

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komponen penting dalam kehidupan masyarakat salah satunya adalah pelayanan publik, yang mana dilakukan oleh berbagai lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan publik. Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan publik dan mematuhi peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik.¹ Setiap warga negara berhak atas pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah ketika orang dapat mendapatkan layanan melalui prosedur yang singkat, tepat, cepat, serta memuaskan. Namun, di Indonesia, masih banyak lembaga pemerintah yang gagal memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat.²

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan akan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.³ Instansi pelaksana pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan prima yang merupakan harapan bagi setiap orang seiring

¹ Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 78–90.

² Rukayat Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2 (2017): 56–65, http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf.

³ Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik".

dengan perkembangan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Masyarakat sering diposisikan dalam pelayanan publik pada posisi tertentu. sebagai pihak yang memberikan layanan, bukan sebagai pihak yang menerima layanan.

Pada dasarnya jenis layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sangatlah beragam salah satunya adalah yang berkaitan dengan layanan administrasi kependudukan. Perlu diketahui bahwa layanan administrasi kependudukan menjadi jenis layanan yang dapat dikatakan cukup penting, hal ini karena layanan administrasi kependudukan memiliki banyak manfaat diantaranya memberikan kepastian dan perlindungan hukum, memberikan kejelasan identitas atau status sebagai penduduk, dan berbagai manfaat-manfaat lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memastikan administrasi kependudukan tertib.

Selain itu, layanan administrasi kependudukan juga berfungsi untuk menjamin sistem data kependudukan yang akurat, sah, dan aktual, pelayanan administrasi ini mencakup pencatatan sipil. Administrasi ini sendiri digunakan untuk membantu pelaksanaan pembangunan pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan memberikan hak administratif kepada penduduk untuk memverifikasi identitas mereka sebagai penduduk dan melindungi status hak sipil mereka.⁴

⁴ I Made Sugita, "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem," *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin* 2, no. 3 (2022): 119–132.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, telah terjadi reformasi signifikan dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Salah satu dampak nyata dari kebijakan ini adalah penyederhanaan birokrasi, khususnya dengan tidak lagi diperlukannya surat pengantar dari RT, serta penghapusan kewajiban masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kelurahan dan kecamatan. Inovasi kebijakan ini pada dasarnya merupakan sebuah terobosan besar yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat langsung mengakses layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan prosedur yang lebih singkat dan jelas. Penyederhanaan alur pelayanan ini juga diyakini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Namun, di sisi lain, perubahan tersebut juga menimbulkan dinamika baru di tingkat masyarakat, terutama bagi perangkat RT. Perangkat RT merasa bahwa peran mereka dalam administrasi kependudukan yang selama ini cukup sentral menjadi semakin berkurang. Khususnya dalam hal mutasi penduduk, banyak RT tidak lagi mengetahui secara langsung siapa saja yang masuk maupun keluar dari wilayahnya, karena informasi tersebut tidak lagi disampaikan secara formal kepada mereka. Akibatnya, RT hanya mampu memberikan imbauan atau sosialisasi, tanpa memiliki kontrol administratif yang memadai. Kondisi ini tentu kurang ideal dalam upaya menjaga ketertiban administrasi di lingkungan terkecil masyarakat.

Selain itu, meskipun birokrasi telah dipangkas, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara optimal, terutama dalam pengurusan dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, atau Surat Keterangan Pindah WNI. Di sisi lain, sebenarnya masih terdapat sejumlah tugas administratif yang bisa dioptimalkan melalui pemberdayaan perangkat RT, seperti pelaporan kematian dan pendataan penduduk non-permanen. Hal ini menunjukkan bahwa perangkat RT masih memiliki potensi besar dalam mendukung penataan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Menyikapi berbagai tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang meluncurkan inovasi bernama DUKCAPIL BERMITRA (Dukcapil Memberikan Layanan Administrasi Kependudukan hingga Perumahan).

Inovasi ini merupakan bentuk kolaborasi antara Disdukcapil dengan seluruh kecamatan yang ada di Kota Padang Panjang, di mana perangkat RT ditunjuk sebagai Mitra Dukcapil. Mereka diberi kewenangan untuk menerima berkas dan membantu pengurusan dokumen kependudukan masyarakat melalui aplikasi PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online). Dengan demikian, peran RT kembali diperkuat sebagai ujung tombak dalam mendekatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat, sekaligus menjawab keterbatasan sebagian warga dalam mengakses layanan berbasis teknologi informasi.

