatu daerah bertujuan untuk memberi kepuasan terhadap masyarakatnya sendiri. Agar tujuan tersebut dapat tercapai diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan tersebut meliputi pemberian hak dasar kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh Perundang-Undangan. Peranannya sangat penting, Hal ini dikarenakan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah dapat memberikan pelayanan salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut terdapat pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 12 ayat (2) huruf F menyebutkan Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan terhadap serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penataan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan merupakan surat-surat resmi yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik yang dikeluarkan oleh pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk adalah pendataan mengenai pelaporan peristiwa kependudukan dan pencatatan data penduduk serta penerbitan dokumennya berupa kartu identitas atau

surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan mempunyai manfaat memberi kejelasan identitas dan kejelasan status bagi penduduk, kejelasan hukum, perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya, manfaat terhadap keperluan administrasi dan pelayanan publik lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau sering dikenal dengan Disdukcapil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang bertugas pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil dikepalai oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kota Padang adalah ibukota Provinsi Sumatera Barat mempunyai jumlah penduduk 909.040 jiwa dengan dibagi menjadi 11 kecamatan (Kota Padang dalam angka 2021). Banyaknya penduduk akan mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang. Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan publik yang harus dilaksanakan dan diberikan kepada seluruh masyarakat Kota Padang. Selama berlangsungnya proses pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang terdapat beberapa hambatan seperti adanya kekurangan dalam pencatatan biodata untuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), masih adanya kendala pada data kependudukan berbasis teknologi dalam pelayanan publik, masih banyak data penduduk yang tidak sesuai ataupun ganda serta masih ada antrian pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Pelayanan administrasi kependudukan akhir-akhir ini sedikit terhambat karena adanya pandemi covid-19. Pandemi ini berdampak kepada berubahnya pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sehingga instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan covid-19 kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Berdasarkan surat tersebut maka instansi terkait menemukan 3 inovasi pelayanan administrasi kependudukan selama pandemi berdasarkan metode penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Inovasi tersebut yaitu online-daring, penerapan protokol kesehatan, dan inovasi jemput bola.

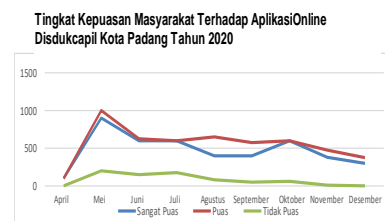
Inovasi daring atau dalam jaringan salah satunya adalah adanya aplikasi online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi, Kabupaten/Kota. Disdukcapil Kota Padang adalah salah satu instansi yang telah menggunakan aplikasi online Disdukcapil sejak tanggal 30 Maret 2020. Aplikasi online ini adalah salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. Aplikasi online ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan juga dapat memutus rantai penyebaran covid-19.

Aplikasi online Disdukcapil dapat diakses oleh siapa saja. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan hanya melalui smartphone ataupun Personal Computer (PC). Masyarakat dapat mengakses layanan di aplikasi ini meliputi, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan KTP Sementara, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN), Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (SKDWN), Kartu Keluarga (KK) Hilang/Rusak, Penerbitan KTP-el, Online NIK, dan Perubahan Data.

Masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan cara

membuka aplikasinya terlebih dahulu. Setelah itu masyarakat diminta untuk memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kemudian memilih layanan yang dibutuhkan setelah itu diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jika masyarakat tersebut belum pernah login masyarakat dapat menggunakan fitur pendaftaran baru dengan memasukkan NIK, menulis kode CAPTCHA, memasukkan nomor telepon yang aktif lalu klik daftar. Kemudian masyarakat diminta mengunggah dokumen yang dipersyaratkan. Setelah mengunggah dokumen yang disyaratkan masyarakat hanya perlu menunggu sampai dokumen tersebut diterbitkan. Apabila dokumen tersebut telah diterbitkan maka masyarakat dapat melihatnya melalui e-mail atau mengambilnya di Kantor Kecamatan sesuai alamat masing-masing.

