

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG

2.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Padang

2.1.1 Letak Geografis Kota Padang

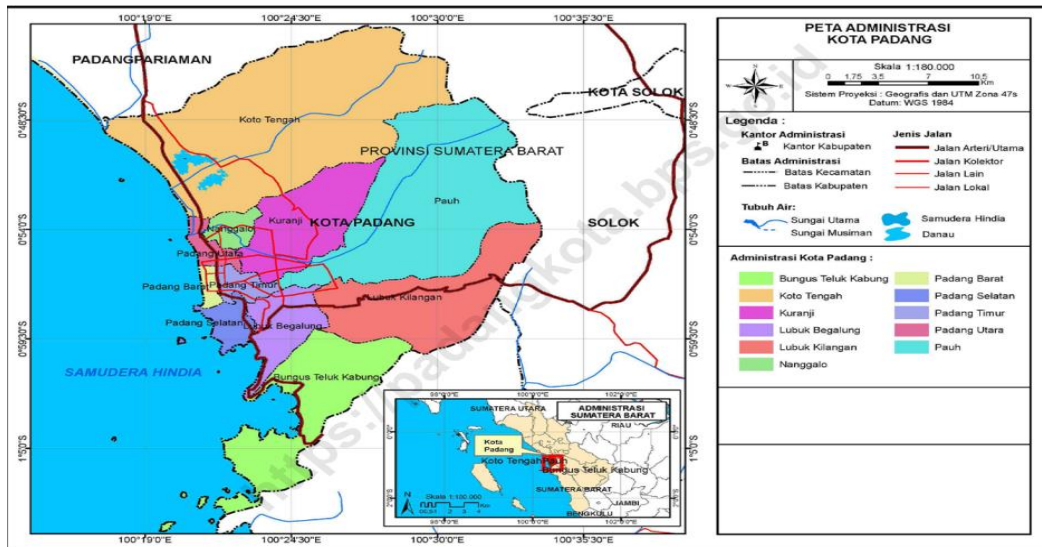
Kota Padang merupakan salah satu ibu kota dari Provinsi Sumatera Barat. Secara geografis Kota Padang pesisir barat Pulau Sumatera yang menjadikan pintu gerbang barat Indonesia dari Samudera Hindia. Kota Padang dikelilingi perbukitan yang mencapai ketinggian 1.853 mdpl dengan luas wilayah 1.414,96 km², lebih dari separuhnya berupa hutan lindung. Dilansir dari publikasi Kota Padang dalam angka 2023 yang diliris oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Dalam Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional telah ditetapkan Kota Padang sebagai Pusat Kegiatan Nasional (PKN).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1980, luas wilayah Kota Padang secara administratif adalah 165,35 Km². Menurut Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2005 tentang luas Kota Padang. diketahui terjadi penambahan luas administrasi menjadi 1.414,96 Km², dimana penambahan wilayah lautan/perairan seluas 720,00 Km². Secara geografis, Kota Padang berada diantara 00° 44' 00" dan 1° 08' 35" LU serta antara 100° 05' 55" dan 100° 34' 09" BT.

Secara rata-rata Kota Padang memiliki normal curah hujan pada kategori menengah dengan curah hujan/harinya sebesar 100-300 mm³. Namun, pada bulan Juni, September, Oktober, dan November normal curah hujan Kota

Padang berada pada kategori sangat tinggi dimana rata-rata curah hujan/hari melebihi 500 mm³ dengan hari hujan pada masing-masing bulan tersebut selama 23, 21, 30, dan 28 hari.

Gambar 1.1 Peta Wilayah Kota Padang 2022



Sumber: Kota Padang Dalam Angka 2023

Kota Padang yang membujur dari Utara ke Selatan memiliki pantai sepanjang 68,126 km dan terdapat deretan Bukit Barisan dengan panjang daerah bukit (termasuk sungai) 486,209 Km². Perpaduan kedua letak tersebut menjadikan Kota Padang memiliki alam yang sangat indah dan menarik. Batas-batas wilayah Kota Padang sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Batas Wilayah Kota Padang

Sebelah Utara	Kabupaten Padang Pariaman
Sebelah Selatan	Kabupaten Pesisir Selatan
Sebelah Timur	Kabupaten Solok
Sebelah Barat	Samudera Hindia

