

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sejak dahulu, pelayanan dan birokrasi di Indonesia cenderung mendapat stigma negatif, seperti pelayanan yang bertele-tele, berbelit-belit, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, adanya KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme), kurangnya disiplin pegawai, serta berbagai hal negatif lainnya. Adanya berbagai permasalahan tersebut menyebabkan timbulnya pandangan negatif dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang membuat

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pemerintah sejak reformasi tahun 1998 berusaha untuk merubah image negatif tersebut tersebut ke arah yang positif. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan reformasi pelayanan public yang menjadi salah satu bagian dari reformasi birokrasi di Indonesia.

Reformasi birokrasi merupakan program utama yang diharapkan dapat membawa perubahan besar terhadap kinerja pemerintah kepada masyarakat. Dalam program ini dilakukan berbagai penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. Kehadiran reformasi birokrasi diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010 – 2025* yang akan menjadi acuan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.²

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam *Grand Design Reformasi Birokrasi* terdapat 8 area perubahan salah satunya yaitu reformasi bidang pelayanan publik.

Tujuan dan agenda reformasi birokrasi bidang pelayanan publik adalah bagaimana menciptakan pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Upaya menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab bagi pemerintah pusat namun juga menjadi tanggung jawab bagi pemerintah daerah sebagaimana ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang didalamnya menyatakan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban dan wewenangnya sendiri dalam menyelenggarakan

² Dokumen Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2016.

urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Dimana, salah satu urusan pemerintah daerah adalah urusan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemerintah daerah dapat melahirkan sendiri kebijakan dan strategi yang nantinya dapat mempercepat penyelesaian permasalahan dan percepatan pembangunan daerahnya masing-masing.³

Selanjutnya, dalam Bab 21 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, juga disebutkan bahwa pemerintah daerah dapat melakukan inovasi dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan daerahnya.

Inovasi daerah diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyatakan bahwa inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan daerah. Inovasi daerah dibagi ke dalam dua bentuk yaitu inovasi tata kelola pemerintahan daerah yang merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen dan inovasi pelayanan publik yang merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik⁴.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, disebutkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik

³ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi daerah.

yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian inovasi pelayanan publik tidak hanya mencakup penemuan baru, tapi juga merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dan tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.⁵

Menurut Everett M. Everett M. Rogers, inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya.

Inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi. Untuk itu, sebagai salah satu upaya yang terintegrasi pemerintah mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik atau lebih dikenal sebagai KIPP. KIPP yang telah berlangsung sejak tahun 2014 menekankan pada gerakan *One Agency One Innovation* atau satu instansi satu inovasi dimana pemerintah mengharuskan setiap instansi dan organisasi perangkat daerah (OPD) membuat minimal satu inovasi setiap tahunnya. Salah satu tujuan KIPP adalah untuk memberikan penghargaan bagi penyelenggara pelayanan publik serta memotivasi penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan inovasi demi mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.⁶ Untuk memudahkan digitalisasi KIPP, pemerintah menciptakan website resmi yang dikenal dengan Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK). Melalui

⁵ Permen PAN & RB Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

⁶ Petunjuk Pelaksanaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2019 (ppt)

SINOVIK instansi dan OPD yang ingin berpartisipasi dalam KIPP dapat mendaftarkan inovasinya masing-masing.

Selain itu, sebelumnya pemerintah juga telah mengadakan penghargaan pemerintah daerah inovatif atau *Innovative Government Award* (IGA). IGA merupakan penghargaan yang diberikan kepada pemerintah provinsi sebagai apresiasi atas inovasi daerah yang telah berhasil dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi, dan Kabupaten/Kota. IGA telah dilaksanakan beberapa kali oleh pemerintah sejak tahun 2007 dengan tujuan mendorong kompetisi positif antar pemerintah provinsi, maupun antar pemerintah kabupaten/Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya berbagai perlombaan terkait inovasi, maka pemerintah daerah berlomba-lomba dalam menciptakan inovasi dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang selalu berusaha menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang merupakan salah satu OPD di Kota Padang Panjang yang bertanggungjawab dalam pelayanan public yaitu pelayanan administrasi kependudukan.