Tentunya jika menggunakan Disdukcapil Kota Padang secara online, reaksi pemerintah kota akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan inovasi pelayanan publik ini. Jika semakin banyak orang yang puas dengan layanan yang diberikan, maka kita dapat berbicara tentang inovasi sukses yang akan diterapkan di masa mendatang. Kepuasan Masyarakat Terhadap Disdukcapil Kota Padang Secara Online Tahun 2020 dapat digambarkan pada Gambar 1.1



Gambar 1 Bagan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Disdukcapil Kota Padang Secara Online Tahun 2020

Gambar 1 Menjelaskan bahwa Banyak masyarakat yang masih belum puas dengan layanan aplikasi online Disdukcapil Kota Padang. Situs ini masih dalam tahap implementasi. Aplikasi ini

merupakan aplikasi baru yang perlu perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan. Hal ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor, baik pada masyarakat atau institusi maupun teknologi itu sendiri.

Layanan manajemen internet saat ini sedang berjuang untuk diterapkan. Sebagai pelayanan akta kematian pasien Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah. Pasalnya, pelayanan akta kematian pasien Covid-19 berbeda dengan pengurusan akta kematian biasa. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Batang, terdapat 509 kematian akibat Covid-19 pada baris data kematian, namun kebutuhan data adalah 230. Dari 230 tanggal, hanya 137 tanggal yang bisa masuk. Ada 93 tanggal yang tidak bisa dimasukkan. Ini karena data yang hilang nomor induk kependudukan (NIK) (<https://radarpekalongan.co.id/141944/rat-usan-warga-ajukan-akta-kematian/> dilihat tanggal 23 September 2021 pukul 20.00 WITA).

Masalah lain dalam pelayanan manajemen kependudukan juga ada pada pelayanan kependudukan dan catatan otoritas administratif Kota Bekasi. Layanan informasi publik berbasis web Kabupaten Bekasi dihentikan selama sepekan. Pasalnya, koneksi internet di pengurus Bekasi saat ini sedang memperbaiki sistem pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Padang pun sepakat. Masyarakat sudah lama tidak dapat menggunakan layanan sensus online ini. Layanan online Disdukcapil Kota Padang dihentikan sementara karena perbaikan aplikasi (<https://langgam.id/semptat-dihentikan- sementara-layanan-online-disdukcapil-padang-kembali-aktif/> dilihat tanggal 24 September 2021 pukul 18 WITA).

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan Kota Bandung memiliki keterbatasan layanan

administrasi online, hal ini juga dikarenakan adanya peningkatan layanan online, sehingga masyarakat tidak dapat mengakses layanan yang diinginkan melalui aplikasi. Mengingat manajemen kependudukan memegang peranan penting, namun implementasinya masih terbatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul tersebut: “pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online disdukcapil di kota padang provinsi sumatera barat”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Online Disdukcapil Kota Padang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mendatangi kantor. Artinya masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan di mana saja tanpa dibatasi oleh jarak yang jauh.

Fitur-fitur yang teedapat pada aplikasi Online Disdukcapil Kota Padang yaitu:

Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang diperuntukkan kepada setiap bayi yang baru dilahirkan atau penduduk yang belum mempunyai akta kelahiran. Untuk melakukan pengurusan akta kelahiran pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang diperlukan beberapa persyaratan, diantaranya:



Gambar 2 Persyaratan Akta Kelahiran

Akta kematian merupakan sebuah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang

menyatakan seseorang tidak lagi menunjukkan tanda-tanda kehidupan. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh seorang penduduk yang perlu dicatatkan oleh negara. Fungsi Akta Kematian ini bagi penduduk biasanya untuk menetapkan status janda atau duda (terutama bagi pegawai negeri, TNI dan Polri), dan juga sebagai persyaratan untuk pembagian warisan. Jika permohonan telah selesai maka akta kematian dapat diambil di kantor kecamatan pemohon. Berikut adalah persyaratan untuk mengurus Akta Kelahiran pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang.