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang 2022

Secara Administratif, Kota Padang memiliki 11 Kecamatan dan 104 Kelurahan. 11 Kecamatan tersebut ialah Bungus Teluk Kabung, Lubuk Kilangan, Lubuk Begalung, Padang Selatan, Padang Timur, Padang Barat, Padang Utara, Nanggalo, Kuranji, Pauh dan Koto Tangah. Disamping memiliki wilayah daratan, Kota Padang juga memiliki wilayah perairan yang dihiasi oleh 19 pulau kecil yang masuk dalam wilayah administrasi Kota Padang. Dari 19 pulau kecil tersebut, terdapat 2 pulau yang telah dikelola dengan baik untuk pariwisata, seperti Pulau Sikuai dan Pulau Pasumpahan. Berikut data luas wilayah kecamatan yang ada di Kota Padang:

Tabel 1. 2 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Padang (per Km²)

Kecamatan	Luas Wilayah Perkecamatan (Km ²)		
	2020	2021	2022
Bungus Teluk Kabung	100,78	100,78	100,78
Koto Tangah	232,25	232,25	232,25
Kuranji	57,41	57,41	57,41
Lubuk Begalung	30,91	30,91	30,91
Lubuk Kilangan	85,99	85,99	85,99
Nanggalo	8,07	8,07	8,07
Padang Barat	7,00	7,00	7,00
Padang Selatan	10,03	10,03	10,03
Padang Timur	8,15	8,15	8,15

Padang Utara	8,08	8,08	8,08
Pauh	146,29	146,29	146,29
Jumlah	694,96	694,96	694,96

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang 2022-2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa yang memiliki wilayah paling luas adalah Kecamatan Koto Tangah dengan luas 232,25 km². Untuk wilayah dengan luas yang paling kecil adalah wilayah kecamatan Padang Barat dengan luas hanya 7,00 km².

Kesembilan belas pulau tersebut tersebar pada 3 Kecamatan, dimana yang terbesar adalah Pulau Bintangur seluas 56,78 ha, kemudian pulau Sikuai di Kecamatan Bungus Teluk Kabung seluas 48,12 ha dan Pulau Toran di Kecamatan Padang Selatan seluas 33,67 ha. Selain Pulau Kota Padang juga memiliki banyak sungai, yaitu 5 sungai besar dan 16 sungai kecil. Sungai yang terpanjang adalah sungai Batang Kandis.

2.1.2 Jumlah Penduduk Kota Padang

Sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilakukan setiap sepuluh tahun sekali. Sensus penduduk telah dilaksanakan sebanyak enam kali sejak Indonesia merdeka yaitu 1961, 1971, 1980, 1990, 2000, dan 2010. Dalam publikasi ini data yang disajikan merupakan hasil SP2000 dan SP2010 (data sensus).

Pengetahuan mengenai penduduk merupakan dasar utama dalam melakukan kegiatan pembangunan baik perencanaan maupun evaluasi. Pada tahun

2015 penduduk Kota Padang mencapai 902.413 jiwa, turun sejumlah 21.285 jiwa dari tahun sebelumnya. Dengan demikian kepadatan pun berkurang dari 8,26 jiwa/km² menjadi 6,14 jiwa/km². Sedangkan pada tahun 2016 memiliki kenaikan sejumlah 12.555 jiwa dari tahun sebelumnya. Dengan demikian kepadatannya pun bertambah dari 1.299 jiwa/km² menjadi 1.317 jiwa/km². Peningkatan ini terjadi hingga tahun 2022 yang mana persentase kepadatan penduduk semakin luas, sehingga memicu proyeksi penduduk di tahun 2023.

Terjadi pertumbuhan sebesar 0,62 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pertumbuhan penduduk Kota Padang terbilang kecil, hal ini juga dapat dilihat dari pertumbuhan penduduk tahun 2022 terhadap tahun 2010, hanya terjadi pertumbuhan sebesar 9,86 persen. Namun penyebaran penduduk dapat dikatakan tidak merata karena terdapat beberapa kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi, kecamatan tersebut di antaranya yaitu Padang Timur dengan kepadatan mencapai 9.443 jiwa/Km² dan Nanggalo yang mencapai 7.210 jiwa/Km².

Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat mencatat laju pertumbuhan penduduk di daerah itu semakin terkendali berdasarkan Sensus Penduduk 2020 hingga 2023. Semakin terkendali laju pertumbuhan penduduk akan menguntungkan bagi daerah, karena bisa lebih fokus pada pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan efektif. Berikut data jumlah kepadatan penduduk Kota Padang menurut Kecamatan:

Tabel 1. 3 Jumlah Kepadatan Penduduk di Kota Padang (per Km2)

Kecamatan	Jumlah Kepadatan Perkecamatan		
	2020	2021	2022
Bungus Teluk Kabung	272	275	279
Koto Tengah	852	863	876
Kuranji	2.545	2.565	2.589
Lubuk Begalung	3.966	3.998	4.034
Lubuk Kilangan	669	675	683
Nanggalo	7.253	7.227	7.210
Padang Barat	6.137	6.101	6.074
Padang Selatan	6.081	6.079	6.084
Padang Timur	9.540	9.485	9.443
Padang Utara	6.828	6.789	6.759
Pauh	425	425	425

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang 2022-2022

Dari data di atas diketahui bahwa wilayah dengan jumlah penduduk paling banyak berada di Kecamatan Padang Timur dengan jumlah penduduk sebanyak 9.540 jiwa, sedangkan wilayah dengan jumlah penduduk paling rendah berada di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dengan jumlah penduduk hanya 279 jiwa.

Kota Padang dengan jumlah penduduk sebesar 919.145 jiwa pada tahun 2022, dan pada pertengahan tahun 2023, penduduk Padang sebanyak 928.541 jiwa. Peningkatan yang terjadi menjadi sesuatu hal pada faktor pembangunan serta kualitas pelayanan publik Kota Padang. Berikut data jumlah penduduk Kota Padang berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 1. 4 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Padang

Kecamatan	Jumlah penduduk menurut jenis kelamin di kota Padang (Jiwa)		
	Laki-Laki	Perempuan	Total
	2022	2022	2022
Bungus Teluk Kabung	14.428	13.662	28.090
Koto Tengah	102.227	101.248	203.475
Kuranji	75.148	73.513	148.661
Lubuk Begalung	62.565	62.144	124.709
Lubuk Kilangan	29.560	29.165	58.725
Nanggalo	28.979	29.204	58.183
Padang Barat	21.108	21.411	42.519
Padang Selatan	30.576	30.447	61.023
Padang Timur	38.352	38.611	76.963
Padang Utara	27.283	27.326	54.609
Pauh	31.486	30.702	62.188

Jumlah	461.721	457.433	919.145
---------------	----------------	----------------	----------------

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang 2022

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah penduduk menurut jenis kelamin yang paling banyak berada di Kecamatan Koto Tangan dengan jumlah penduduk laki-laki dan perempuannya sebanyak 203.475 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk paling rendah berada di Kecamatan Bungus Teluk Kabung dengan jumlah penduduk laki-laki dan perempuannya hanya 28.090 jiwa.

2.1.3 Visi dan Misi Serta Struktur Pengorganisasian Kota Padang

Pemerintahan Kota Padang memiliki Visi “Mewujudkan Masyarakat Kota Padang Yang Madani Berbasis Pendidikan, Perdagangan dan Pariwisata Unggul Serta Berdaya Saing”. Visi ini memiliki makna dan arti yang begitu luas dalam mewujudkan Kota Padang yang bisa Bersaing dalam kancah internasional. Kota Padang mewujudkan pendidikan berbasis madani dimana pendidikan merupakan rancangan kegiatan yang paling banyak berpengaruh terhadap perubahan perilaku seseorang dan suatu masyarakat. Kota Padang meningkatkan upaya usaha kesadaran yang dilakukan secara sistematis untuk membentuk masyarakat didik sesuai dengan tuntutan islam.

Kota Padang juga meningkatkan sumber daya manusia dalam berbagai sektor terutama dalam halnya perdagangan dan pariwisata yang unggul serta berdaya saing yang bagus, melihat dari letak geografis Kota Padang, dimana memiliki banyak aset pulau-pulau yang bagus untuk sektor pariwisata serta dataran tinggi yang begitu luas dengan mata pencaharian masyarakat Bertani dan berkebun yang menghasilkan penghasilan yang cukup dan melimpah. Hal ini

berguna untuk menunjang Kota Padang untuk berdaya saing dalam hal perdagangan dan pariwisata yang unggul.

Untuk mencapai visi tersebut, Kota Padang didukung oleh beberapa misi yang merupakan hasil perumusan arah kebijakan prioritas sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pendidikan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang beriman, kreatif, inovatif, dan berdaya saing;
2. Mewujudkan Kota Padang yang unggul, aman, bersih, tertib, bersahabat dan menghargai kearifan lokal;
3. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kota Padang yang inklusif;
4. Mewujudkan Kota Padang sebagai pusat perdagangan dan ekonomi kreatif;
5. Meningkatkan kualitas pengelolaan pariwisata yang nyaman dan berkesan;
6. Menciptakan masyarakat sadar, peduli dan tangguh bencana; dan
7. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima.

Visi dan Misi di atas tentunya juga berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan, Dari misi Kota Padang yang ke tujuh yaitu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima, kaitanya dengan masalah pelayanan publik yang ada di Kota Padang ini sangat jelas dimana pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, mengingat masalah yang masih ada

dalam pelayanan administrasi kependudukan terkhususnya pada proses lambatnya pembuatan E-KTP yang sangat berpengaruh pada pelayanan publik tentunya pemerintah selalu berupaya memperbaiki dan menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Padang terkhususnya pada pelayanan administrasi kependudukan guna untuk menciptakan tata kelola pelayanan publik yang prima.

Struktur sangat diperlukan dalam sebuah tatanan pemerintahan yang ada dalam tata kelola pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan Pasal 15 Peraturan Walikota Padang Nomor 106 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Bagian Hukum mempunyai Tugas dan Fungsi. Tugasnya yaitu menyusun program, melaksanakan, membantu, perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang perundang-undangan, bantuan hukum dan dokumentasi dan informasi.

Untuk mewujudkan misi tersebut pemerintah Kota Padang bekerjasama dalam melaksanakan RPJMD 2019-2024, arah pembangunan Kota Padang pada tahun 2020 bertemakan penyediaan pelayanan dasar, infrastruktur kota, peningkatan perekonomian kota serta tata kelola pemerintahan yang bersih untuk mewujudkan Kota Padang sebagai kota pendidikan, perdagangan dan pariwisata unggul.

2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang

2.2.1 Sejarah Disdukcapil Kota Padang

Dengan telah diisyaratkan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Penduduk Berbasis NIK secara Nasional, serta Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 470/327/SJ tanggal 17 Januari 2014, terdapat beberapa perubahan mendasar dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang perlu dipahami dan diimplementasikan oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta disosialisasikan kepada semua lapisan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut dalam meningkatkan serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang hadir ditengah masyarakat untuk melayani kepengurusan Dokumen Kependudukan.

2.2.2 Tugas, Fungsi, Visi dan Misi Disdukcapil Kota Padang

Disdukcapil Kota Padang memiliki tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Tugas ini berguna untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemerintah kepada masyarakat Kota Padang. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut

pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Dengan ada tujuan dan tugas ini pemerintah berupaya untuk memperbaiki tata kelola serta pelayanan publik supaya meningkatkan kualitas yang baik untuk masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Disdukcapil Kota Padang juga menyelenggarakan fungsi yang ada dalam Disdukcapil tersebut berguna untuk menjalankan tugas dengan baik dan efektif, fungsi dari Disdukcapil Kota Padang;

1. Perumusan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan administrasi dinas bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Fungsi ini sejalan dengan kaitannya dengan pengaruh terhadap tata kelola pelayanan publik kota padang. Dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan publik dan berinteraksi secara langsung dengan orang atau dengan mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan selalu

melibatkan upaya manusia (karyawan) dan peralatan lainya untuk menjalankan aktivitas-aktivitas pelayanan yang diberikan.

Dalam hal tugas dan fungsi yang ada pada Disdukcapil tentunya juga memiliki visi dan misi yang baik untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat Kota Padang. Visi dari Disdukcapil Kota Padang yaitu “Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIAK secara tertib”. Visi dari Disdukcapil ini ingin mewujudkan serta memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima kepada masyarakat Kota Padang. Untuk mewujudkan visinya, Disdukcapil memiliki misi yang meliputi antara lain:

1. Mewujudkan *update* database kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan siak secara *online* ;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berbudaya dengan menggunakan program SIAK ;
3. Mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpandu ; dan
4. Mewujudkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan stelsel aktif berupa pelayanan menggunakan mobil keliling.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja perangkat daerah. Bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memiliki struktur organisasi yaitu adanya Kepala Dinas yang melaksanakan kewenangan otonomi daerah dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Sekretariat, yang mengelola administrasi kepegawaian, keuangan dan lainnya, Bidang Pendaftaran

Penduduk, melaksanakan pendaftaran penduduk melalui catatan, penerbitan dan pemutakhiran biodata penduduk, catatan mutasi penduduk serta pendataan penduduk rentan di daerah direkam dalam data basekependudukan, Bidang Data dan Informasi, menyelenggarakan Pembinaan Teknis Administrasi Pengelolaan dan Penyajian data Informasi serta adanya Unit Pelaksana Teknis (UPT).

2.2.3 Standar Operasional Pembuatan E-KTP Kota Padang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Dengan adanya penerapan Kartu Penduduk Elektronik (KTP Elektronik) berbasis Nomor Induk Kependudukan Nasional ini data penduduk menjadi akurat dan juga data ini dapat digunakan dalam program dan kebijakan pemerintah seperti Pilkada dan Perencanaan pembangunan.

Disdukcapil Kota padang memiliki prosedur – prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat untu melakukan administrasi kependudukan terkhususnya pada proses pembuatan E-KTP. Disdukcapil dalam kegiatan pelayanan penerapan KTP Elektronik berbasis Nik Nasional di lingkungan pemerintah Kota Padang memiliki SOP yang telah diterbitkan sejak tahun 2020 dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 5 Alur Proses Pembuatan Kartu Penduduk Elektronik Disdukcapil Kota Padang

Aktivitas	Mutu Buku		
	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
Menerima permohonan informasi, menjelaskan prosedur, persyaratan / kelengkapan, memeriksa dokumen, dan meneruskan (apabila lengkap)	Persyaratan / kelengkapan sesuai ketentuan	5 menit	Permohonan lengkap sesuai persyaratan / kelengkapan
Memproses, merekam, memperbaharui rekaman data kependudukan, kemudian membuat rekapitulasi permohonan	Permohonan lengkap sesuai persyaratan / kelengkapan	10 menit	Daftar rekap cetak
Memverifikasi draf dokumen dan rekapitulasi permohonan, kemudian mengajukan persetujuan Disdukcapil melalui camat	Daftar rekap cetak	5 menit	Daftar rekap yang sudah diverifikasi
Memeriksa dan menyetujui pencetakan dokumen kependudukan	Daftar rekap yang sudah diverifikasi	2 hari	Persetujuan oleh Disdukcapil
Meneruskan persetujuan	Persetujuan pencetakan oleh	5	Perintah pencetakan ke

pencetakan dokumen kependudukan	Disdukcapil	menit	operator
Mencetak dokumen kependudukan	Perintah pencetakan ke operator	60 menit	KTP Elektronik sudah jadi
Mendistribusikan dokumen kependudukan	KTP Elektronik sudah di cetak	30 menit	Pendistribusian KTP Elektronik
Total		3 Hari	

Sumber: SOP Pelayanan Disdukcapil Kota Padang

Dari tabel di atas diketahui 7 alur aktivitas operasional prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Padang. Dalam tabel tersebut terdapat 3 hari total proses pembuatan E-KTP tersebut. Pada tahap pertama menerima permohonan informasi, menjelaskan prosedur, persyaratan / kelengkapan, memeriksa dokumen, dan meneruskan (apabila lengkap), dengan persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ada, dengan permohonan yang langsung terhadap output yang ada, hingga alur yang terakhir mencetak dan pendistribusian E-KTP ke kecamatan yang ada di Kota Padang.

Tabel 1. 6 Standar Pelayanan Penerbitan E-KTP Disdukcapil Kota Padang

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi:	
No	Kompenen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi KK. (Pasal 15 Perpes 96/2018) • Telah Berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Penduduk mengisi F-1.02 • Penduduk melapirkan fotokopi • Catatan: Untuk pelyanan <i>online/Daring</i>, persyaratan yang discan/difoto untuk di

		<p>unggah harus asli</p> <p>Alurnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu / Pengguna Layanan 2. Petugas <i>Front Office</i> 3. Memproses Dokumen Layanan 4. Dokumen Layanan Masyarakat
3	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk pelayanan	KTP – el
6	Penangan pengadua, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan • Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan • <i>Hot Line Service Whatsapp: 089513654917</i>

Sumber: SOP Layanan Disdukcapil Kota Padang

Data di atas merupakan standar pelayanan penerbitan E-KTP yang ada pada Disdukcapil Kota Padang yang menjelaskan SOP penerbitan E-KTP. Adanya sistem, mekanisme serta prosedur yang ada sudah di tata dengan baik dalam SOP yang ada, agar masyarakat yang datang paham dengan SOP yang harus di lengkapi untuk penerbitan E-KTP. Salah satu yang menjadi perhatian peneliti dan menjadikan penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan adalah, dengan ada standar operasional prosedur yang dikelurakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padang tidak sesuai dengan yang ada dilapangan, masih adanya beberapa permasalahan yang ada dilapangan salah satunya masih lambatnya proses pembuatan E-KTP, yang membuat masyarakat malas untuk berurusan dengan instansi terkait.

Tabel 1. 7 Jumlah Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik yang Diterbitkan Menurut Kecamatan di Kota Padang, 2022

Kecamatan	KTP
Bungus Teluk Kabung	1.846
Koto Tangah	15.409
Kuranji	9.913
Lubuk Begalung	8.873
Lubuk Kilangan	3.975
Nanggalo	4.315
Padang Barat	3.555
Padang Selatan	5.084
Padang Timur	6.341
Padang Utara	4.729
Pauh	4.688
Padang	68.728

Sumber: Kota Padang Dalam Angka 2023

Dari data di atas diketahui bahwa wilayah yang terbanyak dalam penerbitan E-KTP adalah wilayah Kecamatan Koto Tangah dengan jumlah 15.409 E-KTP. Sedangkan wilayah yang paling kecil jumlah penerbitan E-KTP adalah wilayah Kecamatan Bungus Teluk Kabung dengan jumlah 1.846 E-KTP yang telah terbit. Sehingga Kota Padang memiliki jumlah penerbitan E-KTP pada tahun 2022 sebanyak 68.728 dari 11 Kecamatan yang ada di Kota Padang.

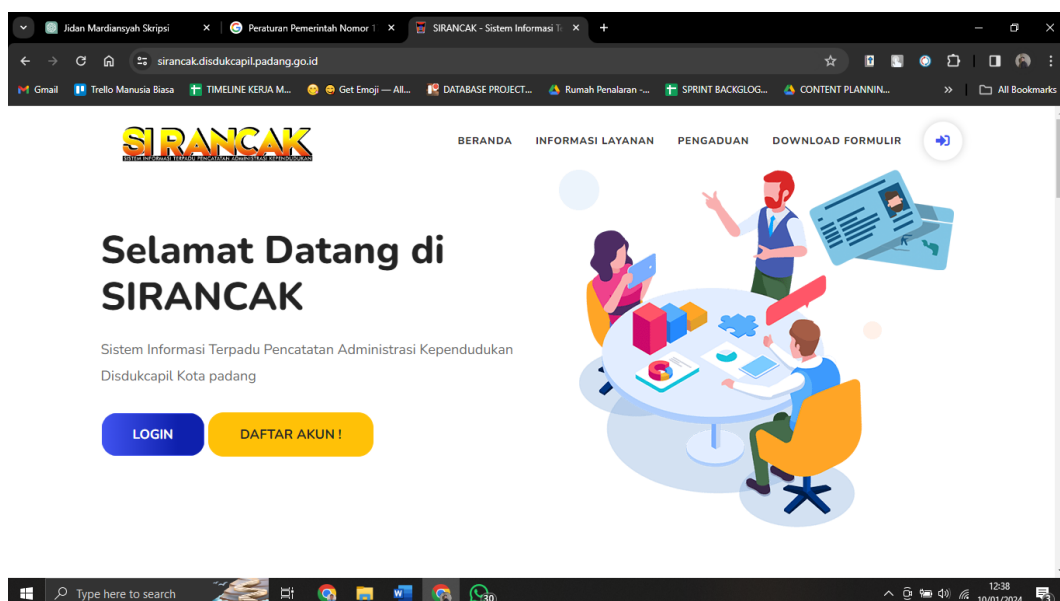
Dapat diketahui proses pembuatan E-KTP sesuai dengan prosedur dan alur yang benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, sehingga faktor-faktor yang menjadi pengambat dalam proses pembuatan E-KTP ini menjadi jelas dan terlihat bagaimana alur yang benar dan baik. Akan tetapi yang terjadi di lapangan sebenarnya dengan dilihat dari fasilitas penunjang seperti mobil operasional yang berguna dalam melaksanakan aktivitas pelaksanaan layanan keliling ke sekolah tingkat SLTA di kelurahan tentu otomatiskan menghambat jalannya pelaksanaan program KTP Elektronik yang membuat ketidakefektifan program KTP Elektronik oleh Disdukcapil Kota Padang.

Jaringan Komunikasi data sangat diperlukan pada saat penerbitan KTP Elektronik dengan bermasalahnya jaringan tentu proses penebitan KTP Elektronik tidak bisa dilaksanakan. Dalam melaksanakan tugasnya seharusnya staf organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang berfungsi sebagai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi yang berperan penting terhadap keefektifan sebuah organisasi dalam menjalankan programnya dalam hal ini program perekaman KTP Elektronik oleh Disdukcapil Kota Padang seharusnya staf pegawai dinas tersebut mampu menarik minat masyarakat agar mau terlibat dalam proses pelayanan publik dalam hal ini seharusnya staf yang melaksanakan program KTP Elektronik ini melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya memiliki KTP Elektronik.

Tingkat partisipasi masyarakat Kota Padang dalam penyelenggaraan program ini masih kurang, hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya fungsi KTP Elektronik, sehingga perlu dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada semua masyarakat yang ada Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kota Padang.

Disdukcapil Kota Padang ditahun 2022 mengeluarkan sebuah inovasi terbaru dalam sistem pelayanan kepada masyarakat, yaitu inovasi yang bernama SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan). Website ini sangat berguna untuk dalam pelayanan administrasi penduduk Kota Padang. Tetapi, yang harus digarisbawahi adalah, masih belum maksimalnya operasional dari program ini sehingga masyarakat masih cukup awam dengan program ini yang dikenal SIRANCAK.

Gambar 2.1 SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Padang)



Sumber: sirancak.disdukcapil.padang.go.id

Inovasi layanan SIRANCAK Disdukcapil Kota Padang ini dianugerahi Terbaik II dalam “Lomba Inovasi Daerah Tingkat Kota Padang Tahun 2022”. SIRANCAK merupakan pelayanan Administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Dimana, masyarakat dapat memperoleh layanan dimana saja dengan mengakses laman website *online.disdukcapil.padang.go.id*. Disdukcapil Kota Padang mengeluarkan sebuah inovasi ini demi berjalan sebuah sistem tata kelola pemerintahan Kota Padang dalam sebuah pelayanan publik kepada masyarakat Kota Padang. Layanan SIRANCAK ini terdapat banyak fitur dalam penggunaan website ini, semua pengurusan administrasi kependudukan lengkap semuanya ada dalam layanan SIRANCAK ini.

Akan tetapi dengan ada inovasi terbaru dari Disdukcapil ini implementasi yang ada di lapangan belum maksimal mengingat masyarakat Kota Padang belum begitu mengerti dengan inovasi yang berupa teknologi, di satu sisi pihak Disdukcapil masih kurang efektif dalam melakukan sosialisasi inovasi ini terhadap kecamatan – kecamatan yang ada di Kota Padang, sehingga ketika masyarakat datang dan ingin mengurus administrasi kependudukan ke Disdukcapil tidak paham cara penggunaan website tersebut karna tidak ada sosialisasi yang tidak meraka terhadap masyarakat Kota Padang.

Berkaitan dengan sosialisasi atau distribusi informasi yang telah diberikan oleh Disdukcapil Kota Padang. Dari temuan yang ada serta keterangan pihak terkait, Disdukcapil Kota Padang perlu melakukan lebih banyak sosialisasi mengenai pentingnya dokumen kependudukan khususnya ktp-el. Pihak Disdukcapil Kota Padang juga harus lebih aktif dalam mengedukasi masyarakat

khususnya pada anak sekolah wajib ktp perihal persyaratan serta proses penerbitan ktp-el.