

---

## **Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko**

---

**Atika Farhani**

Universitas Negeri Padang, Padang  
atikafarhani29@gmail.com

**M. Fachri Adnan**

Universitas Negeri Padang, Padang  
fachri.adnan@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effectiveness of “paduko” system and the factors that affect the effectiveness of population document services through the paduko system at the Padang Panjang population and civil registration office and to determine the obstacles that occurred when implementing the paduko system in the city of Padang Panjang. This research uses qualitative research with descriptive methods carried out by purposive sampling. Data collection techniques were carried out by interview and documentation study with informants of several Padang Panjang Population and Civil Registry Offices and several people who had used paduko. Paduko is an online population document service made to make it easier for people to manage population documents with paduko being able to manage population documents anytime and anywhere as easily as shopping online without having to come directly to the population service office, but in practice there are still many people who do not understand how to use paduko, especially people who are elderly because not everyone is literate about existing technology.*

**Keywords:** *Effectiveness, online services, population data, data registration*

*Submitted: November 3, 2020*

*Reviewed: March 6, 2021*

*Published: May 3, 2021*

---

**How to Cite:** Atika Farhani dan M. Fachri Adnan. 2021. *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko*. Vol 5 (1): pp. 65-78. DOI: <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1>

---

### **Pendahuluan**

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya yaitu pelayanan publik. AG. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005) mengungkapkan pelayanan publik adalah kumpulan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh birokrasi publik. Masyarakat yang dimaksud yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam mengembangkan pelayanan publik sudah banyak instansi yang menggunakan teknologi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang disebut dengan *e-government*.

Pelaksana pelayanan publik yang ada di Kota Padang Panjang salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan bekerjasama

dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Padang Panjang untuk membuat sebuah program pelayanan yang dinamakan PADUKO. PADUKO merupakan sebuah program pelayanan dokumen kependudukan yang berbasis online/daring. Dengan adanya PADUKO masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan kapanpun dan dimanapun tidak harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, masyarakat hanya perlu mengakses website PADUKO pada halaman *paduko.padangpanjang.go.id* dengan cara mengunggah berkas persyaratan untuk membuat dokumen kependudukan dan dokumen yang telah siap dapat dijemput langsung dengan membawa berkas persyaratan yang asli.

Bagi masyarakat yang berhalangan atau tidak bisa datang langsung ke Kantor Pelayanan Kependudukan dapat menggunakan layanan Laskar Dukcapil, yaitu layanan antar jemput dokumen kependudukan dan berkas persyaratan. Laskar Dukcapil akan menjemput dan mengantarkan dokumen kependudukan ke alamat masyarakat Kota Padang Panjang. Pelayanan melalui PADUKO sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta dengan adanya PADUKO dapat mengefisienkan waktu dan biaya dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional/manual di mana masyarakat harus menunggu dan antri dalam mengurus dokumen kependudukan, belum lagi biaya/ongkos yang harus dikeluarkan masyarakat untuk datang ke kantor pelayanan kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya masih ada masyarakat yang tidak tahu akan adanya pelayanan dokumen kependudukan online ini, dan masih banyak masyarakat yang tidak paham tata cara menggunakan PADUKO sehingga masyarakat yang tidak paham tata cara menggunakan PADUKO atau tidak tahu akan adanya layanan PADUKO ini lebih memilih menggunakan layanan konvensional/manual untuk membuat dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat melek dalam hal teknologi terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut serta anggapan/kebiasaan dari masyarakat yang sulit untuk menerima hal baru, masyarakat sudah terbiasa dengan alur pelayanan secara manual jadi ketika ada pelayanan secara online masyarakat beranggapan itu merupakan sesuatu yang asing dan sulit untuk dicoba. Selain itu keterbatasan masyarakat dalam mengakses sistem PADUKO karena tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengurus dokumen kependudukan secara daring/online.