Sistem Pelayanan Dukcapil Pemerintah Kota Padang

**SILAHKAN UPLOAD DOKUMEN PERSYARATAN DALAM FORMAT (JPG/PNG) DAN MAKSIMAL FILE 2 MB**

(\*) wajib di isi

UPLOAD SURAT KETERANGAN KEMATIAN DARI KELURAHAN\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD SURAT KETERANGAN KEMATIAN DARI RUMAH SAKIT/PUSKESMAS\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD SURAT KETERANGAN AHLI WARIS\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD FOTO COPY KTP YANG MENINGGAL\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD KARTU KELUARGA YANG MENINGGAL\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD FOTO COPY KTP PELAPOR\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

UPLOAD FOTO COPY SURAT NIKAH YANG MENINGGAL BAGI YANG SUDAH MENIKAH

Pilih File tidak ada...ng dipilih

Gambar 3. Persyaratan Akta kematian

Surat Keterangan atau biasa disebut dengan suket pengganti KTP sementara dikeluarkan dengan tujuan sebagai suatu surat keterangan pengganti dari E-KTP. Dalam surat keterangan ini, terdapat data diri seperti KTP. Surat keterangan ini biasanya digunakan untuk kepengurusan berbagai keperluan administrasi kependudukan yang membutuhkan E-KTP, seperti Pemilu dan Pilkada, perbankan, kepolisian, dan keperluan administratif lainnya. Jadi, Suket KTP Sementara ini mempunyai fungsi dan yang sama dengan KTP elektronik hanya saja sukut ini berupa bertas. Suket diperlukan oleh masyarakat yang belum memiliki E-KTP tetapi memerlukannya dalam waktu yang cepat. Namun dimulai dari 2 Maret 2020 Suket

tidak lagi diterbitkan karena Dirjen Dukcapil sudah memfasilitasi pengadaan blangko pembuatan E-KTP dan juga saat ini untuk penerbitan E- KTP sudah memerlukan waktu yang sangat singkat dibandingkan dengan sebelumnya, yaitu sekitar 3-5 hari.

Karena Suket tidak lagi diterbitkan maka untuk fitur penerbitan sukut pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang tahun 2020 tidak lagi digunakan. berkembang sebagai kota dengan pusat perdagangan dan pelayanan jasa, yang mana, dengan kecenderungan tersebut menandakan bahwa sarana dan prasarana yang di Kota padang cenderung memadai. Mengingat kecilnya masyarakat dengan mata pencaharian di bidang pertambangan dan galian menandakan bahwa tidak bisa mendobrak perekonomian kota dengan Sumber Daya Alam.

SKPWNI adalah surat keterangan pindah warga negara, yang mana surat ini diperlukan oleh seseorang yang berkeinginan untuk pindah warga negara. Berikut adalah persyaratan untuk mengurus SKPWNI pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang.

Sistem Pelayanan Dukcapil Pemerintah Kota Padang

NIK KEPALA KELUARGA\*

1371064412460001

**CENTANG DATA ANGGOTA KELUARGA YANG AKAN PINDAH**

Action	NIK
<input type="checkbox"/>	1371022010950006
<input type="checkbox"/>	1371061311930012
<input type="checkbox"/>	1371020909000005
<input type="checkbox"/>	1371064412460001

KAB/KOTA KEPINDAHAN\*

ALASAN PINDAH\*

**DAFTAR ANGGOTA YANG PINDAH**

TAMBAH KE LIST PINDAH

PRODUK DI HASILKAN\*

SKPWNI

KK

**SILAHKAN UPLOAD DOKUMEN PERSYARATAN DALAM FORMAT (JPG/PNG) DAN MAKSIMAL FILE 2 MB**

(\*) wajib di isi

UPLOAD FOTO COPY KK\*

Pilih File tidak ada...ng dipilih

PERSYARATAN LAIN DI BASA PERLU

Pilih File tidak ada...ng dipilih

SIMPAN

RESET

Gambar 4 Persyaratan SKPWNI

SKDWNI adalah surat keterangan datang warga negara Indonesia, yang mana surat ini diperlukan oleh seseorang yang baru pindah ke warga negara Indonesia. Berikut adalah persyaratan untuk mengurus SKDWNI pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang.

