

## IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI NAGARI BINJAI KECAMATAN TIGO NAGARI KABUPATEN PASAMAN

Yola Sonia Fitri<sup>1(a)</sup>, Hasbullah Malau<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang  
<sup>a)</sup>yolaf008@gmail.com, <sup>b)</sup>hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

25-05-2024

Diterbitkan Online:

18-08-2024

#### Kata Kunci:

Implementasi Program,  
Pelayanan Kependudukan,  
Pelayanan Dokumen Online

#### Keywords:

Program Implementation,  
Population Services, Online  
Document Services

#### Corresponding Author:

yolaf008@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini untuk menggambarkan pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Nagari Binjai, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman. Latar belakang penelitian ini adalah karena masih banyaknya masyarakat di Nagari Binjai yang belum memperbarui dokumen kependudukannya dan masih mengurus dokumen secara langsung di Disdukcapil Kabupaten Pasaman. Jenis penelitian yakni kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Edward III yang memfokuskan pada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari keempat indikator tersebut, tiga di antaranya belum berjalan secara optimal, yaitu komunikasi, sumber daya, dan disposisi, sementara satu indikator, yaitu struktur birokrasi, sudah berjalan dengan baik. Pada indikator komunikasi, pelaksanaan program tersebut belum efektif karena masyarakat masih memiliki pengetahuan yang terbatas terhadap informasi yang disampaikan oleh penyelenggara program pelayanan daring. Sumber daya yang tersedia untuk pelaksanaan program tersebut di Nagari Binjai masih sangat terbatas, dengan hanya satu orang yang terlibat, dan sumber daya finansial pun belum memiliki alokasi anggaran khusus untuk pelayanan ini. Sikap implementor dalam program pelayanan daring di Nagari Binjai mencerminkan sikap demokratis, namun masih kurang memiliki komitmen yang diperlukan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan baik.

### ABSTRACT

*This research describes implementing the online population document service program in Nagari Binjai, Tigo Nagari District, Pasaman Regency. The background of this research is that many people in Nagari Binjai still have not renewed their population documents and still take care of documents directly at the Disdukcapil of Pasaman Regency. The type of research is qualitative with a descriptive approach. Interviews and documentation studies obtained data. This research uses Edward III's theory, which focuses on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Of the four indicators, three have not run optimally, namely communication, resources, and disposition, while one indicator, namely the bureaucratic structure, has run well. In the communication indicator, the program's implementation has yet to be effective because the community still needs to gain more knowledge of the information conveyed by the online service program organizers. The resources available for implementing the program in Nagari Binjai are minimal, with only one person involved, and financial resources still need a particular budget allocation for this service. The attitude of implementers in the online service program in Nagari Binjai reflects a democratic attitude but still lacks the commitment needed to carry out their duties and functions correctly.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i2.170>

**PENDAHULUAN**

Kebijakan publik adalah alat yang konkret yang mencerminkan hubungan nyata antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan publik menjadi dasar untuk melakukan program-program dan kegiatan yang dijalankan oleh suatu pemerintah. Dalam konteks administrasi kependudukan, kebijakan publik berperan penting dalam memastikan bahwa setiap warga negara dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh dokumen kependudukan yang menjadi haknya. Program yang diimplementasikan antara pemerintah Nagari Binjai dengan Disdukcapil Kabupaten Pasaman berkaitan dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah tanggung jawab yang harus diemban oleh pemerintah sebagai pelayan dari masyarakat. Sinambela (2008:5), pelayanan publik suatu usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, yang merupakan bagian dari tugas dan fungsi dari administrasi negara. Namun, di Nagari Binjai, implementasi pelayanan publik, khususnya dalam hal pengurusan dokumen kependudukan, masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik adalah pengembangan layanan administrasi kependudukan secara daring. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan diperkuat oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019, bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Sistem ini menggunakan mekanisme pelayanan daring untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan daring yakni pengurusan dokumen identitas penduduk di mana pengiriman data untuk persyaratan dilakukan secara elektronik melalui platform web. Namun, keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di tingkat lokal, seperti

yang terlihat dalam implementasi di Nagari Binjai, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman.

Disdukcapil Kabupaten Pasaman, dalam upayanya untuk terus berinovasi dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan, meluncurkan program Lonceng Kece. Program ini bertujuan untuk memfasilitasi pencetakan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pindah, dan akta pencatatan sipil secara daring di tingkat nagari dan kecamatan. Lonceng Kece, sebagai bagian dari inisiatif digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Pasaman, diharapkan dapat mengatasi kendala jarak dan waktu yang selama ini dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) digunakan sebagai platform utama dalam program ini, yang dilengkapi dengan fitur seperti tanda tangan elektronik dan pengiriman dokumen secara otomatis ke alamat email atau nomor HP pengguna.

Program ini merupakan hasil kolaborasi antara Disdukcapil Kabupaten Pasaman dengan Pemerintah Nagari Binjai, seperti yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama No. 470/05/DKPS-PIAK/2021 tentang Layanan Online. Perjanjian ini mencakup berbagai aspek, termasuk layanan tanpa biaya (gratis), penetapan petugas registrasi kependudukan, penyediaan sarana pendukung seperti jaringan internet, sosialisasi layanan online, serta penyimpanan berkas permohonan/arsip. Namun, meskipun perjanjian ini telah disusun dengan baik, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, yang sebagian besar terkait dengan infrastruktur teknologi dan keterampilan SDM lokal.

Tujuan dari kehadiran program inovatif seperti layanan online cetak kk, akta pencatatan sipil, dan surat pindah di Nagari Binjai. Tentunya ini untuk memberikan suatu kemudahan terhadap masyarakat dalam melaksanakan proses pengurusan suatu dokumen kependudukan. Program ini mengurangi suatu biaya dari masyarakat jika dapat mengurus dokumen secara langsung di kantor pelayanan dokumen di ibukota kabupaten. Dengan

demikian, masyarakat hanya perlu untuk datang ke suatu kantor Wali Nagari Binjai tanpa harus ke lokasi pelayanan yang terdapat di ibukota ataupun kabupaten. Perjanjian Kerja Sama Nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021 Pasal 5 menjelaskan bahwa tujuan perjanjian yakni suatu meningkatkan tingkat kepemilikan suatu dokumen kependudukan untuk di Nagari Binjai, memfasilitasi penduduk Nagari Binjai dalam proses pengurusan akta pencatatan sipil, KK, dan surat keterangann pindah yang selesai di Nagari, serta meningkatkan pemutakhiran suatu data kependudukan di Nagari.

**Tabel 1. Hasil Pengolahan Data Layanan Online Tahun 2021**

No	Nagari	Jumlah Dokumen					%
		KK	Akta Lahir	Akta Mati	Pindah	Datang	
1.	Malamah	240	125	8	13	18	16,11
2.	Binjai	68	29	5	5	6	4,62
3.	Ladang Panjang	365	199	14	15	16	24,90
4.	Simpang	371	119	21	19	12	22,16
5.	Alahan Mati	226	50	0	19	7	12,35

*Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman*

Tabel di atas, persentase untuk layanann online untuk kk, akta pencatatan sipil, dan surat pindah dari Nagari Binjai yaitu 4,62%, dengan rincian 68 pengurusan suatu KK, 29 aktaa kelahiran, 5 akta kematian, 5 surat keterangan pindah, dan 6 surat keterangan datang. Angka ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan daring di Nagari Binjai masih sangat rendah, yang mengindikasikan adanya hambatan struktural dan teknis dalam implementasi program ini. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya infrastruktur jaringan internet yang memadai, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen secara online. Ketiadaan akses Wi-Fi di Kantor Wali Nagari Binjai memperburuk situasi ini, yang berdampak pada tidak terpenuhinya janji penyelesaian dokumen dalam waktu tiga hari.

Menurut data dari Kantor Wali Nagari Binjai untuk jumlah penduduk di Nagari Binjai adalah 7.220 jiwa yang terbagi dalam 1.755 kk. Sebagaimana jumlah untuk rincian penduduk dan jumlah KK di Nagari Binjai.

**Tabel 2. Data Penduduk Nagari Binjai**

NO	JORONG	JUMLAH PENDUDUK AKHIR BULAN INI			JUMLAH KK
		L	P	L+P	
1	BINJAI	1133	1082	2215	530
2	PADANG SAWAH	1022	977	1999	526
3	PADANG KUBU	1213	1144	2357	536
4	TRT. TUNGGANG	331	318	649	163
	JUMLAH	3699	3521	7220	1755

*Sumber kantor Wali Nagari Binjai*

Selain masalah infrastruktur, keterampilan dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) di Nagari Binjai dalam mengelola layanan berbasis teknologi juga menjadi faktor penentu keberhasilan program ini. Keterbatasan jumlah SDM, kurangnya pelatihan, serta minimnya fasilitas pendukung menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Masyarakat masih mengurus dokumen secara langsung di Disdukcapil yang berlokasi di ibukota kabupaten. Kendala lainnya termasuk ketidaksesuaian persyaratan serta kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh masyarakat, yang sering kali menyebabkan Disdukcapil Kabupaten Pasaman tidak dapat memproses dokumen tersebut sesuai prosedur. (sesuai rapat evaluasi 9 Januari 2021).

Berdasarkan gambaran di atas, terlihat masih kurangnya keterampilan pegawai untuk menjalankan program, serta kekurangan jumlah sdm dan kurangnya fasilitas pendukung untuk program layanann online cetak dokumen kependudukan di Nagari. Dengan demikian, evaluasi ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Nagari Binjai, memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan tujuan awalnya, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang Implementasi Program Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online di Nagari Binjai Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Binjai, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan, seperti perangkat nagari dan warga yang telah menggunakan layanan online. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi

lebih lanjut, dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan eksplorasi yang lebih luas.

Sumber data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara memberikan data primer, sementara dokumentasi memberikan data sekunder untuk memperkaya dan memverifikasi informasi. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai sumber.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan disaring untuk relevansi, disajikan dalam bentuk narasi atau tabel, dan akhirnya dianalisis untuk menarik kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan penelitian yang mendalam dan berkontribusi terhadap peningkatan kebijakan pelayanan publik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai digunakan 4 variabel menurut Edwar III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap) dan struktur birokrasi. (Mulyadi,2015:28).

### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan penekanan bahwa setiap pelaksanaan suatu kebijakan akan berhasil jika terdapat komunikasi yang efektif antara suatu pelaksana kebijakan serta yang berhubungan dengan suatu kelompok yang menjadi sasarannya. Sasaran dan tujuan kebijakan bisa diperkenalkan dengan efektif, sehingga dapat mencegah terjadinya distorsi terhadap kebijakan dan program. Karenanya, sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Nagari Binjai terhadap kelompok sasarannya tidak sejalan dengan prinsip teori yang ada. Komunikasi dalam pelaksanaan program tersebut belum optimal karena masyarakat masih memiliki pemahaman yang terbatas tentang informasi yang telah disampaikan seperti surat pindah di Nagari Binjai, dan kk serta akta pencatatan sipil.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan mengenai interaksi antara pelaksana program dengan penerima manfaat, pelaksana program dalam hal ini adalah pemerintah Nagari Binjai dan masyarakat sebagai penerima manfaat program. Komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Nagari Binjai dapat dilihat dari upaya sosialisasi yang telah dilakukan selama

pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari. Sosialisasi ini dilakukan dalam dua bentuk oleh pemerintah Nagari Binjai, yaitu melalui media sosial dan media konvensional.

Dalam konteks ini, teori komunikasi publik oleh Raja S. Jaya (2017) menekankan pentingnya komunikasi dua arah dan partisipatif dalam efektivitas penyampaian informasi publik. Jaya berpendapat bahwa komunikasi yang efektif harus melibatkan interaksi langsung antara pelaksana dan masyarakat untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik.

Lebih lanjut, teori komunikasi dari Hasanuddin (2020) menunjukkan bahwa media sosial, meskipun memiliki jangkauan luas, memerlukan penyesuaian konten agar sesuai dengan audiens lokal. Kesulitan yang dihadapi Nagari Binjai dalam menjangkau seluruh masyarakat melalui media sosial menunjukkan perlunya penyampaian informasi yang lebih spesifik dan disesuaikan dengan karakteristik audiens lokal.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa media sosial seperti Facebook dan grup WhatsApp digunakan untuk menyebarluaskan informasi mengenai program pelayanan dokumen kependudukan online. Namun, wawancara dengan masyarakat dan penyelenggara program mengungkapkan bahwa komunikasi ini belum optimal. Masyarakat sering kali tidak menerima informasi yang lengkap dan jelas tentang syarat-syarat pengurusan dokumen, seperti Kartu Keluarga (KK), surat pindah, dan pencatatan sipil. Hal ini mengakibatkan kesalahan dalam pemenuhan persyaratan, sehingga masyarakat harus datang bolak-balik ke Kantor Nagari Binjai untuk melengkapi dokumen yang kurang.

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap proses pengurusan dokumen secara online di Nagari Binjai juga menjadi masalah utama. Informasi yang diberikan oleh penyelenggara sering kali kurang jelas dan tidak menyeluruh, menghambat kemampuan masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan secara efektif. Penyelenggara juga mengakui bahwa sosialisasi melalui media konvensional, seperti penyuluhan di masjid, meskipun membantu, tidak mencakup semua kelompok sasaran dengan cukup baik.

Berdasarkan wawancara dan observasi, ada kebutuhan untuk platform digital lokal yang dapat menyediakan informasi yang lebih jelas dan terperinci tentang persyaratan dan proses pengurusan dokumen. Penelitian oleh Taufik Hidayat (2022) menunjukkan bahwa platform digital yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan mengatasi kesenjangan informasi yang ada. Platform seperti ini bisa menyediakan informasi yang lebih tepat dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Masalah komunikasi dalam implementasi program pelayanan dokumen kependudukan online di Nagari Binjai dapat diperbaiki dengan mengadopsi strategi komunikasi multi-channel, menggunakan platform digital lokal, dan menyediakan informasi yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai persyaratan dan prosedur. Evaluasi dan adaptasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa informasi mencapai seluruh masyarakat dengan efektif dan mengurangi kebutuhan untuk bolak-balik ke kantor.

### Sumber Daya

Sumber daya manusia dan finansial merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi program. Di Nagari Binjai, jumlah petugas yang terbatas dan kurangnya alokasi anggaran khusus menjadi tantangan utama. SDM yang terlibat dalam program pelayanan online dokumen kependudukan di Nagari Binjai hanya terdiri dari satu petugas, yang bertanggung jawab mulai dari melayani masyarakat dalam proses pelayanan online seperti pengisian formulir dan melengkapi data-data yang diperlukan, hingga mencetak dokumen. Keberhasilan pelaksanaan program ini bergantung pada keahlian sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan online karena jumlah tenaga kerja yang terbatas membutuhkan pemahaman yang mendalam terhadap tugas dan fungsinya. Berikut adalah tabel yang memperlihatkan sumber daya dalam program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai, terutama untuk akta pencatatan sipil dan kk serta surat pindah.

**Tabel 3. Sumber Daya Manusia dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Online di Nagari**

Sumber Daya Manusia	Jumlah
Disdukcapil Kabupaten Pasaman	1 orang
Pemerintah nagari	1 orang

Keterbatasan SDM dengan hanya satu petugas menunjukkan kekurangan kapasitas dalam menangani volume pekerjaan. Penelitian Suparno menjelaskan bahwa keterbatasan SDM dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Ketika jumlah tenaga kerja terbatas, seperti dalam kasus hanya satu petugas di Nagari Binjai, kualitas layanan seringkali menurun, memengaruhi kepuasan masyarakat dan efektivitas program.

Sumber daya finansial yang tidak dialokasikan secara khusus menghambat pengadaan dan pemeliharaan peralatan serta teknologi yang dibutuhkan Hidayat membahas pentingnya alokasi anggaran yang jelas dan terpisah untuk memastikan keberhasilan program-program pemerintah. Tanpa anggaran khusus, seperti yang dialami Nagari Binjai, pengadaan peralatan dan pemeliharaan teknologi sering terhambat, mengakibatkan keterlambatan dan kekurangan dalam pelaksanaan program.

Dalam pelaksanaan program pelayanan online untuk pengurusan dokumen kependudukan, sumber daya finansial masih belum dialokasikan anggaran khusus. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan verifikator Nagari Binjai mengungkapkan bahwa kurangnya alokasi anggaran khusus juga menghambat pengadaan peralatan yang diperlukan untuk pelayanan yang lebih efisien. Petugas mengeluhkan keterbatasan dalam pelatihan dan dukungan teknologi, yang berdampak pada kemampuan mereka untuk mengelola volume permintaan yang meningkat. Biaya untuk peralatan kantor masih dicampurkan dengan anggaran pelayanan yang lain di Nagari Binjai.

Dalam konteks sumber daya, penting untuk menekankan bahwa suatu kebijakan harus memiliki kualitas sumber daya yang memadai, termasuk sdm dan sumber daya finansial. Sdm mengacu pada ketersediaan baik dalam aspek kualitas maupun kuantitas yang mampu mencakup semua kelompok sasarannya. Sementara sumber daya finansial mengacu pada ketersediaan modal investasi untuk program atau kebijakan tertentu. Kedua aspek ini harus

dipertimbangkan dalam implementasi kebijakan. Tanpa pelaksana yang handal, kebijakan akan kekurangan daya dorong dan akan berjalan lambat. Program yang dijalankan akan kesulitan berjalan secara efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sarannya jika tidak didukung secara finansial.

Jadi, terkait dengan sumber daya dalam pelaksanaan program pelayanan dokumen kependudukan secara online di Nagari Binjai, Kabupaten Pasaman, masih terbatas karena hanya ada satu orang yang bertugas melayani masyarakat yang melakukan pengurusan di Nagari. Sementara itu, sumber daya finansial juga belum memiliki alokasi anggaran khusus untuk pelayanan ini. Anggaran biaya untuk program ini masih belum jelas karena masih termasuk dalam anggaran program lain yang ada di nagari. Akibatnya, pelaksanaan pelayanan online ini belum optimal di Nagari Binjai.

### **Disposisi (Sikap)**

Sikap pegawai dalam pelaksanaan program menunjukkan sikap ramah dan responsif, namun terdapat kendala terkait dengan ketersediaan petugas. Situasi ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka.

Sikap positif dari pegawai penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang baik, tetapi keterbatasan jumlah petugas dapat menyebabkan hambatan dalam pelayanan. Penelitian oleh Johnson & Smith (2023) menunjukkan bahwa keberadaan pegawai yang tidak konsisten dapat menurunkan efektivitas program dan meningkatkan frustrasi masyarakat.

Pelatihan dalam keterampilan digital dan manajemen waktu untuk pegawai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Studi oleh Nguyen et al. (2023) menunjukkan bahwa pelatihan khusus dapat memperbaiki kompetensi pegawai dalam menghadapi tantangan digital, meningkatkan kualitas layanan.

Observasi menunjukkan bahwa sikap pegawai sangat positif, dengan banyak petugas yang ramah dan bersedia membantu. Namun, wawancara mengungkapkan bahwa ketersediaan petugas yang tidak konsisten menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Pegawai yang tersedia sering kali harus menangani volume pekerjaan yang besar, yang mempengaruhi kualitas layanan.

Jadi, terkait dengan sikap pelaksana dalam program pelayanan online di Nagari Binjai, mereka telah menunjukkan sikap yang ramah dan responsif, yang menunjukkan adopsi sikap demokratis. Namun, terkadang penyedia layanan tidak tersedia, menyebabkan sedikit hambatan dalam pelayanan online di Nagari Binjai, yang juga disebabkan oleh hanya ada satu verifikator di Nagari. Situasi ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab pelaksana dalam menjalankan tugas mereka, yang berarti kurangnya komitmen.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi yang melibatkan SOP dan perjanjian kerja sama adalah penting dalam memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai rencana. Mekanisme dan struktur organisasi adalah bagian dari struktur birokrasi. Implementasi program dapat dilihat melalui Standard Operating Procedure (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sederhana dapat membantu memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan lancar. Literatur oleh Brown & Jones (2023) menunjukkan bahwa SOP yang baik harus mudah diikuti untuk mengurangi kesalahan. SOP yang efektif mencakup tidak rumit, kerangka kerja yang sistematis, sebab menjadi panduan bagi pelaksana program. Sementara itu, struktur organisasi pelaksana juga sebaiknya sederhana, tidak berbelit-belit, dan tidak terlalu kompleks.

Penggunaan teknologi blockchain dalam verifikasi dokumen dapat meningkatkan transparansi dan keamanan. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Bahanan (2023) mengungkapkan bahwa otomatisasi dalam teknologi blockchain mampu mengurangi biaya administrasi dan mempercepat proses. Inovasi ini masih belum banyak diimplementasikan dalam pelayanan publik di Indonesia. Struktur birokrasi yang sederhana dan tidak berbelit-belit, bersama dengan penggunaan teknologi modern seperti blockchain, dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, penerapan teknologi blockchain untuk verifikasi dokumen tidak hanya mendukung transparansi dan keamanan, tetapi juga relevan dengan prosedur layanan online yang sedang diterapkan.

Prosedur layanan online untuk penerbitan dokumen kependudukan di Nagari Binjai mengacu pada ketentuan perjanjian kerjasama antara disdukcapil dengan Pemerintah Nagari

Binjai Nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021, khususnya pada Pasal 6.

- a. Disdukcapil akan mengeluarkan KK, akta pencatatan sipil, dan surat keterangan pindah penduduk Nagari Binjai yang diproses secara daring oleh pemerintah Nagarii Binjai.
- b. Pemerintah Nagari membantu dalam menyelesaikan dokumen permohonan untuk pencatatan sipil, kk, akta dan surat keterangan pindah penduduk Nagari Binjai yang diproses secara daring oleh pemerintah Nagari Binjai dengan memanfaatkan layanan dokumen kependudukan secara daring.
- c. Pemerintah Nagari membantu dalam proses verifikasi dokumen permohonan untuk kk dan aktaa pencatatan sipil serta surat keterangan pindah, serta mengirimkan dokumen-dokumen tersebut secara daring kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Pemerintah Nagari menyimpan semua dokumen permohonan asli untuk diambil secara berkala oleh disdukcapil.
- e. Disdukcapil akan menyampaikan pdf dokumen kk, akta pencatatan sipil dan surat keterangan pindah secara daring kepada pemerintah nagari binjai untuk diteruskan kepada penduduknya.
- f. Disdukcapil menjemput berkas permohonan kk dan akta pencatatan sipil serta surat keterangan pindah yang asli secara berkala kepada pemerintah nagari.

## PENUTUP

Implementasi program pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Nagari Binjai, Kecamatan Tigo Nagari, Kabupaten Pasaman, masih belum optimal. Dalam kerangka teori yang digunakan oleh penulis, menurut Edward III, terdapat empat indikator untuk mengevaluasi implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Dari keempat indikator tersebut, tiga di antaranya belum berjalan secara optimal, yaitu komunikasi, sumber daya, dan disposisi (sikap), sedangkan satu indikator, yaitu struktur birokrasi, sudah berjalan dengan baik. Dalam hal komunikasi, pelaksanaan program tersebut belum efektif karena masyarakat masih memiliki pemahaman yang kurang dalam memahami informasi yang disampaikan oleh penyelenggara program. Sementara itu, sumber daya yang tersedia untuk

pelaksanaan program pelayanan daring di Nagari Binjai masih sangat terbatas, dengan hanya satu orang yang melayani masyarakat yang mengurus di Nagari. Selain itu, sumber daya finansial untuk program tersebut juga belum memiliki alokasi anggaran yang khusus, sehingga belum ada kejelasan mengenai biaya pelaksanaan program karena masih termasuk dalam anggaran program lain di nagari. Sehingga, pelayanan daring ini belum dapat dijalankan secara maksimal di Nagari Binjai. Sikap pelaksana dalam program pelayanan daring di Nagari Binjai mencerminkan sikap demokratis, namun masih kurang memiliki komitmen yang diperlukan dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan baik. Oleh karena itu, pelayanan daring di Nagari Binjai sedikit terhambat dalam melayani kelompok sasaran program.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahanan, M., & Wahyudi, M. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Blockchain Dalam Transaksi Keuangan Pada Perbankan Syariah. *I'THISOM: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 43-54.
- Clarke, P., Smith, J., & Brown, T. (2023). *Digital Platforms and Community Engagement*.
- Dutton, W. H., & Peltu, M. (2021). *Conventional Communication Methods in Community Settings*. Public Relations Review.
- Hasanuddin, A. (2020). *Komunikasi Media Sosial dalam Konteks Lokal*. Bandung: Penerbit Akademia.
- Hidayat, T. (2022). *Platform Digital untuk Peningkatan Keterlibatan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka.
- Hidayat, N. (2021). *Pengelolaan Anggaran dan Keberhasilan Program Pemerintah*. *Jurnal Keuangan dan Pembangunan*, 43(2), 79-95.
- Iqbal, M. (2023). *Strategi Komunikasi Multi-Channel*. Surabaya: Penerbit Media Komunikasi.

Jaya, R. S. (2017). *Teori Komunikasi Publik dan Partisipatif*. Jakarta: Penerbit Universitas.

Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Poltak dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suparno, M. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 37(1), 45-60.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019

Peraturan Bupati Pasaman Nomor 36 tahun 2016

Perjanjian Kerja Sama nomor 470/05/DKPS-PIAK/2021