Saat ini keinginan masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan masih rendah kebanyakan masyarakat hanya akan membuat dokumen kependudukan ketika sudah sangat dibutuhkan atau sudah mendesak. Padahal saat ini segala bentuk administrasi atau pendaftaran apapun membutuhkan dokumen kependudukan, seperti untuk masuk sekolah, pendaftaran menikah, naik haji atau umroh dan hal-hal lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dengan menggunakan Teori Pengukuran Efektifitas menurut Budiani (2007), yaitu Ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

## **Tinjauan Kepustakaan**

### ***Efektivitas Pelayanan Publik***

Efektivitas Menurut Mahmudi (dalam Mosal, 2013) merupakan kaitan antara keluaran dengan sasaran yang ingin dicapai. Hal ini berjalan efektif jika pelaksanaan dari aktivitas yang dilakukan telah mencapai sasaran atau tujuan dari akhir kebijakan tersebut. Disamping itu efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) merupakan sebuah alat ukur yang memberikan gambaran sampai sejauh mana sasaran tersebut dapat tercapai. Pengertian lain mengenai efektivitas juga disampaikan oleh Handoko (1993) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi efektivitas ini merupakan pengukur keberhasilan sampai sejauh mana sebuah organisasi tersebut dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan, dan bisa dikatakan efektif jika proses aktivitas dari kebijakan yang telah dibuat telah mencapai target dan sasaran akhir.

Untuk mengukur efektif atau tidaknya pelaksanaan suatu program digunakan beberapa indikator, ada 4 indikator yang mempengaruhi efektivitas sebuah program menurut Budiani (2007) yaitu: (1) Ketepatan Sasaran Program, program yang diluncurkan sudah tepat sasaran kepada pengguna program, (2) Sosialisasi Program, mengenalkan program kepada sasaran program sehingga target sasaran program paham program yang diluncurkan, (3) Tujuan Program, tercapainya hasil program sesuai dengan tujuan program yang telah ditentukan, (4) Pemantauan Program, aktivitas mengecek dan memantau program agar dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan. Disamping itu ada 3 indikator pengukuran efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 1985) yaitu: (1) Pencapaian Tujuan, berhasil atau tidaknya program yang telah ditetapkan (2) Integrasi, berkaitan dengan sosialisasi dan kemampuan pemberi program dalam mengenalkan program yang telah ditetapkan (3) Adaptasi, sejauh mana pemberi program dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan target sasaran program. Indikator lain untuk mengukur efektivitas suatu program juga disampaikan oleh Sutrisno (2007) yaitu: (1) Pemahaman Program, sejauh mana masyarakat dapat memahami program yang disosialisasikan, (2) Tepat Sasaran, dilihat dari sasaran yang dipilih sudah sesuai atau belum dengan program yang dijalankan, (3) Tepat Waktu, dilihat dari pemanfaatan waktu dilaksanakannya program sesuai atau tidak dengan yang diharapkan, (4) Perubahan Nyata, dilihat dari sejauh mana program tersebut dapat memberikan manfaat untuk masyarakat.

Dalam penelitian Nia Septiani Edam (2018) Efektivitas Program Cerdas *Command Center* sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik mengungkapkan ada tiga aspek yang dapat dijadikan acuan untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program yaitu: ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Agar efektivitas suatu program dapat tercapai diperlukan pemberian layanan yang maksimal dan tentu tepat sasaran serta dengan pemberian informasi program kepada masyarakat, jika masyarakat telah memahami cara penggunaan layanan maka masyarakat tentu akan lebih simpati dengan program tersebut. Hal ini senada dengan penelitian Wingfi Japami (2019) Efektivitas Pelayanan Keliling Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tanah Datar mengungkapkan agar indikator efektivitas suatu program dapat tercapai harus dilakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk dapat menghimbau masyarakat, dimana sosialisasi sangat penting dalam sebuah program pemerintah karena melalui sosialisasi masyarakat yang menjadi sasaran dari program tersebut dapat mempersiapkan diri untuk menerima program dari pemerintah. Melalui sosialisasi program maka masyarakat dapat lebih mengerti tentang informasi suatu program seperti mengenai pelayanannya, apa saja yang akan dilayani, persyaratan, waktu pelayanan, dan tata cara pelayanannya.

### ***Pelayanan Publik Melalui Sistem Online***

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008) adalah cara penyelenggara pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011) adalah mengikuti tata cara atau aturan pokok yang telah ditentukan untuk melayani kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi dalam hal memberikan kepuasan terhadap masyarakat penerima layanan. Ada 3 pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat menurut Hardiansyah (2011) yaitu: (1) Pelayanan Administratif, pelayanan administratif dilakukan dengan cara memberikan layanan berupa dokumen bagi masyarakat yang membutuhkan, seperti: Paspur, Akta Kelahiran, Surat Tanda Kendaraan Bermotor, (2) Pelayanan Barang, pelayanan barang merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat dalam bentuk/jenis barang, seperti: tenaga listrik, jaringan telepon, dan penyedia air bersih, (3) Pelayanan Jasa, pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam bentuk jasa, seperti: transportasi, sekolah, pelayanan sosial, kebersihan dan lain-lain.