Gambar 5. Persyaratan SKDWNI  
Kartu Keluarga merupakan Kartu Identitas Keluarga yang berisikan data mengenai susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Setiap keluarga harus memiliki Kartu Keluarga. Kartu ini memuat tentang data lengkap identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Berikut adalah persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang.

Gambar 6. Persyaratan Penerbitan KK Elektronik

Pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang juga memuat fitur penerbitan KTP-EL. Pada fitur ini memuat lima (5) opsi yaitu belum pernah memiliki KTP, perubahan biodata, pindah datang, KTP hilang, KTP rusak. Persyaratan dalam penerbitan KTP-EL diantaranya:

Gambar 7. Persyaratan Penerbitan KTP-EL

NIK adalah salah satu syarat penting dalam mengurus setiap dokumen penting dalam kehidupan sehari-hari naik itu menyangkut kependudukan maupun tidak menyangkut kependudukan. Ada beberapa instansi yang membutuhkan validasi dalam penggunaan NIK. Berikut adalah persyaratan

pemanfaatan NIK untuk instansi pengguna (BPJS, Bank, Dsb) :

Gambar 8. Persyaratan Pemanfaatan NIK untuk Instansi Pengguna Perubahan Elemen Data kependudukan

Gambar 9. Persyaratan perubahan elemen data kependudukan

Fitur selanjutnya adalah perubahan elemen data kependudukan, seperti yang kita tahu masih ada saja terdapat kesalahan kesalahan pada penginputan penginputan data dalam setiap data

kependudukan. Untuk melakukan perubahan tersebut dapat dilakukan pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang

Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online Disdukcapil Kota Padang dimulai pada bulan Maret tahun 2020. Untuk pengguna aplikasi online pada tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pengajuan Masyarakat Tahun 2020 ( Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2020)

No	Dokumen Kependudukan	Pengajuan Diterima	Pengajuan Ditolak	Pengajuan Total
1	Akta Kelahiran	10.473	2.066	12.539
2	Akta Kematian	443	126	569
3	Kartu Keluarga	6.047	157	6.204
4	KTP Elektronik	27.973	6.555	34.528
5	Online NIK	9.733	1.402	11.135
6	Perubahan Data	10.446	6.503	16.949
7	SKPWNI	6.186	5.438	11.628
8	SKDWNi	5.394	556	5.950
9	Surat (Pengganti KTP Sementara)	742	154	896
	Total Permohonan	77.437	22.957	100.398

Jumlah masing-masing permohonan pembuatan dokumen dalam masing-masing jenis dokumen kependudukan pada tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 4.6. Permohonan KTP berada di urutan pertama pelayanan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat, sementara pelayanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat adalah pembuatan Akta Kematian.

Sebanyak 212.274 pengajuan yang berhasil diajukan pengguna melalui Aplikasi berbasis Online yang telah dibuat oleh Disdukcapil Kota Padang sepanjang tahun 2021. Permohonan tertinggi masih ada pada jenis pelayanan KTP elektronik yaitu sebanyak 74.835, sementara untuk permohonan terendah ada pada pelayanan pembuatan Akta Kematian.

Tabel 2. Pengajuan Masyarakat Pada Tahun

2021 (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2021)

No	Dokumen Kependudukan	Pengajuan Diterima	Pengajuan Ditolak	Pengajuan Total
1	Akta Kelahiran	23.398	7.193	30.641
2	Akta Kematian	1.226	256	1.482
3	Kartu Keluarga	16.869	1.986	18.855
4	KTP Elektronik	51.892	22.943	74.835
5	Online NIK	12.603	556	13.159
6	Perubahan Data	15.840	12.094	27.934
7	SKPWNI	9.996	7.638	17.634
8	SKDWN	9.134	864	9.998
	Total Permohonan	140.958	53.530	212.274

Kedua tabel tersebut dapat kita lihat bahwa dari awal diluncurkannya inovasi pelayanan ini yaitu pada tahun 2020 sampai pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan, terbukti dari jumlah pemohon yang bertambah dalam menggunakan aplikasi online Disdukcapil Kota Padang ini.