Pada era kemajuan teknologi dan tuntutan akan pelayanan publik yang baik, sektor administrasi kependudukan menjadi komponen penting dalam mendukung stabilitas dan pembangunan suatu wilayah. Kualitas pelayanan dalam

bidang administrasi kependudukan sangat memengaruhi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta memainkan peran penting dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (7) yang menyatakan bahwa instansi pelaksana pemerintah kabupaten/kota bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan urusan administrasi kependudukan. Sebagai inti dari pelayanan publik, administrasi kependudukan memerlukan pendekatan yang cermat dan terus menerus yang mengikuti perkembangan zaman.

Dengan kemajuan teknologi informasi, masyarakat semakin mengharapkan layanan administrasi kependudukan yang efisien, transparan, dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, inovasi sangat penting untuk pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal⁵. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa administrasi kependudukan memiliki peran sangat penting bagi kehidupan masyarakat di berbagai wilayah daerah di Indonesia tidak terkecuali juga masyarakat Kota Padang Panjang.

Banyaknya persoalan dan hambatan yang berkaitan dengan layanan administrasi tentu saja menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kota Padang Panjang khususnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Demikian karena Disdukcapil merupakan lembaga atau instansi pemerintah yang bertanggungjawab untuk mengelola administrasi kependudukan

⁵ Yudha Mardhatillah and Novella Yessy, "Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng," *Jurnal Konstituen* 4, no. 2 (2022): 114–131.

di Kota Padang Panjang. Sehingga dalam rangka menjawab tuntutan layanan yang efektif dan efisien, Disdukcapil Kota Padang Panjang selalu berupaya untuk menggagas dan melahirkan suatu inovasi guna memaksimalkan proses layanan administrasi yang cepat dan tepat.

Pada era teknologi sekarang Kota Padang Panjang merupakan salah kota yang terletak di Provinsi Sumatera Barat yang mengalami beberapa masalah cukup menonjol terkait layanan administrasi online terkhususnya di Kota Padang Panjang. Salah satu hambatan yang ditemukan diantaranya adalah keterbatasan masyarakat dalam mengakses layanan online yang ada.⁶ Masalah dan persoalan ini harus diatasi karena akan berdampak pada ketidakefektifan dan ketidakefisienan layanan administrasi kependudukan yang ada di Kota Padang Panjang. Oleh karena itu, diperlukan suatu cara, strategi maupun metode kreatif yang diinovasikan guna meminimalisir masalah tersebut sekaligus mampu mengoptimalkan layanan publik lokal diperlukan. Masalah-masalah sebagaimana dijelaskan diatas tersebut kemudian menjadi dasar peneliti dalam memilih Kota Padang Panjang sebagai lokasi penelitian.

Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang relative beragam dalam memberikan layanan kependudukan bagi seluruh masyarakat diantaranya dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan yang efektif dan efisien. Beberapa inovasi layanan administrasi yang telah digagas oleh Disdukcapil adalah PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) dan Laskar Dukcapil

⁶ *Perkembangan Kependudukan Kota Padang Panjang, 2024.*

(Langsung Antar Sampai ke Pintu Rumah). Akan tetapi dikarenakan dalam penerapan dan pelaksanaan inovasi tersebut masih ditemukan hambatan dan kekurangan, kemudian lahir kembali program baru yaitu DUKCAPIL BERMITRA yang digagas untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi sekaligus sebagai pelengkap inovasi yang sudah ada sebelumnya.

Sebelum program DUKCAPIL BERMITRA, Disdukcapil Kota Padang Panjang membuat layanan inovasi PADUKO melalui kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo). Salah satu inovasi berbasis web, PADUKO diluncurkan secara langsung oleh Disdukcapil pada bulan Desember 2018. Melalui PADUKO masyarakat mengurus dokumen kependudukan dapat hanya dalam waktu satu hari saja⁷.

Gambar 1.1

Contoh Formulir Pengisian dalam Layanan PADUKO

The screenshot shows the 'Akta Kelahiran' (Birth Certificate) form on the PADUKO website. The form is titled 'Formulir Kelahiran, Silahkan Download di SINI'. It contains several input fields and file upload buttons:

- NIK Pelapor***: Text input field.
- Nama Lengkap Pelapor***: Text input field.
- No. HP WhatsApp***: Text input field.
- Email**: Text input field.
- Jenis Kelahiran***: Dropdown menu.
- Formulir Kelahiran***: File upload button labeled 'Choose File' with 'No file chosen' text.
- Surat Keterangan Kelahiran Dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran(Asli)***: File upload button labeled 'Choose File' with 'No file chosen' text.
- Kartu Keluarga***: File upload button labeled 'Choose File' with 'No file chosen' text.
- Surat Nikah/Akte Perkawinan(Asli)***: File upload button labeled 'Choose File' with 'No file chosen' text.
- Pengambilan Dokumen***: Text input field.

At the bottom right, there is a green button with a WhatsApp icon and the text 'Anda mengalami kesulitan? Silakan hubungi kami'.

Sumber: paduko.padangpanjang.go.id, 2025

⁷ Mona Melinda, "Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang," *Administrasi Publik* (2020): 89–93.

Terdapat perbedaan signifikan antara pengurusan dokumen kependudukan melalui inovasi PADUKO dengan cara manual di Disdukcapil Kota Padang Panjang. Dalam pengurusan manual, masyarakat harus langsung datang ke kantor Disdukcapil dengan membawa dokumen persyaratan, kemudian menunggu proses verifikasi dan pencetakan yang dilakukan oleh petugas hingga dokumen siap dibawa pulang. Sementara itu, melalui PADUKO, masyarakat dapat mengurus dokumen kapan saja dan dari mana saja menggunakan perangkat Android tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, dokumen yang diurus juga bisa dikirim langsung oleh Disdukcapil sesuai pilihan pemohon saat mengakses layanan PADUKO.⁸ Jenis pelayanan yang ada dalam dalam PADUKO.

Tabel 1.1
Jenis Layanan Inovasi Paduko

No	Jenis Layanan
1	Lapor NIK
2	KTP-Elektronik
3	Kartu Identitas Anak (KIA)
4	Kartu Keluarga
5	Akta Kelahiran
6	Akta Perubahan Nama
7	Akta Pengesahan Anak
8	Akta Pengakuan Anak
9	Akta Perkawinan
10	Akta Perceraian
11	Akta Kematian
12	Pembatalan Akta Perkawinan
13	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
14	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
15	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
16	Pindah Keluar
17	Pindah Datang

Sumber: paduko.padangpanjang.go.id, 2025

⁸ Ibid.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jenis layanan yang disediakan oleh inovasi PADUKO dengan berbasis website ini sangat beragam dan tentunya hal ini semakin memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun demikian dalam penyelenggaraannya inovasi PADUKO ini masih mengalami kendala dan hambatan. Pada penelitian sebelumnya dengan judul "Inovasi Pelayanan PADUKO di Kota Padang Panjang" yang dilakukan oleh Mona Melinda menemukan bahwa salah satu hambatan utama adalah kesenjangan teknologi, yang menyebabkan masyarakat kesulitan menggunakan layanan ini. Karena tidak familiar dengan teknologi, banyak masyarakat, terutama yang berusia lanjut, menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan online. Banyak dari mereka yang menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi berbasis internet seperti PADUKO karena tahapan penggunaan yang dianggap sulit, seperti pengisian formulir yang harus dilakukan secara bertahap⁹.

Selain itu, ketimpangan akses terhadap layanan administrasi kependudukan juga tergambar dari perbandingan jumlah pengguna layanan daring (PADUKO) dan luring (offline). Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang tahun 2021, aplikasi PADUKO tercatat telah diakses sebanyak 8.258 kali, namun hanya menghasilkan 439 dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan. Artinya, hanya sekitar 5,3% dari total akses layanan daring yang berujung pada keluarnya dokumen, sisanya tidak tuntas karena berbagai kendala teknis maupun keterbatasan masyarakat.

⁹ Ibid.

Di sisi lain, berdasarkan rekap internal Disdukcapil tahun 2021, selama periode yang sama, jumlah pengurusan dokumen secara manual (offline) tercatat mencapai 13.721 layanan, mencakup pencetakan KTP-el, KK, akta lahir, akta kematian, dan surat pindah. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem daring telah tersedia, sebanyak 96,9% total layanan dokumen masih dilakukan secara offline, dan hanya 3,1% dilakukan secara daring melalui PADUKO

Ketimpangan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Padang Panjang masih memiliki preferensi terhadap layanan manual dibandingkan layanan digital. Maka dari itu, inovasi Dukcapil Bermitra, yang melibatkan Ketua RT sebagai operator layanan, menjadi solusi strategis dalam menjembatani kesenjangan aksesibilitas tersebut, terutama bagi kelompok masyarakat yang mengalami hambatan dalam penggunaan teknologi.

Tabel 1.2
Jumlah Perbandingan Pengguna Layanan Offline dan Online
Dukcapil Kota Padang Panjang Tahun 2021

Jenis Layanan	Jumlah Pengguna	Persentase (%)
Layanan Offline	13.721	96,6%
Layanan Online (PADUKO)	439	3,1%
Total	14.160	100%

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

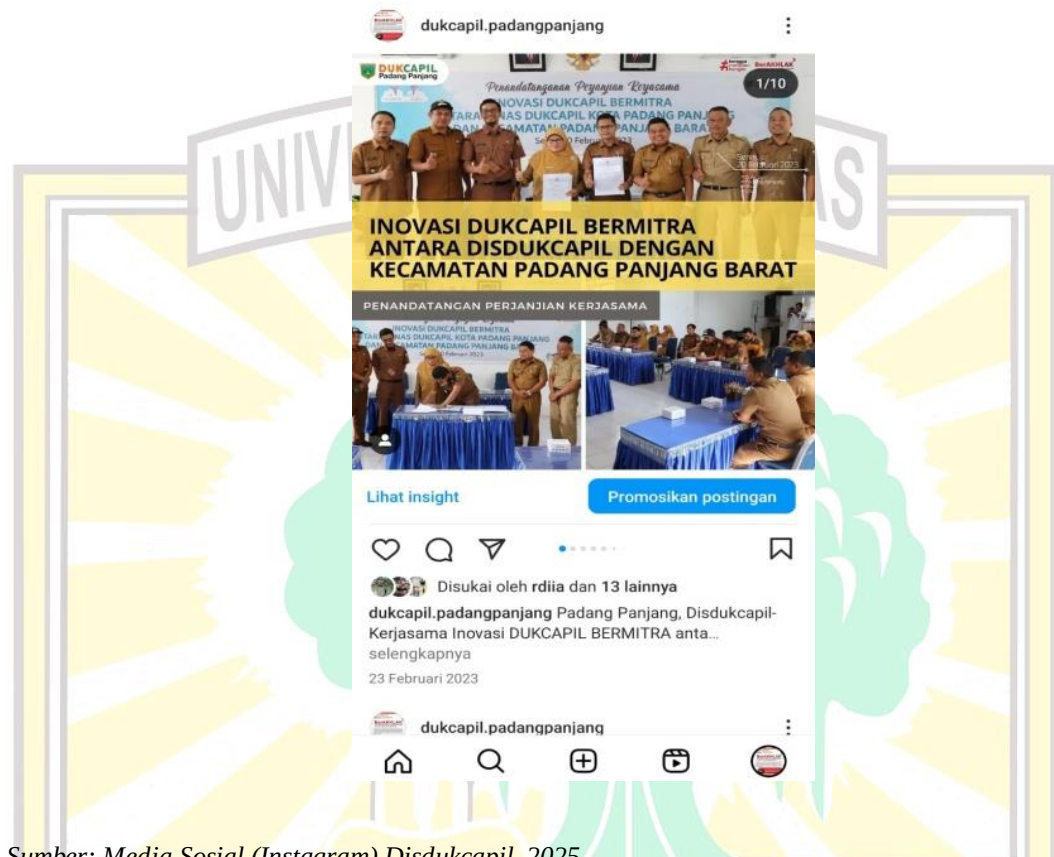
Kondisi demikian yang kemudian mendorong Disdukcapil Kota Padang Panjang akhirnya menggagas inovasi baru sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Program DUKCAPIL BERMITRA merupakan inovasi layanan administrasi yang menawarkan program layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Program ini pada awalnya diluncurkan karena adanya realitas sosial bahwa beberapa Ketua RT

sudah sejak lama membantu masyarakat secara sukarela dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Disdukcapil kemudian merespons fenomena ini dengan menciptakan program layanan bernama Dukcapil Bermitra. Sebagai instansi utama yang bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan program Dukcapil Bermitra ini. Tidak hanya itu, Disdukcapil juga bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan terhadap Ketua RT sebagai mitra dalam pelaksanaan di lapangan. Ketua RT memiliki peran yang strategis dalam program ini dikarenakan mereka merupakan pihak yang paling dekat dengan masyarakat. Sebagai jembatan penghubung antara warga dengan Disdukcapil, mereka diberikan sosialisasi dan pelatihan oleh Disdukcapil sebagai bagian mitra di lapangan agar mampu menjadi perpanjangan tangan layanan Dukcapil di tengah masyarakat.

Program ini dikembangkan oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang pada tahun 2022 yang pada awalnya program ini disosialisasikan di 2 kelurahan yang ada di Kota Padang Panjang yaitu, Kelurahan Kampung Manggis dan Kelurahan Bukit Surungan dikarenakan Kota Padang Panjang memiliki topografi berbukit serta kepadatan yang cukup tinggi khususnya di 2 kelurahan ini.

Gambar 1.2
Sosialisasi Dukcapil Bermitra di Kecamatan Padang Panjang Barat



Sumber: Media Sosial (Instagram) Disdukcapil, 2025

Seiring waktu pelaksanaan program DUKCAPIL BERMITRA, program sudah disosialisasikan kepada seluruh kelurahan yang ada di Kota Padang Panjang. Namun, efektivitas program ini masih belum mencapai tingkat optimal dikarenakan belum meratanya penggunaan program ini di semua kelurahan di Kota Padang Panjang. Ada beberapa kendala yang menyebabkan belum meratanya penggunaan program ini di seluruh kelurahan di Kota Padang Panjang.

Tabel 1.3
Jumlah Mitra Capil Kota Padang Panjang

No	Kecamatan/ Kelurahan	Jumlah RT	Jumlah RT Bermitra
Kecamatan Padang Panjang Barat			
1	Kel. Silaing Bawah	23	2
2	Kel. Silaing Atas	11	3
3	Kel. Pasar Usang	18	7
4	Kel. Kampung Manggis	25	9
5	Kel. Tanah Hitam	18	6
6	Kel. Pasar Baru	6	4
7	Kel. Bukit Surungan	9	3
8	Kel. Balai-Balai	24	7
Kecamatan Padang Panjang Timur			
1	Kel. Ganting	14	2
2	Kel. Sigando	10	2
3	Kel. Ekor Lubuk	13	3
4	Kel. Ngalau	14	2
5	Kel. Guguk Malintang	23	6
6	Kel. Koto Panjang	20	3
7	Kel. Koto Katik	5	2
8	Kel. Tanah Pak Lambik	8	3
Jumlah		241	64

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan data mitra dukcapil diatas, total keseluruhan RT di Kota Padang Panjang berjumlah 241 yang tersebar di dua kecamatan, yaitu Kecamatan Padang Panjang Barat dan Kecamatan Padang Panjang Timur. Namun, dari jumlah tersebut, hanya 64 RT yang telah aktif tergabung sebagai Mitra Capil dalam pelaksanaan program Dukcapil Bermitra. Ini berarti bahwa tingkat partisipasi RT baru mencapai sekitar 26,56% dari total RT yang ada. Angka ini menunjukkan bahwa keterlibatan RT dalam mendukung pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara digital masih tergolong rendah.

Ketimpangan ini terlihat cukup mencolok di beberapa kelurahan, terutama yang memiliki jumlah RT yang besar namun hanya sebagian kecil yang ikut

berperan aktif. Sebagai contoh, di Kelurahan Silaing Bawah terdapat 23 RT, namun hanya 2 RT yang sudah tergabung sebagai mitra. Hal serupa juga terjadi di Kelurahan Kampung Manggis, dari total 25 RT hanya 9 yang menjalankan peran sebagai mitra. Kondisi ini mencerminkan bahwa penyebaran penggunaan program Dukcapil Bermitra masih belum merata di seluruh wilayah kelurahan.

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD) mengungkapkan bahwa:

“....Salah satu kendala utama program ini belum dapat dikatakan mencapai tingkat optimal adalah belum meratanya penggunaan program ini di seluruh kelurahan. Baru beberapa kelurahan yang secara aktif sudah menggunakan program ini di Kota Padang Panjang. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman beberapa ketua RT yang bermitra untuk mendukung masyarakat dalam mengakses layanan online yang ada sebelumnya yaitu PADUKO. Akibatnya, banyak ketua RT yang seharusnya berperan sebagai operator dan fasilitator dalam membantu masyarakat menggunakan layanan daring ini, masih memilih metode konvensional dengan mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan warga....”
(Wawancara bersama bapak Windo A Rezzo selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD) pada tanggal 28 Oktober 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa belum semua RT menjadi mitra aktif dalam program ini. dapat disimpulkan bahwa situasi ini tidak hanya memperlihatkan adanya kendala dalam pemahaman teknologi, tetapi juga mencerminkan bahwa infrastruktur dan sosialisasi yang ada belum sepenuhnya mendukung keberhasilan implementasi program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang. Tidak hanya itu salah satu penyebab belum meratanya penggunaan program ini dikarenakan program ini sendiri belum

dilandasi dengan dasar hukum yang jelas. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD):

“....Dikarenakan program ini hanya berlandaskan pada SK Walikota Padang Panjang Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Inovasi Daerah keseluruhan, kami dari Disdukcapil sendiri belum membuatkan dasar hukum terkhusus program Dukcapil Bermitra ini. Hal ini juga yang menjadi salah satu penyebab belum meratanya penggunaan program Dukcapil Bermitra karena beberapa RT yang ada merasa tidak ada kewajiban atau keterikatan untuk menjadi mitra dalam layanan ini karena belum ada regulasi yang mengikatnya....”(Wawancara bersama bapak Windo A Rezzo selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD) pada tanggal 28 Oktober 2025)

Kerja sama yang dilakukan antara Disdukcapil dengan kelurahan yang ada di Kota Padang Panjang tentu saja di dukung oleh teknologi informasi yang akan menyempurnakan prosedur administrasi kependudukan secara keseluruhan dan mempercepat pelayanan masyarakat. Salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan aksesibilitas layanan adalah keterlibatan pengurus RT (Rukun Tetangga) sebagai perantara dalam proses pengumpulan dan penyerahan berkas administrasi. Hal ini terutama penting bagi warga yang tidak bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Dengan berperan aktif dalam penyelenggaraan RT, diyakini seluruh lapisan masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, efektivitas inisiatif penjangkauan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan keterlibatan masyarakat. Adapun jenis-jenis layanan yang terdapat pada inovasi layanan DUKCAPIL BERMITRA

ini diantaranya pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), KTP-Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Surat Keterangan Pindah (WNI).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD) menjelaskan:

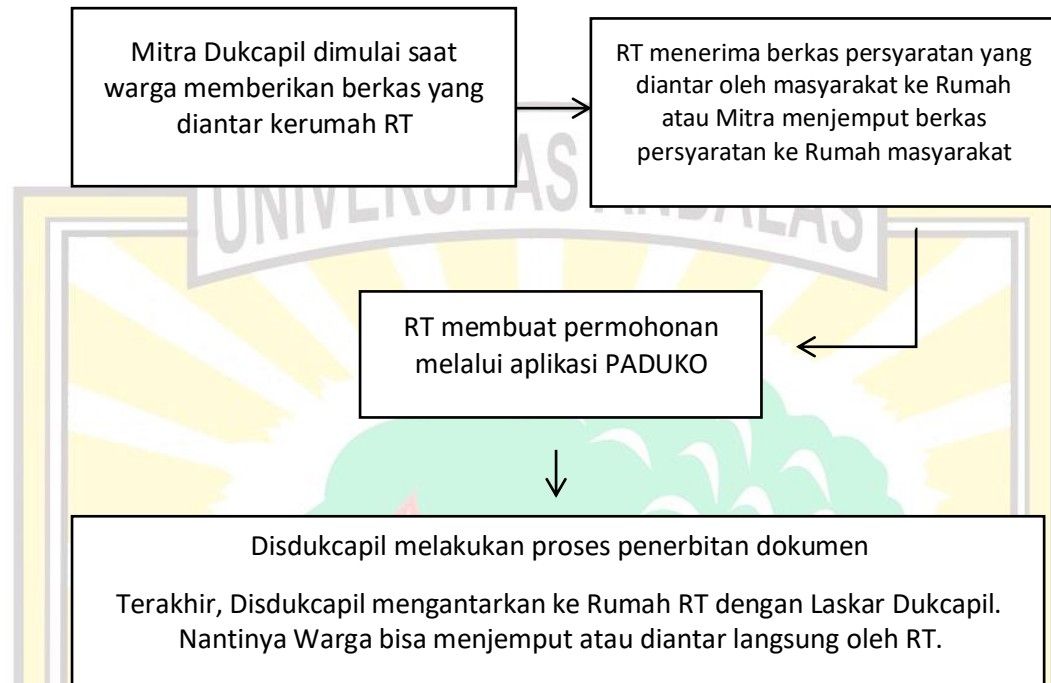
“....Jenis layanan yang ada dalam layanan Dukcapil Bermitra ini tidak selengkap yang disediakan pada layanan di PADUKO, dikarenakan pada layanan Dukcapil Bermitra hanya menyediakan layanan yang sering di urus oleh masyarakat. Pada layanan Dukcapil Bermitra juga tidak sebanyak yang ada pada layanan PADUKO sebelumnya, namun pilihan layanan yang disediakan umumnya tetap sama dikarenakan pada layanan Dukcapil Bermitra tidak dijabarkan seperti yang ada di paduko....”(Wawancara bersama bapak Windo A Rezzo selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK PD) pada tanggal 28 Oktober 2025)

Dapat disimpulkan bahwa layanan yang disediakan dalam Dukcapil Bermitra ini lebih dirincikan dan tidak terlalu dijabarkan seperti layanan yang ada pada layanan PADUKO sebelumnya, namun layanan yang disediakan kedua layanan ini hampir sama, hanya saja tidak selengkap yang ada pada layanan PADUKO, seperti layanan yang ada di Dukcapil Bermitra hanya dituliskan layanan kepengurusan surat keterangan pindah, sedangkan pada PADUKO dijabarkan seperti pindah datang dan pindah keluar. Belum selengkap layanan pada PADUKO, seperti layanan pencatatan perubahan status kewarganegaraan dan pembatalan akta pencatatan sipil, layanan yang baru disediakan pada Dukcapil Bermitra adalah layanan yang umumnya sering diurus oleh masyarakat.

Tujuan dari adanya inovasi DUKCAPIL BERMITRA ini adalah memberikan layanan administrasi kepada masyarakat Kecamatan Padang Panjang Barat secara efektif dan efisien baik dalam segi waktu maupun biaya. Dalam pelaksanaan inovasi ini, proses layanan administrasi dipangkas sedemikian rupa guna menghasilkan pelayanan prima yang singkat, cepat dan tepat. Pengurusan dokumen kependudukan melalui DUKCAPIL BERMITRA dimulai dengan warga mengirimkan berkas ke rumah RT. Selanjutnya, RT menerima bahan dan berkas persyaratan dari rumah masyarakat atau dari mitra yang menjemput berkas ke rumah masyarakat.

Setelah itu, RT mengajukan permohonan melalui aplikasi PADUKO ke Disdukcapil, yang kemudian melakukan proses penerbitan dokumen dan terakhir pihak Disdukcapil menerbitkan dokumen tersebut. Setelah itu, warga dapat mengambil dokumen tersebut atau RT dapat mengantarkannya langsung ke rumah warga. Berikut merupakan bagan alur layanan administrasi kependudukan melalui inovasi DUKCAPIL BERMITRA.

Gambar 1.3

Alur pelayanan DUKCAPIL BERMITRA

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Program DUKCAPIL BERMITRA merupakan langkah maju Pemerintah Kota Padang Panjang dengan memanfaatkan proses kolaborasi antara pemerintah daerah dan kecamatan. Langkah ini diambil untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi kependudukan sekaligus menyempurnakan inovasi yang telah ada sebelumnya, yaitu inovasi PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) serta inovasi Laskar Dukcapil (Langsung Antar Sampai ke Pintu Rumah).

Dengan adanya program DUKCAPIL BERMITRA warga tidak perlu lagi mengunjungi Dinas Dukcapil. Mereka dapat menghubungi pengurus RT masing-masing, yang akan menerima berkas persyaratan dan mengajukannya melalui

akun khusus di PADUKO. Kemudian berkas tersebut diproses oleh Petugas Disdukcapil dan dikirim ke rumah warga oleh Laskar Dukcapil.¹⁰ Sehingga proses layanan pun dapat berlangsung secara singkat dan tentunya akan menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian atau penelitian terhadap efektivitas program DUKCAPIL BERMITRA yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Seperti yang diketahui bahwa program DUKCAPIL BERMITRA secara tidak langsung berfungsi sebagai penyempurna inovasi yang telah ada sebelumnya, sehingga disini peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana efektivitas program DUKCAPIL BERMITRA ini bekerja dalam melengkapi sekaligus memberikan pelayanan bagi masyarakat secara efektif dan efisien. Peneliti akan melakukan identifikasi terhadap program ini apakah dalam penerapannya mampu berjalan secara optimal atau justru sebaliknya ditemukan beberapa kendala atau hal-hal lain yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya. Mengingat bahwa dalam penerapan inovasi sebelumnya baik itu PADUKO masih ditemukan beberapa kendala dan hambatan sehingga diperlukan perbaikan lebih lanjut.

Pemerintah Kota Padang Panjang melalui kerjasama dengan kecamatan, meluncurkan program lanjutan yang lebih inklusif yang disebut dengan "DUKCAPIL BERMITRA" sebagai upaya untuk menanggapi berbagai

¹⁰ Disdukcapil,(2023)Inovasi Disdukcapil Bermitra antara DISDUKCAPIL dengan Kecamatan Padang Panjang Barat, sippn.menpan.go.id

hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan PADUKO. Program ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menghadapi kesulitan untuk mendapatkan layanan online dan menawarkan alternatif layanan yang lebih mudah diakses. Dengan menggunakan DUKCAPIL BERMITRA, masyarakat dapat memilih untuk mengunjungi RT setempat. Di sana, RT akan berperan aktif membantu warga menggunakan layanan online PADUKO dan bertindak sebagai fasilitator yang membantu proses administrasi kependudukan secara langsung, sehingga warga terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi, dapat dengan mudah menyelesaikan dokumen kependudukan mereka.

Sebelumnya, terdapat beberapa penelitian atau studi terdahulu serupa yang juga mengkaji terkait penyelenggaraan suatu inovasi di daerah, seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Dwi Febi Kartika,¹¹ dkk dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik” dan penelitian yang dilakukan oleh Dinda Septiana,¹² dkk dengan judul “Inovasi Program Anjungan Mandiri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan”. Penelitian yang dilakukan ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat, namun ditemukan kelemahan utamanya adalah terbatasnya pemahaman masyarakat umum terhadap inovasi tersebut.¹¹¹²

¹¹ Dwi Febi Kartika and Trenda Aktiva Oktariyanda, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik,” *Publika* (2022): 245–260.

Mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa terdapat beragam kendala atau hambatan dalam setiap penerapan suatu inovasi yang sekaligus hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah khususnya daerah. Oleh karena itu, pada studi ini peneliti juga akan melakukan identifikasi terhadap Program DUKCAPIL BERMITRA yang menjadi inovasi dari Disdukcapil Kota Padang Panjang. Karena pada dasarnya Program DUKCAPIL BERMITRA memang bukan menjadi satu-satunya inovasi pelayanan yang dimiliki oleh Disdukcapil. Sehingga pada penelitian ini akan berfokus terhadap inovasi baru sebagai pelengkap dari inovasi PADUKO yaitu DUKCAPIL BERMITRA.

Melalui proses identifikasi terhadap program DUKCAPIL BERMITRA, akan diketahui bagaimana tujuan dan fungsi dibentuknya program tersebut, penyelenggaraan inovasi, kendala dan hambatan dalam pelaksanaannya hingga apa saja yang menjadi faktor pendukung dalam penyelenggaraan program tersebut. Dengan demikian akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pemerintah khususnya Disdukcapil Kota Padang Panjang dalam memanfaatkan dan memaksimalkan inovasi yang sudah ada. Selain itu, premis penting lain dari penelitian ini adalah efisiensi penyampaian dokumen Laskar Dukcapil. Tujuannya, dengan menghilangkan keharusan warga datang secara fisik ke kantor layanan Dukcapil, layanan pengantaran dokumen langsung ke rumah ini akan memperlancar prosedur administrasi dan mengurangi beban kerja mereka. Proses

¹² Dinda Septiana, Hayat, and Langgeng Rachmatullah Putra, "Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan," *Journal Publicuho* 5, no. 4 (2023): 1343–1354.

administrasi kependudukan akan menjadi lebih responsif terhadap tuntutan masyarakat dan efisien jika pelayanan ini dilaksanakan dengan baik.

Dengan memanfaatkan program DUKCAPIL BERMITRA, Dinas Dukcapil bersama Kota Padang Panjang berharap dapat meningkatkan layanan administrasi kependudukan masyarakat. Program ini tidak hanya menggunakan teknologi informasi sebagai alat, tetapi juga mempertimbangkan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama dalam proses administratif kependudukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan studi mengenai program DUKCAPIL BERMITRA dengan judul “Efektivitas Program DUKCAPIL BERMITRA di Kota Padang Panjang” untuk mengidentifikasi lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi program DUKCAPIL BERMITRA di Kota Padang Panjang menggunakan teori efektivitas Campbell J.P, serta mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi para ketua RT dalam menjalankan peran mereka sebagai fasilitator akses layanan daring bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Program DUKCAPIL BERMITRA di Kota Padang Panjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Program DUKCAPIL BERMITRA di Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian ilmu administrasi publik khususnya dalam konteks efektivitas program pelayanan publik. Dengan menggunakan teori efektivitas menurut Campbell J.P, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman tentang bagaimana indikator-indikator efektivitas dapat diterapkan dalam evaluasi program pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan wawasan yang mendalam mengenai pelaksanaan Program DUKCAPIL BERMITRA di Kota Padang Panjang. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi program, sehingga pihak Dinas Dukcapil dan pengurus Rukun Tetangga (RT) dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan. Dengan memahami efektivitas program, pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat dapat

mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan program serupa di daerah lain, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

