

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi merupakan suatu kebutuhan penting bagi masyarakat dalam memenuhi berbagai keperluan administrasi. Untuk itu, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berkualitas. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya juga mendorong meningkatnya harapan terhadap pemerintah agar mampu menyelenggarakan pelayanan yang profesional, efektif, dan mudah diakses.

Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2024 adalah sebanyak 281.603.800 Juta Jiwa.¹ Khususnya di Sumatera Barat, pertumbuhan pendudukan termasuk pesat di masing-masing Kabupaten/Kota. Otomatis semakin banyak penduduk juga semakin banyak yang membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari salah satunya pada pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pertumbuhan penduduk di Sumatera Barat dari tahun 2022 sampai dengan 2024, dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Sumatera Barat Menurut Kabupaten/Kota (Orang)
Tahun 2022 – 2024

Kabupaten/Kota	2022	2023	2024
Kepulauan Mentawai	90,09	91,43	92,8
Pesisir Selatan	517,72	525,36	532,9
Kab.Solok	400,29	405,38	410,4

¹ <http://bps.go.id/> diakses pada 28 Maret 2026 pukul 22:43 wib.

Sijunjung	240.59	243,71	246,8
Tanah Datar	379.11	383.68	388,2
Padang Pariaman	443,70	451,39	459,17
Agam	544,52	551.89	559,30
Lima Puluh Kota	391,76	396.43	401,09
Pasaman	308,31	313,20	318,08
Solok Selatan	188,04	191,54	195,03
Dharmasraya	235,78	239,92	244,03
Pasaman Barat	443,51	450,05	456,47
Padang	931,37	942,94	954,18
Kota Solok	76,23	77,84	79,46
Sawahlunto	66,78	67,76	68,73
Padang Panjang	57.78	58,63	59,45
Bukittinggi	123,04	124.05	125,02
Payakumbuh	142,90	144,83	146,73
Pariaman	96.07	97.21	98,34
Total	5.677,55	5.757,21	5.836,16

Sumber: Badan Pusat Statistik Sumatera Barat, 2026

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk di Provinsi Sumatera Barat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Salah satu daerah yang menunjukkan peningkatan jumlah penduduk adalah Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang memiliki luas wilayah sekitar 695 km², yang terbagi ke dalam 11 kecamatan dan 104 kelurahan. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan pembangunan, dinamika kependudukan di Kota Padang juga terus meningkat.

Dalam kurun waktu 2022–2024, jumlah penduduk Kota Padang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dengan penambahan lebih dari 10.000 jiwa. Bertambahnya jumlah penduduk tersebut menyebabkan kebutuhan

masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan semakin meningkat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dituntut untuk menyediakan pelayanan yang lebih optimal, cepat, mudah diakses, dan merata bagi seluruh masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah melalui penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Keliling, sehingga masyarakat, termasuk yang berada di wilayah yang sulit dijangkau atau memiliki keterbatasan mobilitas, tetap dapat memperoleh pelayanan secara mudah dan efektif.

Disdukcapil Kota Padang juga sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kota Padang tentunya memiliki peran penting dalam menjamin penduduk memiliki dokumen-dokumen penting seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, dan berbagai dokumen lainnya. Untuk mendapatkan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat kota Padang bisa datang langsung ke kantor dinas Disdukcapil Padang yang berlokasi di Jalan Bagindo Aziz Chan No. 5. Proses dimulai dari pengambilan nomor antrian, dilanjutkan dengan penyerahan dokumen persyaratan kepada petugas, setelah itu proses pengurusan akan dilanjutkan hingga dokumen dicetak lalu diberikan kepada masyarakat yang mengurus dokumen tersebut. Selain datang ke kantor Disdukcapil, beberapa pengurusan dokumen dapat dilakukan di kelurahan atau kecamatan.

Dokumen-dokumen ini penting dimiliki setiap penduduk karena berfungsi untuk memberikan pengakuan hukum atas identitas individu serta menjadi bukti otentik untuk berbagai urusan administratif dan sosial. Oleh karena itu, Disdukcapil bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada penduduk

untuk mengurus urusan dokumen penting tersebut.

Pada saat ini, hampir semua elemen penduduk di kota Padang memiliki dokumen kependudukan. Ini dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menunjukkan jumlah kepemilikan KTP, KK, KIA dan Akta kelahiran yang dimiliki oleh penduduk kota Padang.

Tabel 1.2
Jumlah Kepemilikan Dokumen Penduduk (2023-2025)

No	Jenis Dokumen	Tahun	Wajib Kepemilikan	Realisasi Kepemilikan	Persentase Capaian
1	KTP	2023	685.736	666.603	97,20%
		2024	682.014	679.303	99,60%
		2025	698.455	689.575	98,72%
2	KK	2023	288.457	288.063	99,86%
		2024	294.936	293.456	99,49%
		2025	301.141	299.910	99,59%
3	Akta Kelahiran	2023	265.587	272.428	100%
		2024	273.663	272.411	99,54%
		2025	278.260	277.022	99,55%
4	KIA	2024	264.961	145.847	55,04%
		2025	262.792	166.247	63,26%

Sumber: Olahan Peneliti Berdasarkan Data Disdukcapil Kota Padang, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam tiga tahun terakhir memang ada kenaikan jumlah kepemilikan dokumen penduduk, diantaranya KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Tabel di atas menunjukkan persentase kepemilikan Dokumen Kependudukan Kota Padang rentang tahun 2023-2025 bisa dibilang

tinggi, seperti wajib kepemilikan KTP berdasarkan usia mulai dari 17 tahun, kepemilikan KK, wajib kepemilikan Akta Kelahiran berdasarkan usia 0-17 tahun dan wajib kepemilikan KIA berdasarkan 0-17 tahun kurang 1 hari yakni dengan jumlah persentase rata-rata hampir menekati 100%. Hal ini menandakan masyarakat di Kota Padang hampir seluruhnya tercatat dan memiliki Identitas Kependudukan, namun hal ini tetap harus dioptimalkan agar bertahan mendekati 100% kedepannya. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu terus mengoptimalkan pelayanannya agar bisa membantu masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

Menanggapi hal tersebut, Disdukcapil kota Padang tidak hanya mengandalkan pelayanan di kantor saja, tetapi juga mengembangkan cara lain agar pelayanan bisa didapatkan dengan mudah oleh warga, yaitu dengan memberikan layanan Adminduk Keliling. Pelayanan Adminduk Keliling ini sering dikenal dengan layanan jemput bola karena dalam pelaksanaannya, petugas Disdukcapil langsung turun ke lapangan. Pelayanan ini bergantung pada permintaan dari warga atau pihak yang membutuhkan. Beberapa bentuk permintaan pelayanan yang diberikan diantaranya melalui pelayanan di rumah sakit, sekolah, tempat umum, hingga pelayanan keliling ke berbagai kecamatan di kota Padang.

Pelaksanaan pelayanan adminduk di Kota Padang memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu terdapat pada Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Perda tersebut menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang. Tujuannya yakni memberikan kepastian hukum, perlindungan,

dan pengakuan terhadap status hukum setiap penduduk, serta mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, tertib, efisien, dan tidak diskriminatif.

Secara umum, Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2021 mengatur hak setiap penduduk untuk memperoleh dokumen kependudukan secara mudah, tertib, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Perda ini juga mengatur kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, perda tersebut mengatur kewenangan pemerintah daerah, tata cara pendaftaran penduduk, serta pencatatan peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Dalam pelaksanaannya, pelayanan Adminduk Keliling menjadi salah satu upaya untuk memperluas akses pelayanan dan menjamin terpenuhinya hak identitas bagi seluruh masyarakat, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan mobilitas atau kesulitan mengakses layanan di kantor Disdukcapil.

Pelayanan Adminduk keliling pertama kali diluncurkan pada tahun 2014. Awalnya mobil keliling ini hanya berjumlah satu mobil yang dianggarkan melalui APBD tahun 2013. Kemudian ditambah dengan dua mobil lagi sebagai penunjang kelancaran kegiatan di lapangan. Totalnya sekarang yaitu ada tiga mobil. Secara kelembagaan, pelayanan ini disebut dengan Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK). Namun, pada saat ini UP3SK lebih dikenal dengan sebutan “Adminduk Keliling”, karena lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat.

Adminduk Keliling ini merupakan inovasi dari Disdukcapil Padang untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Mobil

Adminduk Keliling dilengkapi dengan perangkat seperti jaringan internet, alat perekaman E-KTP bersama laptop dan komputer yang memungkinkan petugas untuk melakukan perekaman dan pencetakan dokumen.

Semenjak peluncuran tersebut, Adminduk Keliling aktif melayani masyarakat dengan sistem jemput bola. Pada awalnya, pelayanan dilakukan berdasarkan permintaan dari kelurahan atau kecamatan. Seiring berjalannya waktu, pelayanan mobil keliling mulai dirancang lebih terjadwal. Tahun 2018, pelayanan ini mulai rutin hadir pada kegiatan *Car Free Day*, dimana masyarakat yang sedang berolahraga bisa langsung mendapatkan layanan administrasi.

Pada masa Covid-19 yaitu tahun 2021-2023, Adminduk Keliling juga mulai merancang jadwal untuk datang ke kecamatan dan kelurahan yang ada di kota Padang, agar warga bisa mendapatkan pelayanan tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil. Tentunya dalam pelaksanaannya, masyarakat tetap dihimbau untuk tetap mematuhi protokol kesehatan.

Hingga saat ini pelayanan Adminduk Keliling tetap berjalan dan menjadi bagian penting dari pelayanan administrasi kependudukan di kota Padang, meskipun masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia yang masih terbatas, hingga gangguan jaringan. Meskipun demikian, pelayanan ini tetap menjadi andalan bagi Disdukcapil dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Adminduk Keliling memiliki 2-3 petugas tergantung lokasi yang akan menjadi tempat pelayanan mereka. Jika lokasinya memang akan dihadiri oleh massa yang banyak, maka petugas yang dikerahkan akan lebih banyak. Agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka

saat di lapangan terdapat pembagian tugas. Seperti yang disampaikan Ibu Syafrida SE, MM. selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

“Dalam melaksanakan tugas, semua bidang saling berkaitan, misal bidang Pencatatan penduduk mengeluarkan KK, KTP, dan surat pindah. Bidang capil mengeluarkan akta-akta pencatatan sipil, kedua bidang ini di back-up oleh PIAK yaitu sebagai pengawal sistem dan mengawal jaringan. Oleh sebab itu, tiga bidang ini harus saling berkolaborasi untuk mendapat output dokumen dari masyarakat” (Wawancara dengan Syafrida SE, MM. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 3 Juli 2025).

Pelayanan Adminduk Keliling tidak dilakukan oleh satu bidang saja melainkan ada tiga bidang yang saling mendukung dan berkoordinasi untuk terciptanya pelayanan yang efektif pada masyarakat. Tiga bidang itu diantaranya:

1. Bidang Pencatatan Sipil

Memiliki tugas utama dalam mengurus dokumen yang berkaitan dengan peristiwa penting dalam satu individu, yaitu diantaranya akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian. Dalam kegiatan di lapangan, petugas dari bidang ini akan menangani permohonan dan verifikasi dari dokumen-dokumen pencatatan sipil yang diajukan oleh warga secara langsung.

2. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang ini bertanggung jawab atas dokumen dasar kependudukan seperti kartu keluarga, KTP-el, dan surat pindah datang. Dalam pelaksanaan Adminduk Keliling, petugas ini melakukan perekaman biometrik, pengambilan data, dan pencetakan dokumen sesuai kebutuhan warga.

3. Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan (PIAK)

Bidang ini memiliki peran penting di balik layar. Mereka bertugas memastikan bahwa seluruh data kependudukan yang diterima dapat masuk ke dalam sistem informasi administrasi kependudukan secara tepat dan aman. Di samping itu, bidang ini juga bertugas menjaga perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam pelayanan mobil keliling, seperti jaringan internet, laptop, aplikasi SIAK. PIAK juga bertugas menjaga keamanan data dan mengkoordinasikan sistem pencatatan digital yang digunakan di lapangan.

Ketiga bidang diatas saling berkoordinasi untuk menciptakan pelayanan yang efektif bagi masyarakat. Saat memberikan pelayanan di lapangan terdapat pembagian tugas antar anggota. Pembagian tugas teknis di lapangan dilakukan untuk mempermudah pengurusan dokumen. Ibu Rini Anggraini, S.STP, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil menjelaskan :

“Sebagai pelayan masyarakat di Disdukcapil kita sudah tau tupoksi masing-masing, jadi ketika ada surat tugas, kita sudah siap dengan posisi tugas masing-masing. pelayanan di lapangan biasanya melalui tahapan-tahapan seperti perekaman, operator, pengambilan iris mata, tanda tangan dan foto” (Wawancara Dengan Rini Anggraini, S.STP, M.Si. Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 12 Juni 2025).

Ibu Rini juga menjelaskan bahwa anggota yang diturunkan bervariasi tergantung tempat pelayanan yang akan dilaksanakan. Ada sekitar 4-8 petugas yang mengisi peran teknis saat pelayanan di lapangan, diantaranya:

a. Perekaman Data

Petugas ini bertugas merekam data biometrik seperti foto wajah,

sidik jari, dan tanda tangan

b. Operator

Petugas ini menjalankan aplikasi dan perangkat lunak pelayanan (misalnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Petugas ini lah yang akan menginput data ke dalam sistem serta melakukan verifikasi kesesuaian data dengan dokumen fisik. Operator ini tentunya sudah mendapat pelatihan terlebih dahulu sebelum turun ke masyarakat

c. Pengambilan Iris Mata

Petugas ini mengambil iris mata warga. Biasanya dilakukan untuk perekaman KTP pada kelompok usia lanjut atau disabilitas. Iris mata digunakan sebagai data biometrik tambahan selain sidik jari

d. Foto dan Tanda Tangan

Petugas mengarahkan warga agar berdiri atau duduk dengan posisi yang tepat. Memastikan hasil foto jelas, sesuai standar, kemudian mengarahkan warga untuk menandatangani secara elektronik.

Koordinasi antar anggota dan koordinasi antara anggota dengan ketua pelaksana merupakan hal yang penting untuk terlaksananya pelayanan yang baik.

Sebagai koordinator di lapangan, Ibu Syafrida, SE. MM mengatakan:

“Sebagai koordinator dan ketua bidang, saya tau kemampuan anggota saya. Sebelum melakukan kegiatan kita briefing dulu. Pembagian tugas di lapangan juga jelas, mereka mengerti tentang tugas dan peran mereka di lapangan. mereka menjaga koordinasi antar anggota untuk memudahkan pelayanan” (Wawancara dengan Syafrida SE, MM. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 3 Juli 2025).

Seperti yang dikatakan Ibu Syafrida, selama dilapangan koordinasi antar

anggota tetap terjaga. Karena dengan begitu pelayanan yang diberikan bisa lebih optimal. Koordinasi antara anggota dan ketua juga terjaga.

Saat ini pelayanan Adminduk Keliling dilakukan secara responsif, artinya pelayanan ini dilakukan berdasarkan permintaan dari kelurahan atau kecamatan yang mengajukan kebutuhan pelayanan. Mekanisme ini berjalan melalui komunikasi formal kelurahan/kecamatan dengan Disdukcapil, biasanya berupa surat permintaan atau koordinasi langsung yang kemudian ditindaklanjuti dengan penjadwalan oleh petugas. Prosesnya dimulai dari pemberitahuan kepada pihak kecamatan, kemudian pihak kecamatan akan menyampaikan informasi tersebut kepada kelurahan yang dituju, selanjutnya kelurahan akan meneruskan informasi tersebut kepada masyarakat, baik melalui RT/RW, media sosial, atau pengumuman langsung di kantor lurah.

Gambar 1.1
Jadwal Pelayanan Adminduk Keliling Maret 2022



PEMERINTAH KOTA PADANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Jenderal Sudirman No. 1 Telp (0751) 28814 Padang

Padang, 1 Maret 2022

Nomor : 470/ /DKPS-PDG/III-2022
Lamp : satu rangkap
Perihal : Jadwal Pelayanan Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK)

Yth.
Sdr. Camat
Sdr. Lurah.....
di
P a d a n g

Dengan hormat,

Bersama ini dikirimkan kepada Saudara jadwal pelayanan keliling dalam rangka percepatan penerbitan administrasi kependudukan. Untuk menindaklanjuti hal tersebut di atas, mohon bantuan Saudara untuk menginformasikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan berupa Kartu Keluarga, Perubahan Elemen Data Kependudukan, dan Akta Kelahiran. Bagi Kepala Keluarga yang kawinnya belum tercatat di KK maka lampirkan fotocopy buku nikah yang dilegalisasi KUA setempat.

Mengingat kondisi saat ini masih pandemi Covid 19, diharapkan masyarakat yang hadir tetap mematuhi protokol kesehatan (memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan).

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas
HENI PUSPITA BUSTANI, S.Sos, M.Si
NIP. 19690805 199009 2 001

JADWAL
PELAYANAN UNIT PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL KELILING (UP3SK)
BULAN MARET 2022

NO	HARI/ TANGGAL	LOKASI	PUKUL
1	Senin/7 Maret 2022	Kel. Lubuk Minturun	09.30 s/d 12.00
2	Selasa/8 Maret 2022	Kec. Kuranji	09.30 s/d 12.00
3	Rabu/9 Maret 2022	Kel. Banuaran	09.30 s/d 12.00
4	Kamis/10 Maret 2022	Kec. Lubuk Begalung	09.30 s/d 12.00
5	Senin/14 Maret 2022	Kel. Tarantang	09.30 s/d 12.00
6	Selasa/15 Maret 2022	Kel. Teluk Bayur	09.30 s/d 12.00
7	Rabu/16 Maret 2022	Kec. Bungus Tekab	09.30 s/d 12.00

Kepala Dinas
HENI PUSPITA BUSTANI, S.Sos, M.Si
NIP. 19690805 199009 2 001

Sumber: Instagram Infopadang.id, 2025

Dari gambar diatas menunjukan sebelum dan saat pandemi Covid-19, Disdukcapil sempat melakukan perencanaan pelayanan keliling secara berkala ke beberapa kecamatan di Kota Padang, yang dilaksanakan pada bulan Maret 2022. Akan tetapi semenjak masa pandemi dan berkembangnya Layanan aplikasi Si Rancak, fokus pelayanan tidak hanya melalui mekanisme offline saja tetapi juga online. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ridho Rusdian, A.Md yang mengatakan bahwa:

“Jadwal itu Dukcapil yang membuat karena sosialisasi ini Dukcapil yang mengadakan ke masyarakat saat itu untuk melakukan gerakan indonesia sadar adminduk untuk percepatan dokumen kependudukan di masyarakat dan dulunya pelayanan tersebut masih dijadwalkan dari Dukcapil berbeda dengan sekarang berjalan ketika ada permintaan dan ada *event-event* aja” (Wawancara dengan Ridho Rusdian, A.Md, Staff Bidang Dafduk, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 15 April 2026).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Dukcapil pernah membuat jadwal pelayanan adminduk ke kecamatan dan kelurahan dan melakukan sosialisasi ke masyarakat dalam rangka gerakan indonesia sadar adminduk yang digagas Dukcapil untuk melakukan percepatan pengurusan dokumen kependudukan di masyarakat.

Meskipun Disdukcapil telah mengembangkan pelayanan adminduk secara daring melalui aplikasi Si Rancak, keberadaan dan pelaksanaan Adminduk Keliling tetap dibutuhkan dan terus dilaksanakan hingga saat ini. Hal ini disebabkan oleh masih adanya masyarakat yang kesulitan mengakses layanan online, baik karena keterbatasan jaringan internet, kurangnya literasi digital, maupun keterbatasan alat seperti smartphone. Selain itu, Adminduk Keliling menjadi solusi bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan mobilitas untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Disdukcapil Padang merupakan instansi yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan masyarakat di kota padang, salah satunya melalui Adminduk Keliling yang merupakan inovasi dari Disdukcapil padang. Dari wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Padang yaitu :

“Adminduk Keliling adalah pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem jemput bola, dimana petugas Disdukcapil mendatangi lokasi-lokasi tertentu untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus urusan kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan beberapa urusan kependudukan lainnya.” (Wawancara dengan Haryati SH, MM. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 8 Agustus 2023).

Dari Wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya Pelayanan Adminduk Keliling memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus urusan kependudukan.

Pelayanan rutin yang dilakukan oleh Adminduk Keliling adalah pelayanan saat *Car Free Day* (CFD), dilakukan 4 kali dalam satu tahun, dimana petugas dari Adminduk Keliling akan hadir di area tersebut dengan mobil, dan dilengkapi juga dengan fasilitas seperti kursi dan meja untuk kenyamanan warga yang ingin mendapatkan pelayanan. Sebelum melancarkan kegiatan tersebut, petugas Adminduk Keliling akan merencanakan terlebih dahulu kapan kegiatan akan dilakukan, mulai dari menentukan hari, waktu, serta alat-alat penunjang lainnya seperti mempersiapkan mobil, jaringan internet, dan menentukan siapa saja petugas adminduk yang akan bertugas pada hari itu. Kendala yang biasanya dihadapi petugas dalam tahap pelaksanaan ini adalah keterbatasan anggaran. Pelayanan keliling membutuhkan biaya operasional tambahan seperti bahan bakar,

pemeliharaan kendaraan, serta kebutuhan alat-alat elektronik pendukung. Anggaran yang terbatas sering kali membuat kegiatan tidak bisa dilakukan secara rutin atau menjangkau semua wilayah secara merata.

Selanjutnya petugas Adminduk Keliling mulai mengorganisasikan sumber daya (manusia, alat, dan dana) agar pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar. Pengorganisasian ini dimulai dari menentukan siapa yang menjadi koordinator lapangan, siapa yang menginput data, siapa yang mencetak dokumen, dan siapa yang melayani warga. Kemudian mulai menentukan struktur kerja.

Selain itu, hal yang tak kalah penting yang selalu dilakukan oleh Adminduk Keliling adalah memberikan informasi tentang jadwal pelaksanaan kegiatan. Informasi tersebut dibagikan di Instagram Disdukcapil dan website resmi.

Gambar 1.2
Pengumuman Pelayanan Adminduk Keliling



Sumber: Instagram Disdukcapil Kota Padang, 2025

Berdasarkan postingan tersebut petugas Adminduk Keliling mencoba memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya kepada masyarakat yang berminat mendapatkan layanan dari Adminduk Keliling. Informasi tersebut mencakup waktu, detail tempat pelaksanaan, jenis layanan, serta persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat.

Gambar 1.3
Pelayanan Adminduk Keliling di *Car Free Day*



Sumber: Instagram Disdukcapil Kota Padang, 2025

Gambar di atas menggambarkan proses bagaimana Adminduk Keliling melayani masyarakat yang sedang mengurus dokumen. Petugas menyiapkan stan pelayanan pada tempat yang sudah ditentukan, setelah semua disiapkan, masyarakat yang sedang berolahraga atau lewat di area CFD akan datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan.

Pada tahap ini, masalah teknis maupun non-teknis kerap terjadi. Contoh masalah non-teknis yang dihadapi Adminduk Keliling adalah kurangnya sumber daya manusia. Tidak semua pegawai dapat ditugaskan ke lapangan, karena terkadang saat hari pelaksanaan kegiatan tersebut ada pegawai yang sakit atau tidak bisa hadir karena halangan lainnya, sehingga berpengaruh terhadap durasi dan kualitas pelayanan. Kesulitan-kesulitan ini akan sangat dirasakan ketika pada kegiatan tersebut banyak warga yang hadir untuk mendapatkan pelayanan, namun jumlah petugas yang terbatas menjadi penghalang sehingga pelayanan kurang berjalan dengan baik.

Kendala teknis yang sering dihadapi petugas yaitu jaringan yang tidak

stabil. Koneksi yang buruk menyebabkan proses input data atau pencetakan dokumen menjadi lambat. Sarana dan prasarana juga kadang terbatas, seperti perangkat cetak portable, meja, kursi, sebagai pendukung pelayanan yang prima.

Gambar 1.4
Dokumentasi Kegiatan yang Dibagikan di Sosial Media



Sumber: Instagram Disdukcapil Kota Padang, 2025

Setelah melakukan kegiatan, petugas akan membuat laporan kegiatan yang akan menjadi dasar evaluasi bagi Disdukcapil untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Laporan ini berisi informasi kurang lebih tentang lokasi, waktu pelayanan, jumlah warga yang dilayani, jenis pelayanan yang diberikan, serta kendala yang dihadapi selama kegiatan tersebut berjalan. Tidak lupa pula Disdukcapil membagikan foto-foto kegiatan di sosial media sebagai laporan yang dapat dilihat oleh masyarakat luas.

Salah satu keistimewaan dari pelayanan Adminduk Keliling adalah mobilitas yang fleksibel, karena menggunakan kendaraan berupa mobil dalam memberikan pelayanan, hal ini tentu sangat membantu masyarakat yang tidak memiliki kendaraan untuk datang ke kantor Disdukcapil, serta dapat menghemat waktu dan pengeluaran masyarakat. Selain itu, Adminduk Keliling juga memberikan arahan pada masyarakat yang belum melek teknologi tapi sudah

memiliki sarana seperti smartphone, agar lancar saat mengurus urusan administrasi kependudukan melalui online.