Implementasi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dalam pengambilan kebijakan yang kemudian perkembangannya dapat dilihat. Hal ini berkaitan dengan penelitian penulis tentang Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Online Disdukcapil di Kota Padang, teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Teori Edward III untuk mengetahui dan melihat bagaimana Implementasi dari Aplikasi Online Disdukcapil Kota Padang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Teori Implementasi Menurut Edward III dalam Agustian (2018:133) menjelaskan dimensi yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik, yaitu: publik, yaitu:

1. komunikasi
2. sumber daya
3. sikap implementor (disposisi)
4. struktur birokrasi pelaksana

Penulis menggunakan teori dari Edward III dengan tujuan untuk mengetahui fakta yang terjadi di lapangan kemudian penulis dapat menganalisisnya secara mendalam dan terstruktur. Untuk menyelesaikan hasil penelitian ini, penulis terlebih dahulu terjun langsung ke lapangan untuk mengamati secara langsung dan membuat laporan penelitian ini.

Pemerintah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana untuk melakukan kegiatan pencatatan sipil dan penerbitan dokumen kependudukan Pasal 8 ayat 1 menjelaskan mengenai kewajiban instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan yaitu Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan. Aplikasi online Disdukcapil Kota Padang dihadirkan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang kemudian dipermudah pendistribusian dokumennya. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Heni Puspita, S.Sos, M.Si Pada Kamis, 13 Januari 2021 pukul 09.00 WIB di ruangannya dalam wawancara yang penulis lakukan beliau mengatakan : “Jika dokumen kependudukan yang diajukan telah selesai, maka untuk pendistribusiannya kita lakukan melalui email pemohon berupa Pdf sehingga pemohon bisa mencetak sendiri atau mencetak di kantor kecamatan, namun untuk permohonan KTP-EL dicetak oleh Dukcapil dan dikirim langsung kekecamatan pemohon sehingga pemohon bisa menjemput di kantor kecamatan.” Wawancara di atas memberitahu bahwa pendistribusian dokumen yang telah selesai diproses maka akan dikirim dalam bentuk file Pdf ke email pemohon, dokumen

dapat dicetak sendiri atau mencetaknya ke kantor kecamatan pemohon. Sementara untuk pembuatan dokumen KTP-EL jika telah selesai diproses maka Disdukcapil akan mengirimkan dokumen ke kantor Kecamatan pemohon.

Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan daring yang disebut pelayanan *adminduk 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. Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Heni Puspita Bustani, S.Sos, M.Si Pada Kamis, 13 Januari 2022 pukul 09.00 WIB di ruangannya dalam wawancara yang penulis lakukan beliau mengatakan : “Aplikasi online Disdukcapil

Kota Padang ini dilaksanakan untuk pelayanan secara online administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang mana permohonannya bisa diajukan melalui front office di kantor kecamatan dan semua kantor kelurahan di Kota Padang 11 kecamatan sudah melakukan pelayanan secara online sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dinas dukcapil untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan ini khusus pengajuan-pengajuan yang hubungannya tidak perlu langsung seperti perekaman KTP-EL.” Penulis juga melakukan wawancara bersama operator Online Disdukcapil Kota Padang Bapak Ryan Dwi Prasetyo yang bertugas Di kantor pada Jumat, 4 Januari 2022 beliau menyampaikan: “Masyarakat hanya perlu memasukkan berkas persyaratan di aplikasi, jika masyarakat tidak punya Smartphone maka front office kecamatan akan memfasilitasi seperti membuatkan email, sehingga dari komputer kecamatanlah mereka mengakses. Jadi untuk itu kita latih front office kecamatan untuk menerima masyarakat, membuatkan email, sampai ke mengajukan permohonan kemudian nanti setelah dikirimkan hasilnya mereka mencetakkan juga dokumennya sampai dengan selesai.” Wawancara tersebut

betapa penting peran front office kecamatan dalam membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang tidak mempunyai Smartphone akan dibantu sampai dokumen sampai ke tangan pemohon.