Pembentukan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang diatur dalam Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 39 tahun 2016, yang diikuti dengan Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 22 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana dijelaskan bahwa Dinas Dukcapil merupakan unsur

pelaksana urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah.

Upaya Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang yang terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sia-sia. Hal ini dapat dilihat dengan beberapa kali meraih penghargaan baik di tingkat nasional maupun provinsi. Pada Tabel 1.1 digambarkan beberapa prestasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang yang dirangkum melalui beberapa media *online*.

Tabel 1. 1
Prestasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang Tahun 2016-2020

No	Tahun	Prestasi
1	2020	Peringkat 1 dalam Evaluasi Kinerja OPD se Padang Panjang sejak tahun 2012 (Publikasi Dinas Dukcapil Padang Panjang dalam akun instagram Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang, 31 Januari 2020)
2	2019	Mengantarkan Kota Padang Panjang meraih penghargaan pelayanan publik terbaik tingkat nasional yang diserahkan oleh Menpan RB terkait layanan publik oleh 3 OPD yaitu penghargaan pelayanan perizinan satu pintu, pelayanan administrasi kependudukan, serta pelayanan RSUD terbaik tingkat nasional. (Antara Sumbar, <i>Padang Panjang terima penghargaan pelayanan publik terbaik</i> , Edisi 7 November 2019)
3	2019	Menerima penghargaan dari Gubernur Sumatera Barat sebagai terbaik pada semua kategori antar Dinas Dukcapil se Kabupaten/Kota Se Sumatera Barat.(Website Dinas Dukcapil Padang Pariaman, <i>Dinas Dukcapil Padang Pariaman Raih Penghargaan Pelayanan Kependudukan Terbaik 2019</i> , Edisi 17 Agustus 2019)

4	2019	Juara 2 dalam lomba Padang Panjang Berinovasi (Publikasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dalam Akun Facebook Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang, 17 Desember 2019)
5	2018	Menerima penghargaan dari Gubernur Sumbar sebagai Dinas dengan konsistensi terbaik pada penilaian inovasi pelayanan dalam pelaksanaan Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten/Kota se Sumatera Barat tahun 2017. (Publikasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dalam akun Instagram Dukcapil Padang Panjang, 17 Agustus 2018)
6	2017	Mendapatkan penghargaan dari Gubernur Sumbar sebagai Dinas terbaik dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil se Sumatera Barat tahun 2017. (Sumbarprov.go.id, <i>Penyerahan Hadiah Penilaian Dinas Kependudukan Kabupaten/Kota Se Sumatera Barat Terbaik dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2017</i> , Edisi 8 September 2017)
7	2016	Penghargaan dari Menteri Dalam Negeri atas komitmen dan keberhasilan dalam penyelenggaraan pencatatan kelahiran. (Newshanter.com, <i>Kota Padang Panjang Lampau Target Nasional Dan Terima Penghargaan Tertinggi Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</i> , media online, edisi 16 Juni 2017)
8	2016	Mendapat penghargaan tertinggi dalam bidang pelayanan publik, yaitu sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 -2015 yang merupakan penghargaan tertinggi yang berstandar internasional dalam mutu pelayanan publik dari BSI. (Newshanter.com, <i>Kota Padang Panjang Lampau Target Nasional Dan Terima Penghargaan Tertinggi Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</i> , media online, edisi 16 Juni 2017)

Sumber : Media Online yang diolah Peneliti, (2020)

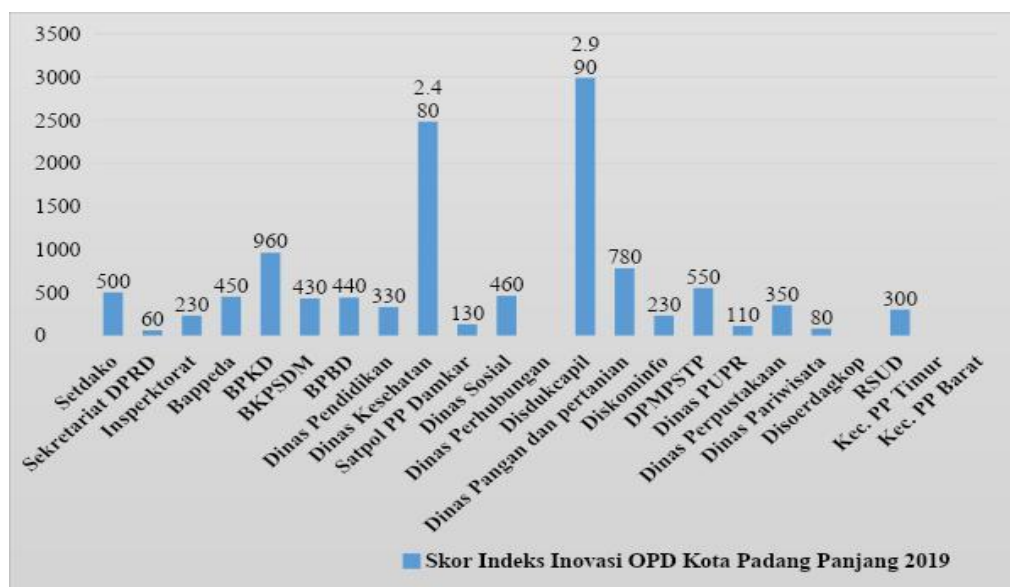
Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang meraih berbagai prestasi salah satunya yaitu sebagai Dinas Dukcapil

terbaik se-Sumatera Barat selama 3 tahun berturut-turut dari 2017-2019 dan juga memegang posisi juara dalam kegiatan evaluasi kinerja OPD se Padang Panjang 8 tahun berturut-turut semenjak tahun 2012-2019. Hal ini mengisyaratkan bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang selalu berusaha menciptakan layanan terbaik dan berkualitas bagi masyarakat dan semua itu berkat inovasi yang dilakukan dalam melayani masyarakat.

Berbagai prestasi yang diraih Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang tentunya tidak terlepas dari adanya inovasi yang dilakukan dalam mendukung pencapaian kinerja Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Salah satu inovasi yang dilakukan yaitu pelayanan administrasi kependudukan *online* atau yang lebih dikenal dengan istilah PADUKO.

PADUKO merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dengan bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang Panjang. PADUKO membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam lomba inovasi OPD di Kota Padang Panjang tahun 2019 menjadi OPD dengan skor inovasi tertinggi. Hal ini dapat dilihat dari Gambar 1.1 :

Gambar 1. 1
Skor Indeks Inovasi OPD Kota Padang Panjang 2019



Sumber : File Nilai Indeks OPD 2019 yang diolah peneliti, (2020)

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menjadi OPD dengan skor inovasi tertinggi dibandingkan dengan berbagai OPD lainnya. Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang meraih skor 2.990 yang diperoleh melalui 5 inovasi yang dibuatnya yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 :

Tabel 1. 2
Skor Inovasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang

No.	Inovasi	Nilai Indeks	Total Indeks
1	Layanan Jempol	590	2.990
	Palandu Dukcapil	610	
	Komik	600	
	Paduko	690	
	Palang Pintu	500	

Sumber : File Nilai Indeks Inovasi OPD 2019 yang diolah Peneliti, (2020)

PADUKO merupakan inovasi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang berbasis website yang diluncurkan pada Desember 2018. PADUKO diluncurkan oleh Walikota Padang Panjang melalui Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang di Hall lantai III Balaikota Padang Panjang dengan dihadiri Wakil Walikota Padang

Panjang Drs. Asrul serta Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat yang diwakili oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Ezeddin Zain, SH. ME, Staf Ahli Walikota Bidang Pemerintahan Hukum dan Politik Drs. Emil Emir El Maulid dan diikuti oleh beberapa Kepala OPD, Kepala Sekolah, Ketua RT se-lingkungan Kota Padang Panjang, serta undangan lainnya.⁷

PADUKO ditetapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan di Kota Padang Panjang dengan Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor: 473.1/29/DKPS-PP/2018 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) di Kota Padang Panjang Tahun 2018. Dalam Keputusan Walikota tersebut dijelaskan bahwa PADUKO sebagai salah satu inovasi dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan memangkas birokrasi.

Dalam sebuah inovasi, Everett M. Rogers dalam pendapatnya menyebutkan bahwa terdapat lima atribut yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik sebuah inovasi yaitu (1) *relative advantage* atau keuntungan *relative*, (2) *compatibility* atau kesesuaian, (3) *complexity* atau kerumitan, (4) *triability* atau kemungkinan dicoba, dan (5) *observability* atau kemudahan diamati.⁸

Inovasi PADUKO merupakan inovasi yang hadir dan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat. Inovasi ini ditetapkan dalam rangka efisiensi, efektivitas, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan administrasi

⁷ Koinfo Padang Panjang, 2018, Pemko Launching Aplikasi Paduko, Edisi 26 Desember, Diakses melalui <https://m.facebook.com/pemkopadangpanjang/posts/1202891046532331> pada 29 Februari 2018 pukul 21:05 WIB.

⁸ Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations*, The Free Press, London, 1983, hlm. 211.

kependudukan di Kota Padang Panjang.⁹ Hal ini sejalan dengan paparan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang Elmawarni, S.Sos dalam lomba inovasi OPD Kota Padang Panjang di aula Bappeda Kota Padang Panjang, yaitu :

“Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang berupaya berinovasi untuk memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Artinya, bagaimana masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan tidak harus datang ke capil, tapi tetap berada di rumah dengan memainkan HPnya.” (Paparan Elmawarni, S.Sos selaku Kabid Pelayanan Adminduk Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang sebelum diganti Maret 2020 di aula Bappeda pada 5 Desember 2019).

Berdasarkan yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Adminduk Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dapat disimpulkan bahwa salah satu tujuan adanya PADUKO adalah memudahkan masyarakat mengakses layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi kapan saja dan dimana saja. Adanya PADUKO juga dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan umum yang terjadi dalam birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang cenderung lambat dan berbelit, sehingga dengan adanya PADUKO masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dalam waktu 1 hari saja.¹⁰

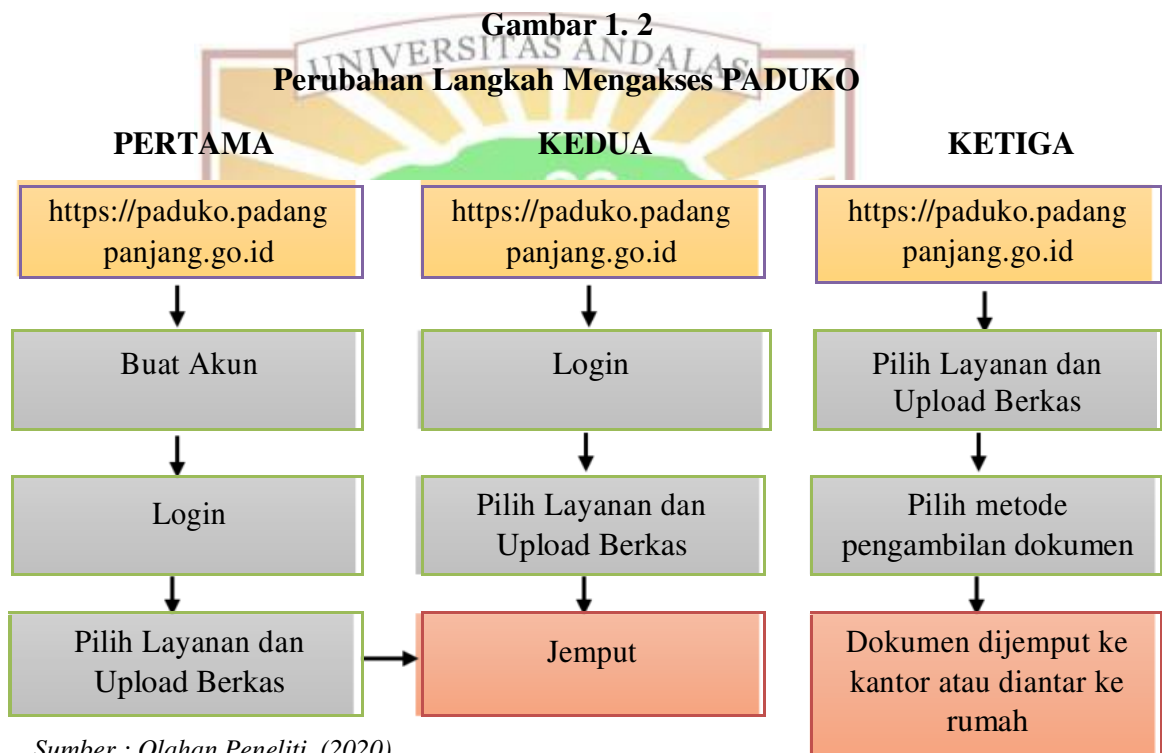
Inovasi PADUKO dalam pelaksanaannya memiliki kesesuaian dengan keadaan masyarakat dan pemerintah Kota Padang Panjang. Inovasi PADUKO didukung oleh adanya keinginan pemerintah Kota Padang Panjang untuk mengembangkan inovasi dengan meningkatkan implementasi teknologi informasi dalam pelayanan

⁹ Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor 473.1/29/DKPS-PP/2018 Tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) di Kota Padang Panjang Tahun 2018

¹⁰ Tutorial PADUKO di <http://paduko.padangpanjang.go.id>.

publik. Selain itu inovasi PADUKO merupakan salah satu upaya *go digital* bagi Dinas Dukcapil Padang Panjang sebagai upaya dalam mendukung terwujudnya *Smart city* di Kota Padang Panjang sejalan dengan komitmen Walikota Padang Panjang Fadly Amran untuk menjadikan Padang Panjang sebagai *smart city*.¹¹

Untuk dapat mengakses layanan melalui PADUKO masyarakat dapat mengakses melalui alamat domain <https://paduko.padangpanjang.go.id>.



Berdasarkan Gambar 1.2 kita dapat melihat bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang selalu berupaya dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Berbagai perubahan dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dalam rangka memudahkan dan mengatasi kerumitan yang dirasakan masyarakat dalam mengakses inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya

¹¹ Posmetro Padang, Terapkan Dua Sistem Pelayanan *Online*, berita *online*, edisi 17 Mei 2019, diakses pada 26 Januari 2020 pada 20.50 di <https://posmetropadang.co.id/terapkan-dua-sistem-pelayanan-online/>.

kemudahan masyarakat dalam mengakses inovasi PADUKO saat ini jika dibandingkan dengan PADUKO pada awal diluncurkan. Pada tahap pertama, agar dapat mengakses inovasi PADUKO masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu dan membuat sebuah akun agar dapat login PADUKO. Namun, sekarang masyarakat dapat lebih mudah mengakses PADUKO tanpa harus daftar dan login.¹²

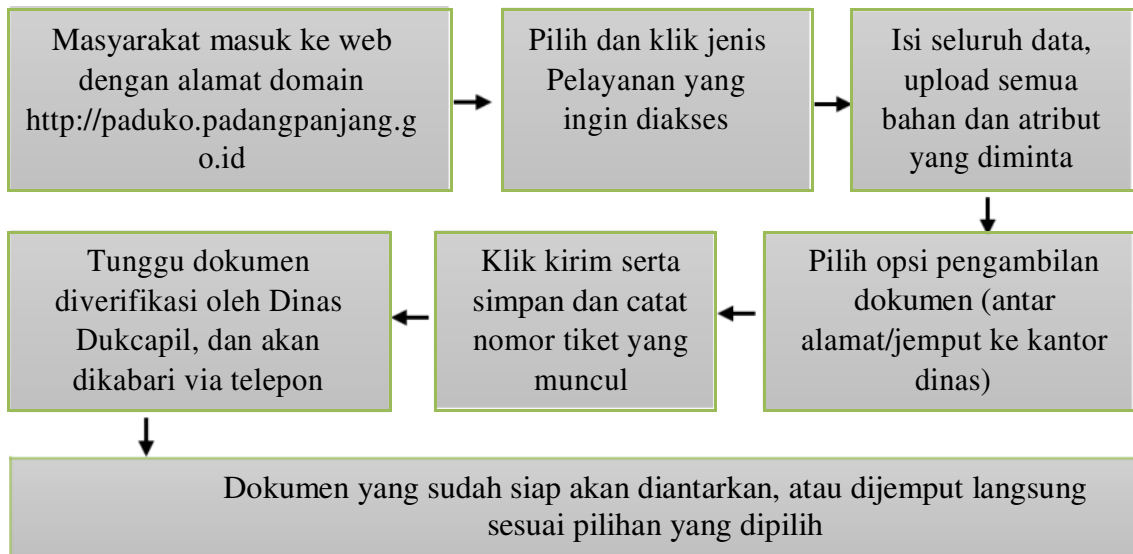
Inovasi PADUKO sangat mungkin diterapkan di Kota Padang Panjang. Pada awal diluncurkannya PADUKO, diadakan pelatihan bagi seluruh tim PADUKO dan semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Panjang terkait dengan cara-cara pengaplikasian inovasi PADUKO. Pelatihan dilakukan untuk menguji inovasi PADUKO agar dapat diterapkan dengan baik kedepannya oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Hal ini disampaikan langsung oleh Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sekaligus supervisor dalam tim PADUKO yang dikutip peneliti :

“Pada awal adanya PADUKO, kami undang programmer ke kantor Dinas Dukcapil dan mengadakan pelatihan terkait cara pengaplikasian PADUKO pada saat jam istirahat kepada seluruh pegawai yang ada di Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang” (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon, SE, MM selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 26 Desember 2020 pukul 09.00 WIB)

Inovasi PADUKO juga mudah untuk digunakan dan diterapkan oleh masyarakat dikarenakan inovasi ini dapat digunakan dengan mudah kapan saja dan dimana saja hanya melalui android. Berikut alur pelayanan dalam PADUKO saat ini dapat dilihat pada Gambar 1.3

¹² Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon, SE, ME Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sekaligus supervisor dalam tim PADUKO di kantor Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada Kamis 26 Desember 2019.

Gambar 1. 3
Alur Pelayanan PADUKO



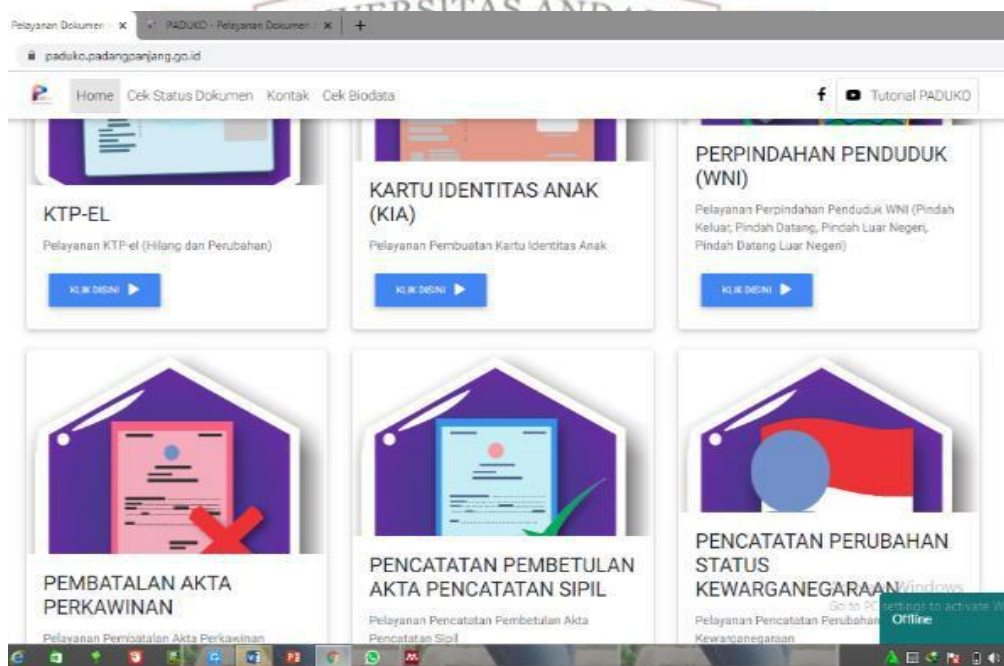
Sumber : Olahan Peneliti, (2020)

Terdapat perbedaan mendasar ketika masyarakat mengurus dokumen kependudukan melalui inovasi PADUKO dengan mengurus dokumen kependudukan secara manual. Hal ini dapat dilihat ketika masyarakat mengurus dokumen secara manual, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang dengan membawa berbagai persyaratan yang ada dan menunggu proses verifikasi dan pencetakan dokumen dilakukan oleh petugas Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang hingga dokumen dapat dibawa pulang. Sedangkan melalui inovasi PADUKO masyarakat dapat mengurus melalui android kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke Dinas Dukcapil Padang Panjang. Selain itu dokumen yang diurus juga dapat diantar langsung oleh Dinas Dukcapil sesuai dengan pilihan yang dipilih pengakses layanan sewaktu mengakses melalui inovasi PADUKO.¹³

¹³Ibid.

Dalam inovasi PADUKO masyarakat dapat memilih jenis layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Dalam memilih jenis layanan, masyarakat akan melihat tampilan seperti Gambar 1.4 di dalam halaman web PADUKO yang menyediakan berbagai jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Padang Panjang.

Gambar 1. 4
Tampilan Jenis Pelayanan dalam PADUKO



Sumber : <https://paduko.padangpanjang.go.id>, (2020)

Terkait dengan jenis pelayanan dalam PADUKO, Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang terus berupaya meningkatkan jenis layanan dokumen kependudukan yang dapat diakses masyarakat yang dapat dilihat pada Tabel 1.3:

Tabel 1. 3
Jenis Pelayanan di PADUKO

PADUKO 1 (Awal di launching)			
No	Jenis Pelayanan	No	Jenis Pelayanan
1	Akta Kelahiran	5	Pindah Keluar
2	Akta Kematian	6	Perubahan KTP-el

3	Kartu Identitas Anak (KIA)	7	Perubahan Biodata
4	Pindah Datang	8	Penambahan Anggota Keluarga
PADUKO 2 (Sekarang)			
No	Jenis Pelayanan	No	Jenis Pelayanan
1	KTP Hilang	11	Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
2	Perubahan KTP-el	12	Akta Kelahiran
3	Kartu Identitas Anak (KIA)	13	Akta Kematian
4	Pindah Keluar	14	Akta Perkawinan
5	Pindah Datang	15	Akta Perceraian
6	Pindah Luar Negeri	16	Akta Pengesahan Anak
7	Pindah Datang dari Luar Negeri	17	Akta Pengakuan Anak
8	Pembatalan Akta Perkawinan	18	Akta Perubahan Nama
9	Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	19	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
10	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan		

Sumber : Olahan Peneliti, (2020)

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat perkembangan dalam inovasi PADUKO. Dimana pada tahap awal PADUKO hanya menyediakan 8 jenis pelayanan administrasi yang dimulai sejak Maret 2019, sedangkan pada tahap kedua PADUKO terus dikembangkan sehingga dapat melayani 19 jenis pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang.¹⁴

Inovasi PADUKO dilaksanakan oleh tim khusus yang dibentuk melalui Ketetapan Walikota Padang Panjang Nomor 473.1/11/DKPS-PP/2019 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

¹⁴Ibid.

Tahun 2019 Walikota Padang Panjang. Dalam Ketetapan Walikota itu dijelaskan bahwa tim PADUKO yang beranggotakan 11 orang yang bertugas :¹⁵

1. Memeriksa kelengkapan dan mencetak berkas yang masuk melalui Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO).
2. Memverifikasi keabsahan data pada berkas pemohon.
3. Mencatatkan pengurusan ke buku register.
4. Mencetak dokumen kependudukan.
5. Menandatangani dokumen kependudukan.
6. Menyerahkan dokumen kependudukan kepada pemohon.
7. Mengawasi jalannya inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) agar sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan.
8. Memberikan saran dan masukan agar pelaksanaan inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) berjalan efektif efisien.

Menurut Everett M. Rogers, suatu inovasi juga harus memiliki atribut yaitu *Observability*. Inovasi yang ada perlu diamati dan dilihat hasil dari pelaksanaannya. Berdasarkan laporan bulanan PADUKO oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang, dalam penerapannya jumlah pembuatan dokumen melalui PADUKO sudah mencapai 439 unit pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat melalui inovasi PADUKO. Akan tetapi jika dilihat dari rekap bulanan masih terbilang cukup rendah dan mengalami kenaikan dan penurunan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sekaligus supervisor dalam tim PADUKO, terdapat beberapa

¹⁵ Surat Ketetapan Walikota Padang Panjang Nomor 473.1/11/DKPS-PP/2019 Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan *Online* (PADUKO) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2019.

permasalahan yang ditemukan dalam penerapan PADUKO, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, keberadaan jaringan dan server, serta belum adanya sosialisasi langsung tentang PADUKO terhadap masyarakat.¹⁶

Ketersediaan server dan jaringan menjadi salah satu masalah yang sangat penting dalam menjalankan inovasi PADUKO. Dimana inovasi pelayanan berbasis *online* ini tentunya sangat bergantung dengan ketersediaan server dan jaringan. Ketika jaringan bermasalah, tentunya pelayanan berbasis *online* akan sulit untuk dilaksanakan. Infrastruktur juga menjadi salah satu permasalahan dalam penerapan inovasi PADUKO. Namun hal itu berusaha diatasi oleh Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang :

“Setiap petugas memiliki komputer sendiri. Tapi ada kekurangan komputer untuk bagian verifikasi, dimana data yang masuk melalui PADUKO diperiksa oleh kasi terkait namun ada kasi yang belum memiliki komputer. Namun Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang sudah menganggarkan pengadaan 6 unit komputer dalam APBD 2020.” (Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon, SE, MM selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang 26 Desember 2020 pukul 09.30 WIB)

Berdasarkan wawancara, dilihat bahwa Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang berupaya dalam memenuhi kebutuhan infrastruktur dalam menjalankan PADUKO salah satunya melalui anggaran. Terkait dengan anggaran, Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang tidak menyediakan anggaran secara langsung dalam pengembangan aplikasi PADUKO dikarenakan inovasi PADUKO dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Panjang. Sehingga biaya pembuatan inovasi PADUKO dibiayai oleh Diskominfo bersamaan dengan

¹⁶Ibid.

program-program Diskominfo lainnya.¹⁷ Namun Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang mengeluarkan anggaran untuk keperluan lain seperti anggaran pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang melalui APBD.

Sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam memperkenalkan suatu program atau kegiatan kepada masyarakat. Dalam penerapan inovasi PADUKO, Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang telah melakukan sosialisasi melalui radio, media social seperti instagram dan facebook, SMS *Broadway*, brosur, dan lainnya. Namun pemerintah Kota Padang Panjang maupun Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang belum melakukan sosialisasi secara langsung terkait dengan penerapan inovasi PADUKO kepada masyarakat Kota Padang Panjang secara keseluruhan. Sehingga, masih terdapat kendala seperti adanya kebingungan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan inovasi PADUKO.

Berdasarkan uraian-uraian yang dijelaskan, peneliti ingin melihat bagaimana atribut inovasi dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan *online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Everett M. Rogers. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat dilihat lebih dalam atribut dalam inovasi PADUKO sebagai acuan dan pembahasan bagi Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang khususnya serta OPD lainnya di Kota Padang Panjang maupun di luar Kota Padang Panjang.

¹⁷ Wawancara peneliti dengan Rimanita Erizon selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Padang Panjang pada 26 Desember 2020 pukul 09.30 WIB

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah penelitian yaitu, Bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya, dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pemerintahan, dapat berguna untuk menambah khazanah ilmu Administrasi Publik, serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi segenap pihak, yaitu sebagai sarana dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan bagi peneliti, sebagai catatan dan masukan bagi pemerintah Kota Padang Panjang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam meningkatkan pelayanan.