Berdasarkan hasil pemberitaan di media, masyarakat menyambut baik tentang pelayanan ini, karena dirasa sangat membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan. Seperti yang disampaikan oleh Ina, salah satu warga yang menggunakan layanan Adminduk Keliling untuk melakukan penggantian KTP yang rusak. Ina mengungkapkan bahwa:

“KTP saya kondisinya sudah buram dan sulit dibaca, sementara untuk mengurus ke Disdukcapil cukup jauh, sementara jika urus secara online saya kurang mengerti”²

Meskipun mendapat sambutan baik dari masyarakat, nyatanya Adminduk Keliling masih mengalami berbagai masalah. Hasil wawancara awal peneliti dengan petugas pelayanan menunjukkan adanya tantangan dalam melaksanakan pelayanan ini. Kurangnya SDM pegawai yang ada di Disdukcapil dalam menjalankan pelayanan Adminduk Keliling. Sehingga menyulitkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan masyarakat tidak mendapat pelayanan yang baik dan optimal. Kemudian, masih kurangnya Fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan proses pelayanan administrasi. Mobil pelayanan, alat cetak, sinyal internet di lapangan sering terjadi kendala.

Selanjutnya yaitu keterbatasan anggaran yang diperlukan dalam mengoperasikan pelayanan Adminduk Keliling sehingga pelayanan tidak dapat berjalan maksimal. Sehingga pelayanan pelayan masih terdapat kendala.

² Charlie. 2022. Layanan Adminduk Keliling Disdukcapil Padang Diserbu Warga. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/664034/layanan-adminduk-keliling-Disdukcapil-padangdiserbu-warga?video=>. Pada tanggal 2 Februari 2025, pukul 14.59.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Padang yaitu :

“Dalam melaksanakan pelayanan (mobil keliling), kami tidak memiliki anggaran dan tidak ada perencanaan anggaran, ini karena adanya efisiensi anggaran dan Disdukcapil juga sedang kekurangan SDM, daftar jadwal juga tidak ada” (Wawancara dengan Syafrida SE, MM. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Disdukcapil Kota Padang, Tanggal 3 Oktober 2025).

Dari pernyataan diatas diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan Adminduk Keliling belum disertai dengan perencanaan anggaran maupun jadwal kegiatan terstruktur. Kegiatan Adminduk Keliling umumnya dilakukan berdasarkan permintaan dari kelurahan, bukan atas dasar perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

Selain itu, dari segi pelaksanaan yang dilakukan dilapangan masih terdapat permasalahan yang ditemukan belum berjalan optimal dalam hal pengurusan dokumen kependudukan seperti, KK, e-KTP, akta kelahiran dan dokumen lainnya karena terdapat kendala/indikasi yang ditunjukkan mulai dari masyarakat yang sulit datang ke Disdukcapil karena jarak yang jauh dari tempat tinggal, akses pelayanan online yang diberikan masih belum berjalan lancar karena masih banyak masyarakat lanjut usia yang tidak mengerti cara menggunakan aplikasi digital. Pada waktu pandemi covid sebelumnya yang mengakibatkan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya menunggu terlalu lama, serta masyarakat masih kesulitan dalam melakukan pelayanan online karena masih awam terhadap teknologi dan kurangnya sosialisasi dan edukasi pelayanan digital dari pihak Disdukcapil kepada masyarakat.

Permasalahan ini berpotensi mempengaruhi efektivitas manajemen

pelayanan di lapangan, oleh karenanya penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan Adminduk Keliling oleh Disdukcapil kota Padang, untuk mengetahui sejauh mana proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan yang dilakukan guna mendukung kelancaran layanan bagi masyarakat. Peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Keliling oleh Disdukcapil Kota Padang” berdasarkan teori fungsi manajemen George R. Terry.

1.2 Rumusan Masalah

Dari fenomena yang sudah dipaparkan sebelumnya dapat dilihat rumusan masalah pada penelitian ini ialah: Bagaimana Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Keliling oleh Disdukcapil Kota Padang berdasarkan teori fungsi manajemen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan pada rumusan masalah diatas, tujuan dilaksanakannya penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Keliling oleh Disdukcapil Kota Padang berdasarkan teori fungsi manajemen.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap mampu memberikan manfaat penelitian yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian yang sudah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran untuk ilmu manajemen publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Serta mampu memberikan informasi relevan yang

bisa dikembangkan oleh penulis lainnya di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Mampu memberikan informasi kebaruan dalam memperkaya sumber kepustakaan mengenai pelayanan Adminduk Keliling. Penelitian ini diharapkan membantu pihak Disdukcapil melihat bagaimana apa yang telah dilakukan. Dan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Adminduk Keliling kedepannya.