Kebijakan dapat terlaksana dengan baik apabila sudah terjalin kerjasama yang baik antara pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan sehingga akan terjadi peningkatan mutu pelayanan. Faktor-faktor pendorong seperti infrastruktur dan kualitas sumberdaya manusia juga berpengaruh besar terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam Implementasi Online Disdukcapil Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai berikut:

Belum Semua Masyarakat Kota Padang Mengetahui Pelayanan Aplikasi Online Disdukcapil

Belum semua masyarakat Kota Padang yang mengetahui pelayanan aplikasi online Disdukcapil karena dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan, padahal dengan Aplikasi Online Disdukcapil pelayanan ini bisa dilakukan dari rumah tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara bersama Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Ibu Heni Puspita Bustani, S.Sos, M.Si pada 18 Januari 2022 di ruangannya, mengatakan bahwa: “Masyarakat belum seluruhnya mengetahui pelayanan Aplikasi Online Disdukcapil ini, karena pelayanan ini tergolong inovasi yang masih baru. Untuk sosialisasinya sudah dilaksanakan namun belum menjangkau ke semua kalangan masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan langsung mendatangi seluruh kecamatan di Kota Padang dan membagikan selebaran himbauan pelayanan Online ini dengan harapan pihak

kecamatan menyampaikan kepada pihak kelurahan dengan target seluruh masyarakat Kota Padang mengetahui pelayanan online ini. Tidak hanya itu kami juga memasang himbauan pelayanan Online ini di kantor serta menampilkan operasional prosedur pelayanan secara Online ini melalui televisi yang ada di ruang tunggu pelayanan.” Sejalan dengan penyampaian kepala dinas, dari pihak masyarakat yang diwakili oleh Bapak Zulkarnain pada tanggal 22 Januari 2022 yang penulis wawancarai di Kantor Kecamatan Lubuk Begalung menyampaikan bahwa: “Saya merasa sangat termudahkan dengan adanya aplikasi online Disdukcapil Kota Padang ini, namun untuk lingkungan sekitar saya di Kecamatan Lubuk Begalung masyarakatnya masih belum mengerti aplikasi ini karena kurang peduli, tidak update informasi dan pemberitahuan dari dinas tidak sampai di masyarakat sehingga masih mengurusnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” Hasil wawancara dari kedua informan tersebut membuktikan belum seluruh masyarakat di Kota Padang yang mengetahui adanya pelayanan Aplikasi Online Disdukcapil disebabkan karena masyarakatnya yang tidak aktif dan kurang peduli tentang informasi terupdate serta pihak dinas yang penyampaiannya belum menjangkau semua kalangan.

Aplikasi Online Disdukcapil Kota Padang merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis daring di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Jaringan internet (Wi-Fi) yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam melaksanakan pelayanan secara online dinilai sudah cukup baik, akan tetapi hambatan itu terjadi dalam jaringan sistem SIAK. Apabila jaringan aplikasi SIAK terganggu maka seluruh sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online ini juga terganggu sehingga mengganggu kinerja operator dan membuat dokumen yang dimasukkan oleh masyarakat menjadi menumpuk. Hambatan ini juga terjadi pada masyarakat yang mana ada juga masyarakat yang tidak

memiliki jaringan yang bagus dan dalam proses memasukkan data sering error karena data yang dimasukkan melebihi kapasitas yaitu 2 megabyte.

Aplikasi online Disdukcapil Kota Padang dapat dikatakan belum sempurna karena adanya batas kuota pelayanan per harinya yaitu 300 pemohon sehingga membuat masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan di hari tersebut. Kemudian terbatasnya menu pelayanan yang tersedia, saat ini Aplikasi Online Disdukcapil hanya menyediakan 9 jenis pelayanan, sementara pelayanan yang dibutuhkan masyarakat masih banyak lagi seperti KIA, Akta Perkawinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Hal ini perlu diperhatikan karena sewaktu-waktu ada masyarakat yang mendadak membutuhkan pelayanan harus segera dilayani, namun pelayanan tidak bisa diakses masyarakat.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator yang penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Penulis melakukan wawancara dengan Pelaksana Tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yaitu Ibu HP mengatakan bahwa “Gedung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang itu tergolong tidak luas jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang dilayani. Jadi, sampai saat ini masih memanfaatkan fasilitas yang ada.” Peneliti mengambil kesimpulan bahwa upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi hambatan pada faktor fasilitas adalah dengan memanfaatkan secara maksimal sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dan melaksanakan pengaturan kembali mengenai ruang kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Selain itu untuk masyarakat yang tidak memiliki Gadget/Smartphone bisa dibantu dengan keluarga yang memiliki Gadget/Smartphone untuk membuka web pada browser dan juga bisa dibantu oleh petugas yang ada jika ada keperluan mendesak. Masyarakat diarahkan untuk menggunakan Gadget/Smartphone sendiri karena dokumen kependudukan yang