Dari jenis pelayanan yang dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat merupakan pelayanan administratif. Pelayanan Dokumen Kependudukan Online atau PADUKO telah dilaksanakan sejak tahun 2018 berdasarkan Surat Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor 473.1/29/DKPS-PP/2018 penetapan pelayanan PADUKO di Kota Padang Panjang dan disempurnakan dengan Peraturan Walikota Padang Panjang No. 14 Tahun 2020 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Online dan diperkuat dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring/online, Hal ini dilaksanakan untuk mengembangkan pelayanan publik secara digital yang disebut *e-government*.

E-government menurut Indrajit (dalam Oktavya, 2015) merupakan menggunakan teknologi informasi serta komunikasi untuk melayani masyarakat dan memuaskan masyarakat dengan pelayanan dari pemerintahan yang bersifat efisien serta efektif. Dengan adanya *e-government* maka akan terbentuk hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang prima dan pemerintah sendiri dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Jika menggunakan pelayanan berdasarkan *e-government* maka akan terbentuk sebuah pelayanan yang transparan, dengan menggunakan teknologi dan informasi masyarakat dapat melihat di internet secara online apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen yang diperlukan.

Hal ini senada dengan penelitian Yusuf (2018) bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis web atau aplikasi dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan pemerintah. Saat ini penggunaan web dan aplikasi sudah menjadi trend di daerah yang ada di Indonesia terutama di instansi-instansi pemerintah. Aplikasi dan layanan berbasis *e-government* dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik tanpa harus pergi ke instansi atau dinas terkait.

### ***Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online***

Administrasi kependudukan Menurut Sihombing (2009) merupakan sebuah aktivitas dalam mengelola dan menerbitkan sebuah dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dapat berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan. Semua masyarakat dalam administrasi kependudukan mempunyai hak yang sama untuk dapat memperoleh dokumen kependudukan serta mendapatkan pelayanan yang sama oleh karena itu dikembangkan sebuah program pelayanan secara daring untuk mendukung kebutuhan masyarakat salah satunya adalah PADUKO.

PADUKO merupakan pelayanan dokumen kependudukan berbasis daring yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan. PADUKO sangat berguna bagi masyarakat yang sibuk/bekerja karena bisa diakses kapanpun dan dimanapun melalui seluler tanpa harus mengeluarkan biaya hanya perlu menggunakan sedikit data internet serta dapat mengefisiensi waktu, jika masyarakat menggunakan layanan manual maka harus menunggu sekitar 45 menit sampai dokumen kependudukan mereka selesai namun dengan PADUKO masyarakat tidak perlu menunggu lama di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Sampai sejauh ini 19 dokumen kependudukan sudah dapat diurus masyarakat secara online menggunakan layanan PADUKO. Berikut 19 dokumen kependudukan yang dapat diurus secara online:

1. Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Perubahan KTP-EL
3. KTP hilang
4. Akta Perubahan Nama
5. Akta Pengesahan Anak
6. Akta Pengakuan Anak
7. Akta Kelahiran
8. Akta Kematian
9. Akta Perkawinan
10. Akta Perceraian
11. Pindah keluar
12. Pindah datang
13. Pindah luar negeri
14. Pindah datang dari luar negeri
15. Pembatalan Akta Perkawinan
16. Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
17. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaran

18. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas

19. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil

Hal ini senada dengan penelitian Dheska Ranita Setyowati (2019) Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis online mengungkapkan bahwa dengan adanya pelayanan kependudukan secara online dapat memudahkan dan memberikan informasi dan pelayanan secara cepat kepada masyarakat. Data-data masyarakat juga telah tersimpan di dalam database sehingga pengarsipan dapat tertata dengan baik.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Program***

Ada 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas sebuah program menurut Hasibuan (dalam Aniar, 2019) yaitu: (1) Kualitas Sumber Daya Manusia, kemampuan dan kemauan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, (2) Kompetensi Administrator, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan (3) Sarana Prasarana, tersedianya peralatan yang memadai untuk menunjang suatu pekerjaan. Faktor yang mempengaruhi efektivitas program juga disampaikan oleh Cheema dan A. Rondinelli (dalam Subarsono, 2005) yaitu: (1) Kondisi Lingkungan, lingkungan penerima program dapat mempengaruhi pelaksanaan sebuah program, (2) Hubungan antar Organisasi, diperlukan kerjasama dengan organisasi lain agar tujuan program dapat tercapai, (3) Sumber Daya Organisasi untuk Implementasi Program, dibutuhkan sumber daya yang memadai baik dari sumber daya manusia maupun peralatan yang ada untuk menunjang jalannya suatu program. Di samping itu menurut Richard M. Steers (dalam Khaerul, 2012) ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas, yaitu: (1) Karakteristik Organisasi, dilihat dari susunan dan struktur yang ada di dalam organisasi tersebut, (2) Karakteristik Lingkungan, dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek eksternal dan aspek internal, (3) Karakteristik Pekerja, sejauh mana pegawai dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, (4) Karakteristik Manajemen, merupakan strategi yang dibuat dalam bekerja agar efektivitas dapat tercapai.

Dari beberapa teori yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sebuah program baik itu faktor eksternal maupun faktor internal. Ketersediaan sumber daya merupakan faktor penunjang paling penting dalam sebuah program baik itu dari segi sumber daya manusia maupun peralatan yang ada untuk menunjang sebuah program. faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program merupakan faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah program yang telah dilaksanakan.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deksriptif. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dilihat dari indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang

dengan informan TIM Pelaksana Pelayanan Dokumen Kependudukan Online atau PADUKO serta masyarakat yang sudah dan belum menggunakan PADUKO, informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*.

Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif merupakan data yang sesuai dengan kenyataan atau kejadian yang dihadapi oleh informan pemberi data. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber, teknik pengolahan data melalui reduksi, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### ***Efektifitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem PADUKO***

PADUKO merupakan pelayanan dokumen kependudukan berbasis daring atau online yang digunakan untuk mempermudah masyarakat Kota Padang Panjang dalam mengurus Dokumen Kependudukan. Efektivitas PADUKO dapat diukur dengan menggunakan teori efektivitas menurut Budiani (2007) yaitu: Ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Teori ini digunakan karena adanya kesesuaian dengan pelaksanaan program PADUKO di kota Padang Panjang. Tujuan digunakannya teori tersebut adalah untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai efektivitas sistem PADUKO.

#### ***Ketepatan Sasaran Program***

Tepat Sasaran menurut Sutrisno (2007) yaitu melihat dari sasaran yang dipilih sudah sesuai atau belum kegiatan yang di jalankan dengan tujuan yang ingin di capai. Sasaran Program Suatu kebijakan dapat dikatakan efektif jika terpenuhinya unsur-unsur yang melengkapinya salah satu unsur dari sebuah kebijakan tersebut efektif atau tidak dapat dilihat dari ketepatan sasaran program caranya dengan melihat indikator pelaksanaan program sudah sesuai sasaran atau belum serta kepada siapa dan untuk siapa program itu disasarkan atau dibuat. Dalam hal kebijakan biasanya sasaran dari sebuah program adalah masyarakat karena masyarakat merupakan poin penting dalam mengukur berhasil atau tidaknya sebuah program yang dijalankan. Sasaran program dari PADUKO adalah masyarakat Kota Padang Panjang. Pelaksanaan dari kegiatan program ini akan terhambat apabila sasaran yang dipilih tidak tepat sasaran. Pelayanan PADUKO digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan jika masyarakat tidak mendukung dan berpartisipasi dalam pelayanan PADUKO maka tujuan dari PADUKO akan sulit untuk dicapai.

Saat ini antusiasme masyarakat dalam mengakses PADUKO untuk ingin tahu atau sekedar melihat-lihat layanan yang ada dalam fitur PADUKO sudah cukup tinggi hal ini dapat menjadi sebuah ukuran ketepatan sasaran program dari PADUKO. Namun belum semua kalangan menggunakan layanan PADUKO terutama masyarakat yang sudah lanjut usia karena tidak paham bagaimana cara menggunakan PADUKO dan tidak semua masyarakat melek akan teknologi yang ada. Dari penelitian yang penulis lakukan masyarakat yang sudah menggunakan PADUKO mengatakan bahwa mereka senang dengan adanya sistem PADUKO ini karna dapat memudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan, serta

menghemat waktu dan biaya, tinggal masyarakat lah yang harus bijaksana dalam menggunakan pelayanan ini. Dengan demikian ketepatan sasaran program PADUKO sudah tepat ditujukan kepada masyarakat Kota Padang Panjang meskipun belum dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.

### ***Sosialisasi Program***

Sosialisasi menurut David A. Goslin (dalam Nisa, 2018) merupakan proses pembelajaran yang dialami seseorang agar memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma yang ada agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakat disekitarnya. Sosialisasi program merupakan suatu cara untuk mengenalkan sebuah program agar informasi, tata cara serta pelaksanaan dari program tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengenalkan PADUKO kepada masyarakat dengan cara sosialisasi karena sosialisasi memudahkan masyarakat untuk mengetahui tentang PADUKO karena bertatap muka secara langsung sehingga tata cara dan fitur-fitur yang ada dalam PADUKO dapat dipahami. Selain sosialisasi secara langsung PADUKO juga dikenalkan melalui media sosial seperti instagram, youtube, facebook, video tron, serta dalam bentuk brosur, stiker, spanduk, sms broadcast serta juga ada melalui Radio Kota Padang Panjang yang dapat didengar langsung oleh masyarakat dan juga ada layanan pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk tanya jawab seputar permasalahan yang ditemukan masyarakat dalam menggunakan PADUKO.

Dalam hal sosialisasi program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang berupaya untuk mengenalkan serta menghadirkan PADUKO di tengah-tengah masyarakat Kota Padang Panjang dilihat dari banyaknya sosialisasi yang telah dilakukan serta jika ada acara atau iven TIM pelaksana PADUKO juga turun dengan membuka stand dan mengenalkan langsung PADUKO kepada masyarakat. Namun masih terdapat kendala seperti dalam hal sosialisasi secara langsung yang dilakukan di kelurahan kepada Ketua RT se Kota Padang Panjang. Dimana rata-rata yang menjadi Ketua RT adalah masyarakat yang sudah berusia lanjut jadi saat diberikan pengenalan dan tata cara menggunakan PADUKO mereka kurang paham dan adanya miss komunikasi sehingga sosialisasi yang telah diberikan kepada Ketua RT setempat tidak tersampaikan kepada masyarakat yang berdomisili di sekitar RT tersebut. Ini dikarenakan tidak semua masyarakat paham akan adanya teknologi dan informasi yang ada sehingga mereka cukup sulit untuk menjelaskan atau menginformasikan kepada masyarakat lainnya.

### ***Tujuan Program***

Tujuan Menurut H. R. Daeng Naja (2005) yaitu misi atau sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi di masa yang akan datang dan diperlukan arahan agar sasaran tersebut dapat tercapai. Tujuan Program merupakan unsur paling penting untuk merumuskan atau menentukan program yang akan dilaksanakan. PADUKO hadir di tengah-tengah masyarakat untuk meningkat pelayanan publik berbasis IT agar dapat meningkatkan tertib adminstrasi kependudukan serta untuk mendukung *Smart City* di Kota Padang Panjang. Dengan PADUKO masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan serta pelayanan yang prima dapat

tercapai. Ukuran tercapai atau tidaknya tujuan dari PADUKO dapat dilihat dari masyarakat Kota Padang Panjang sudah paham dan mengerti apa itu PADUKO dan sudah banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui PADUKO bukan hanya sekedar mengakses atau melihat-lihat PADUKO tetapi sudah menggunakan layanan dan fitur-fitur yang terdapat dalam layanan PADUKO.

Namun dalam penerapan PADUKO masih ada masyarakat yang belum paham cara menggunakan PADUKO dan lebih memilih menggunakan layanan manual hal ini dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memahami teknologi dan informasi yang ada di mana yang melek teknologi belum banyak terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut serta tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses PADUKO. Permasalahan dokumen kependudukan masyarakat itu *complicated*, contohnya banyak masyarakat yang masih menikah sirih mau tidak mau anak yang dilahirkan akan memiliki akta kelahirannya hanya dari anak seorang ibu sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang juga pernah membuat program yang bekerjasama dengan Kantor Urusan Agama (KUA) untuk memfasilitasi isbat nikah agar mengurangi masyarakat yang menikah sirih dan ini gratis, namun masyarakat banyak yang tidak mau, hanya sekitar 8-10 orang yang mau pernikahannya diresmikan. permasalahan-permasalahan seperti ini akan sulit untuk diurus melalui layanan PADUKO sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurusnya. Selain itu kebiasaan dari masyarakat yang susah untuk diubah karena masyarakat terbiasa dengan SOP pelayanan secara manual yaitu dengan cara datang langsung ke Kantor Pelayanan Kependudukan, menurut masyarakat layanan online rumit dan susah untuk digunakan meskipun pada kenyataannya layanan online lebih mudah dan efisien. Akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui PADUKO masih rendah dibandingkan layanan manual/konvensional dalam sehari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya menerima satu atau dua pengurusan dokumen kependudukan melalui layanan PADUKO tetapi saat pandemi covid-19 seperti sekarang ini pengurusan dokumen kependudukan secara manual sempat dihentikan sehingga penggunaan layanan PADUKO semakin meningkat.

### ***Pemantauan Program***

Pemantauan menurut Viktor M. Situmorang dan Jusuf Juhir (1998) merupakan segala bentuk upaya agar mengetahui sejauh mana keberhasilan dari suatu pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pemantauan program dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap program serta membandingkan hasil yang telah dicapai dari program tersebut. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan dalam tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dilakukan evaluasi dan memperbaikinya dengan penanganan secara khusus. Pemantauan adalah melihat apakah program tersebut sudah berjalan dengan semestinya sehingga apabila terjadi masalah atau kendala dalam program dapat diatasi dan diperbaiki dengan cara menggali informasi serta menganalisis dan memantau secara publik.

Pemantauan program dilaksanakan oleh TIM pelaksana PADUKO, TIM PADUKO juga telah melakukan pembaruan pada layanan PADUKO pembaruan yang dimaksud adalah pembaruan fitur-fitur di dalam PADUKO seperti tampilan website dari PADUKO serta dilakukan pembaruan server agar tidak terjadi kendala/masalah saat masyarakat membuat dokumen kependudukan. Selain itu juga ada pengupdatean layanan yang dapat digunakan masyarakat melalui PADUKO dari yang dulunya hanya 8 layanan sekarang sudah 19 layanan yang dapat diakses melalui PADUKO.

Dari hasil dilapangan peneliti menemukan masyarakat yang mengeluhkan atau mengalami masalah error saat menggunakan layanan PADUKO dalam menginput data kependudukan, masyarakat terkadang salah dalam mengupload berkas mereka pada PADUKO. Perspektif masyarakat layanannya error padahal masyarakat yang salah dalam menginput data. Sehingga sebenarnya sistem PADUKO ini memang sudah bagus dan jika PADUKO selalu diberikan pemantauan dan pembaruan fitur-fitur di dalamnya maka hal itu akan sangat baik untuk memudahkan masyarakat serta tujuan dari PADUKO dapat tercapai. Se jauh ini pemantauan yang dilakukan dalam lingkup internal yaitu oleh TIM PADUKO telah dilaksanakan dengan baik, TIM pelaksana PADUKO telah berupaya agar PADUKO lebih user friendly dengan cara melakukan pembaruan dan perubahan fitur-fitur yang ada di dalamnya agar kedepannya masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring.

Hal ini senada dengan penelitian Nia Septiani Edam (2018) mengungkapkan bahwa pemantauan program cerdas *command center* di Kota Manado dilakukan langsung oleh pihak terkait secara berkala. Dalam pelaksanaan program ini juga diawasi dan terus di pantau dengan cara melihat pengaduan masyarakat dan masalah-masalah apa yang sering terjadi dalam penggunaan program.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas PADUKO***

Efektivitas merupakan alat ukur untuk mengetahui tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PADUKO dapat dianalisis dengan menggunakan teori Hasibuan (dalam Aniar, 2019) yaitu: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompetensi Administrator, Sarana Prasarana, Serta Pengawasan. Dalam teori ini tidak hanya memperkenalkan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program namun juga menjelaskan bagaimana pemanfaatan sumber daya dan sarana prasana agar dapat menghasilkan keberhasilan dalam suatu program.

### ***Kualitas Sumber Daya Manusia***

Menurut Ruky (dalam Leuhery, 2018) kualitas sumber daya manusia adalah bagaimana sumber daya manusia dapat menunjukkan kelebihanannya, baik itu dalam hal kemauan, kemampuan dan skill yang dimiliki. Hal ini lah yang dibutuhkan oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia di lingkungannya. Faktor untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia salah satunya adalah dari sejauh mana pegawai di sebuah organisasi memiliki kemampuan untuk dapat meningkatkan produktifitasnya di lingkungan organisasi tersebut. Tercapai atau tidaknya tujuan

dari sebuah organisasi didasarkan pada kualitas dari pegawai yang bekerja di organisasi itu. Semakin baik produktivitas kerja yang dimiliki oleh pegawai maka tujuan dari organisasi akan dapat tercapai, namun sebaliknya jika produktivitas kerja pegawai rendah maka tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi akan sulit untuk dicapai.

Dalam meningkatkan pelayanan secara daring melalui PADUKO telah dibentuk TIM khusus pelaksana PADUKO. Namun Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Padang Panjang tidak memiliki programmer khusus untuk mengelola PADUKO, jika terjadi masalah atau kendala serta untuk melakukan pembaruan dari PADUKO maka harus dievaluasi bersama programmer dari Dinas Komunikasi dan Informasi, karna dari pusat sendiri semua OPD tidak disarankan punya programmer selain DISKOMINFO, karena Pembuatan website atau aplikasi yang ada di Kota Padang Panjang merupakan tugas dari DISKOMINFO, jika setiap OPD memiliki programmer maka DISKOMINFO akan kekurangan pekerjaan, dengan DISKOMINFO yang bertugas untuk membuat website atau aplikasi yang ada di semua OPD di Kota Padang Panjang maka program yang ada di setiap OPD dapat terintegrasi.

### ***Kompetensi Administrator***

Menurut Wibowo (dalam Sastra, 2017) menyebutkan bahwa kompetensi adalah keterampilan serta kemampuan pegawai pada sebuah organisasi agar dapat melakukan pekerjaan serta tugas yang diberikan oleh organisasi didukung dengan sikap kerja yang baik. Kompetensi administrator menjelaskan bagaimana seorang pegawai dapat melakukan pekerjaan yang diberikan dan memiliki kapasitas untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dan memiliki profesionalisme dalam lingkup tertentu.

Saat ini PADUKO hanya memiliki satu operator khusus yang melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring dengan jumlah pengurusan dokumen kependudukan melalui PADUKO yang masih rendah satu operator dinilai sudah dapat handle pelayanan melalui PADUKO. Namun jika terjadi peningkatan yang signifikan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui PADUKO maka akan dibutuhkan operator tambahan untuk handle pelayanan secara online ini.

### ***Sarana Prasarana***

Sarana menurut Yuwono (2008) merupakan segala sesuatu yang dapat ataupun bisa digunakan sebagai peralatan atau alat agar bisa mencapai suatu tujuan atau maksud yang telah ditetapkan. Sarana dan Prasarana dalam aktivitas pelayanan terhadap masyarakat adalah faktor pendukung yang paling penting agar pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan baik. Sarana dan prasarana dapat digunakan pemerintah untuk mempermudah proses pelayanan dengan masyarakat. Sarana prasarana yang mendukung PADUKO yaitu: Server, PC/Leptop, WPS, serta Jaringan komunikasi data.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang masih kurang memadai hal ini dapat dilihat dari belum adanya genset untuk mendukung

pelayanan melalui PADUKO karna genset sangat dibutuhkan ketika listrik padam, jika terjadi pemadaman listrik maka pelayanan melalui PADUKO akan terhenti. Namun apabila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki genset maka akan terkendala dalam hal tempat meletakkan genset tersebut, karena kondisi dan luas dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yang cukup kecil. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kekurangan komputer, dibutuhkan 6 komputer lagi agar SOP pelayanan PADUKO dapat terlaksana secara daring, karena saat ini pengurusan dari operator ke KASI, KABID, dan KADIS masih menggunakan cara manual, dan dibutuhkan WPS yang lebih besar agar servernya memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah membuat anggaran untuk pembelian komputer namun dari pusat dananya belum turun.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan Gafar (2013) mengungkapkan kendala dalam penerapan aplikasi SIAK di Disdukcapil Pekanbaru adalah masih kurangnya sumber daya serta sarana prasarana yang ada. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang ada.

### ***Pengawasan***

Menurut George R. Terry (dalam Sarwoto, 2010) pengawasan merupakan proses dari tindakan-tindakan yang dilaksanakan untuk mengoreksi kegiatan-kegiatan sesuai sasaran yang akan dicapai. Pengawasan sangat diperlukan untuk melihat terlaksana atau tidak tugas-tugas yang telah ditentukan. Ada 2 jenis pengawasan yaitu (1) Pengawasan dari dalam organisasi, pengawasan yang dilakukan langsung oleh pegawai di dalam organisasi tersebut, (2) Pengawasan dari luar organisasi yaitu pengawasan yang dilakukan oleh pegawai atau lembaga di luar organisasi. Pada Pelayanan Dokumen Kependudukan online atau PADUKO pengawasan dari luar organisasi diawasi oleh lembaga inspektorat, ombudsman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil provinsi, Dirjen DUKCAPIL, Kementerian Dalam Negeri, serta dari Kota Padang Panjang sendiri ada bagian organisasi SETDAKO selaku Pembina Pelayanan Publik. Pengawasan dari dalam organisasi dilakukan langsung oleh TIM pelaksana PADUKO. Pengawasan PADUKO dilakukan secara langsung dengan cara pegawai atau lembaga tersebut datang secara langsung memeriksa pekerjaan yang telah dilaksanakan.

### ***Penutup***

Pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan baik dilihat dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani meskipun dalam beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PADUKO masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan PADUKO. Pelayanan melalui PADUKO dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan karena dapat mengefisiensi waktu dan biaya, tinggal bagaimana masyarakat Kota Padang Panjang dapat bijaksana dalam menggunakan PADUKO. Namun masyarakat sendiri memiliki keterbatasan dalam mengakses PADUKO karena tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang

ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses layanan PADUKO.

Agar tujuan menghadirkan PADUKO di tengah-tengah masyarakat dapat tercapai, diharapkan kepada TIM pelaksana PADUKO agar menambah lagi sosialisasi untuk mengenalkan PADUKO kepada masyarakat misalnya dengan melakukan sosialisasi ke sekolah atau sosialisasi kepada mahasiswa dan pelajar dari kalangan milenial yang melek akan teknologi sehingga mereka dapat membantu orang tua atau masyarakat disekitarnya untuk menggunakan layanan pengurusan dokumen kependudukan melalui PADUKO. Diharapkan kepada pihak Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan serta Dinas Komunikasi dan Informasi yang terlibat dalam pelaksanaan PADUKO dapat terus melakukan pengupdatean dan memperbaharui layanan serta fitur-fitur yang ada di dalam PADUKO agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat serta berupaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan manfaat teknologi yang ada dan memaksimalkan fasilitas pendukung untuk menciptakan pelayanan yang prima.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aniar, Nurlesna. 2019. "Efektivitas Program Bina Keluarga Remaja Dalam Upaya Pendewasaan Usia Pernikahan (Studi Kasus Di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* VI(3):117–29.
- Budiani, N. W. 2007. "Efektifivitas Program Penganggulan Engangguran Karang Taruna 'Eka Taruna Bhakti' Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Tmur Kota Denpasar." *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)* II(1):49–57.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Govenrnance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Edam, Nia Septiani. 2018. "Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* I(1):1–10.
- Gafar, T. Fahrul. 2013. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru." *Jurnal ABOACEN* I(2):1–27.
- Handoko, T. Hani. 1993. *Manajemen*. Edisi Kedu. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Japami, Wingfi. 2019. "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* II(1):75–85.
- Khaerul, Umam. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Leuhery, Ferdy. 2018. "No Title." *Jurnal SOSOQ* IV(1):118–33.
- M, Mosal, Maurin. 2013. "Pendapatan Asli Daerah, Efektivitas, Kontribusi." *I(4):374–82*.
- Naja, H. R. Daeng. 2005. *Hukum Kredit Dan Bank Garansi: The Bankers Handbook*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Nisa, Mauliddinah Abdullah. 2018. "Konsep Dasar Perpajakan." *Channel* VI(1):106–19.
- Oktavya, ayu aditya. 2015. "Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang." *EJournal Ilmu Pemerintahan* II(3):2605–15.
- Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 14 Tahun 2020  
doi:10.1155/2010/706872.
- Permendagri No. 7 Tahun 2019
- Sarwoto. 2010. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sastra, Boy Aulia. 2017. "Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *JOM Fekon* IV(1):590–600.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: mandar maju.
- Setyowati, Dheska Ranita. 2019. "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online." *Informatic Journal* IV(1):10–17.
- Sihombing, uli paralian. 2009. *Memahami Administrasi Kependudukan*. Jakarta: The Indonesian Legal.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, Viktor M dan Juhir, Jusuf. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- SK Penetapan Inovasi PADUKO
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Subarsono. 2005. *Analisa Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Yusuf, R. M. S. 2018. "Penerapan E-Government Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018." *E-Proceeding of Management* V(3):3126–30.
- Yuwono, Sonny. 2008. *Memahami APBD Dan Permasalahannya*. Malang: Bayumedia Publishing.