sudah selesai akan dikirimkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui email pribadi dan juga untuk mengurangi penyebaran Virus Covid-19.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengambil langkah- langkah untuk menanggulangi semua hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online ini agar tujuan dari pelayanan berbasis digital ini dapat tercapai. Langkah-langkah tersebut diantaranya:

Langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi ketidaktahuan masyarakat terhadap aplikasi ini yaitu melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat terkait adanya inovasi pelayanan Aplikasi Online Disdukcapil melalui berbagai media seperti program PILMAMA(Dukcapil Menyapa Masyarakat), membagikan brosur, pemasangan spanduk dan banner dan secara konvensional melalui rapat di kecamatan.

Konektivitas Jaringan merupakan salah satu sarana paling penting dalam pelaksanaan dalam pelayanan berbasis digital. Kualitas Jaringan yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Online Disdukcapil Kota Padang.

Langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah berkoordinasi dengan dinas terkait sehubungan dengan masalah jaringan di kantor dengan melakukan penambahan bandwidth pada jaringan internet. Dengan masih banyaknya kekurangan yang terdapat pada aplikasi online Disdukcapil Kota Padang langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk membangun infrastruktur Teknologi Informasi agar pelayanan Aplikasi Online Disdukcapil berjalan maksimal.

Langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah mengajukan permohonan penambahan anggaran untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang di sampaikan kepada pemerintah Kota Padang melalui

Pelaksana Tugas Kepala Dinas dalam rapat koordinasi dengan pelaksana tugas Walikota Padang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online Disdukcapil Kota di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, penulis menarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi online Disdukcapil Kota Padang belum berjalan maksimal, hal ini dapat kita lihat dari sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat memilih untuk tetap datang ke kantor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya membuat regulasi terkait permohonan pembuatan dokumen yang bisa dilayani melalui aplikasi untuk tidak perlu datang ke kantor Dukcapil untuk mengurusnya, Jadi kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dapat difokuskan untuk melayani pembuatan dokumen yang tidak dapat dilayani melalui aplikasi seperti perekaman KTP-EL.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Burhan, Bungin. 2012. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fatih, Achmad. 2010. Kependudukan-Teori, Fakta dan Masalah. Yogyakarta: Dee Publish
- Hayat. 2017. Manajemen Kebijakan Publik. ed. Riant Nugroho. Jakarta: Rajawali Pers.
- Helaluddin, Hengki Wijaya. 2019. Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik. 1st ed. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Nur, Anisa Hemi. 2019. "IMPLEMENTASI PELAYANAN THREE IN ONE ( 3 IN 1 ) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN."
- Putri, Afrianingsih, Rahmat Syahni, Hasnah Hasnah, and Alfian Miko. 2021. "Tantangan Pengembangan Agribisnis Kopi Di Sumatera Barat

- Afrianingsih.” *Jurnal Pembangunan Nagari* 6(1): 60–75.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Soraya, Tania. 2019. “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati.” *Astuti, Puji*: 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. 1st ed. ed. Caroline Paskarina Mariana Dede. Bandung: AIPI Bandung.
- Triningsih, Ayu, Hevi Kurnia Hardini, and Saaiman. 2018. “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar.” : 14.
- Uma Sekaran, Rouger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*. 6th ed. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- W, Creswell Jhon. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Yalia, Mulyono. *Implementasi Kebijakan Pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Sosial Media Tradisional di Jawa Barat*. Bandung : BPPKI Bandung.2014
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Undang- Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 12 ayat (2) huruf F
- Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Walikota Padang Nokor 77 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil