

## ANALISIS PROGRAM KUWAU PADEK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUKOMUKO

**Devi Mustika Rani**

Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
devimustikarani28@gmail.com

### ABSTRAK

Pemeriksaan ini meninjau Pengembangan Program Padek Kuwau di Kantor Pendaftaran Umum dan Penduduk Rezim Mukomuko. Bagaimana inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mukomuko yang dirumuskan sebagai permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers (1995), yaitu sebagai berikut: 1). Keunggulan relatif (*Advantages relative*), Kompatibilitas, serta Kompleksitas. Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dalam penelitian ini informasi yang digunakan adalah informasi lisan dan tertulis yang diperoleh melalui pertemuan, persepsi, dan prosedur dokumentasi. Tahapan pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan bagian dari teknik analisis data. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program padek kuwau di Peraturan Mukomuko telah berjalan dengan baik secara keseluruhan, dapat membantu bekerja dengan daerah setempat dengan sukses dan efektif.

**Kata Kunci:** Inovasi, Kuwau Padek

### ABSTRACT

*This exploration looks at the Advancements of the Kuwau Padek Program at the Mukomuko Regime Populace and Common Enlistment Administration. How to innovate the Kuwau Padek Population Administration Service a the Office of Population and Civil Registration of Mukomuko Regency is the study's problem formulation. Rogers (1995) theory of innovation is as follows: 1) Realative benefits, 2). Compatibility, as well as Complexity. The qualitative research methods used in this study were The oral and written data used in this study were obtained through interview, observation, and documentation methods. The information investigation method utilized is the information assortment stage, information buildup, show stage, and making determinations. According to the findings of this study, the Kuwau Padek program is being implemented successfully in Mukomukon Regency and can assist the community in an efficient and effective manner.*

**Keywords:** Role of Women, Handling Household Waste

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi yang penuh dengan kecanggihan ilmu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan yang terjadi pada saat ini sangat mempengaruhi sistem dan juga pola kehidupan manusia. Di Indonesia sendiri saat ini mengalami perkembangan dan juga kemajuan di berbagai bidang mulai dari teknologi, pendidikan, kesehatan, politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya serta juga dalam bidang pemerintahan yang hingga saat ini selalu mengedepankan kualitas pelayanan publik. Sehingga dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini maka ikut mempengaruhi sistem pemerintahan dan kualitas pelayanan publik. Menurut Selo Soemardjan (1985), menyatakan bahwa globalisasi sendiri merupakan suatu proses dari terbentuknya sistem sebuah organisasi dan komunikasi antar masyarakat di seluruh dunia, dengan tujuan untuk mengikuti setiap sistem kaidah-kaidah tertentu.

Globalisasi ini menyebabkan timbulnya persaingan di berbagai bidang sehingga membutuhkan sebuah terobosan atau inovasi yang bisa membuat kegiatan tersebut bisa bersaing dengan kegiatan-kegiatan yang lainnya. Menurut Robbins (2013), memberikan suatu pernyataan tentang keberhasilan untuk menghadapi persaingan. Menurutnya terdapat dua pilihan yaitu kalah bersaing atau berinovasi. Pada sebuah negara yang tentunya mempunyai sistem pemerintahan maka akan membutuhkan adanya administrasi dalam kegiatan tata kelola dari pemerintahan tersebut. Menurut Sondang Siagian (2012), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi merupakan salah satu bagian penting dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di dalam berbagai bidang, tidak hanya dalam kegiatan tidak hanya di pemerintahan, tetapi di hampir setiap kegiatan yang melibatkan pelaksanaan tugas administrasi. Administrasi publik terus berkembang seiring dengan perputaran peristiwa yang mekanis, sehingga administrasi publik membutuhkan pengembangan (Jati, 2011).

Di zaman modern ini, di mana kemajuan mekanis menguasai seluruh dunia, hampir semua individu di dunia ini menggunakan inovasi dalam rutinitas sehari-hari. Pengembangan inovasi baru yang berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu cara yang digunakan dalam upaya peningkatan kualitasnya. Pelayanan publik juga berinovasi dengan teknologi yang ada akibat maraknya perkembangan teknologi ini (Nasikhah, 2019). Oleh karena itu, pentingnya inovasi dalam globalisasi saat ini. Kebalikan dari inovasi adalah kesesuaian dengan inovasi baru yang digantikannya. Tujuannya bukan untuk membuang perkembangan lama yang sudah ada dan juga dapat menggunakan kemajuan lama untuk menjadi perkembangan baru dan lebih kreatif dengan cara yang lebih cepat dan lebih membingungkan. Kompleksitas inovasi, di sisi lain, belum menjadi masalah yang signifikan karena metode inovasi yang lebih baik, tetapi masih mungkin untuk dicoba. Dimungkinkan untuk menerima dan menerapkan inovasi setelah uji coba menunjukkan kegunaannya.

Sebuah inovasi harus dapat diamati baik dalam cara kerjanya serta juga dapat menghasilkan hal-hal atau gagasan baru yang lebih baik (Hisbani, Karim, dan Malik: 2015). Salah satu inovasi yang ada saat ini yaitu inovasi di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan ini sangat dibutuhkan di setiap daerah, administrasi kependudukan ini juga memiliki sebuah sistem informasi yang disebut dengan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) yang merupakan sistem informasi yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan prosedur

pelayanan administrasi kependudukan sehingga dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan juga komunikasi yaitu supaya bisa menata sistem administrasi kependudukan yang ada di Indonesia. Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan daring ini diatur dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2006, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2007, Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88 Tahun 2004, dan juga Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 18 Tahun 2005 tentang Administrasi kependudukan.

Kabupaten Mukomuko pada saat ini berinovasi dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya salah satunya yaitu dengan menggunakan WA. WA adalah plesetan dari frasa *What's Up*, yang berarti apa kabar. WA awalnya hanya alternatif untuk SMS, namun pada saat ini sudah mendukung untuk mengirim dan menerima berbagai macam media: teks, foto, video, dokumen dan lokasi serta juga panggilan suara. Menurut Sanjaya (2012), jenis media sosial WA merupakan aplikasi terpasang (*online*) untuk ngobrol (chat yang cocok (*compatible*) dengan beberapa jenis telepon genggam (*handphone*), antara lain Iphone, Android, Blackberry, dan merek handphone Nokia.

Berdasarkan dari uraian di atas bahwa WA bisa dimanfaatkan sebagai sarana pelayanan administrasi, salah satunya di bidang administrasi kependudukan. Namun, dalam hal ini memang belum banyak peneliti-peneliti yang menggunakan WA sebagai inovasi di bidang administrasi kependudukan. Kabupaten Mukomuko menggunakan WA sebagai salah satu program inovasi di bidang administrasi kependudukan dengan sebutan “kuwau padek” yang diresmikan dan diluncurkan oleh dinas DUKCAPIL Mukomuko pada tahun 2019. “kuwau padek”, ini merupakan inovasi layanan informasi administrasi kependudukan (Adminduk). Kuwau padek merupakan singkatan dari ‘kupakai whatsapp untuk pelayanan administrasi kependudukan’. Namun dalam hal ini masih saja terdapat masalah-masalah dalam penggunaannya yaitu masih banyak masyarakat yang belum paham terhadap penggunaan “kuwau padek” tersebut. Alhasil, peneliti tertarik untuk mempelajari judul tersebut “Analisis Inovasi Program Kuwau Padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko”.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian ini yakni bagaimana inovasi program kuwau padek di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Menilik dari landasan permasalahan dan untuk menjawab permasalahan yang telah terkuak diatas, penelitian ini bermaksud untuk membedah perkembangan administrasi organisasi kependudukan Kuwau Padek di Kantor Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Umum Pemerintahan Mukomuko.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Diharapkan temuan kajian tentang analisis inovasi kontribusi pelayanan administrasi kependudukan Kuwau Padek terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mukomuko dapat bermanfaat bagi :

### **1. Manfaat Teoritis**

Dipercayai bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan untuk fokus logis dalam memperluas pengetahuan penelitian, dan dapat digunakan sebagai semacam

perspektif untuk spesialis masa depan sesuai dengan masalah yang terkait dengan program Kantor Pendaftaran Umum dan Penduduk dalam manajemen Kebijakan Studi.

2. Manfaat Praktis

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masyarakat, dan peneliti yang diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menjadi pedoman ilmu selama mengikuti perkuliahan diharapkan dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian ini.

### **METODE PENELITIAN**

. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang komprehensif atas suatu fenomena dengan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya. Hal ini menunjukkan pentingnya kedalaman dan spesifisitas data. Dalam eksplorasi subyektif, semakin atas ke bawah, mendalam, dan diselidiki informasi yang didapat, maka dapat pula diartikan bahwa semakin baik sifat pemeriksaannya. Sejauh ukuran responden atau objek eksplorasi, strategi pemeriksaan subyektif memiliki item yang lebih sedikit daripada eksplorasi kuantitatif, karena mereka fokus pada kedalaman informasi, bukan jumlah informasi.

Dalam ulasan ini, spesialis menggunakan dua sumber informasi eksplorasi, yaitu informasi esensial spesifik dan informasi tambahan. Data primer dapat digunakan sebagai acuan untuk evaluasi dan perencanaan, dan fungsi utamanya adalah untuk melengkapi rumusan masalah penelitian. Sebaliknya, data sekunder dapat digunakan untuk mengklasifikasikan isu, menetapkan standar untuk mengevaluasi data primer, dan mengisi kesenjangan informasi.

Karena mendapatkan data adalah tujuan utama dari penelitian, teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2018). Observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Metode analisis data melibatkan pendeskripsian data dalam kalimat-kalimat yang disusun secara sistematis, jelas, dan terperinci. Kalimat-kalimat ini kemudian ditafsirkan untuk sampai pada suatu kesimpulan. Menurut Milles & Huberman dan Saldana (2014), ada sejumlah langkah yang terlibat dalam analisis data, termasuk pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam ulasan kali ini yang terlihat adalah Pengembangan Program Kuwau Padek di Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum Rezim Mukomuko. Karena menggunakan metode snowball sampling, dimana sampel diperoleh secara bergiliran dari satu informan ke informan berikutnya, maka peneliti dalam penelitian ini tidak langsung mencatat informan tersebut. Orang-orang yang berada di depan rumah agar peneliti dapat dengan mudah melakukan penelitian dianggap sebagai informan yang diambil secara acak.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Administrasi Dukcapil di seluruh Indonesia terkendala SIAK sekitar waktu itu dengan server informasi di setiap Rejim/Kota, dan saat ini disebut SIAK terpadu (mulai sekitar tahun 2022) berkedudukan di Ditjen Dukcapil Dinas Usaha Dalam Negeri, dimana semua server informasi dikendalikan langsung oleh Direktorat Jenderal

Dukcapil. Masyarakat yang sudah antre terpaksa pulang dan kembali keesokan harinya saat jaringan kembali stabil seperti sebelumnya saat server SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan SIAK terpusat terkendala gangguan jaringan. Hal ini menyebabkan banyak ketidakpuasan di antara mereka yang telah melakukan perjalanan jauh dari ujung Mukomuko hanya untuk kembali dengan tangan kosong setelah mengeluarkan uang untuk mencapai Kantor Dukcapil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mukomuko mencetuskan ide baru untuk membuat layanan berbasis whatsapp bernama KUWAU PADEK yang ditujukan khusus bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota dan tidak memiliki banyak waktu untuk datang ke Mukomuko Kantor Dukcapil Kabupaten setiap saat. Apalagi, sebagai aturan umum, pemerintahan KUWAU PADEK dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat di Rezim Mukomuko dimanapun berada.

Alasan dimajukannya KUWAU PADEK adalah sesuai dengan kata mutiara KUWAU PADEK itu sendiri, yaitu “Persingkat Jarak dan Jadikan Waktu Yang Menarik”, dimana masyarakat tentunya dapat mengetahui syarat-syarat pengawasan arsip kependudukan cukup dengan menghubungi nomor Whatsapp 08\*\*\*\*\* \*\*\*\*39. Dengan mengirimkan semua foto yang diperlukan, nomor antrian dapat diberikan ke dokumen yang diinginkan, dan penerima akan diinformasikan ketika dokumen kependudukan yang diinginkan telah diproses. Kuwau Padek adalah layanan DISDUKCAPIL Kab (Saya menggunakan WhatsApp untuk Layanan Administrasi Kependudukan). Mukomuko online melalui Whatsaap, dengan proses kerja yang menyertainya :

1. Masyarakat mengirim pesan Jenis Pelayanan yang diinginkan
2. Kirim persyaratan sesuai dengan Jenis Pelayanan
3. Apabila berkas lengkap Operator KUWAU PADEK akan ngeprint, apabila tidak lengkap maka akan pending dan segera lengkapi berkas
4. Masyarakat akan mendapat nomor antrian
5. Operator input data ke SIAK
6. Verifikasi dan Validasi Tanda Tangan Elektronik (TTE)
7. Operator SIAK mencetak dokumen kependudukan
8. Operator KUWAU PADEK memberitahu Masyarakat bahwa dokumen kependudukan sudah selesai diproses
9. Masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mukomuko dengan membawa semua berkas persyaratan 'ASLI'.

Layanan online yang bisa melalui KUWAU PADEK adalah semua jenis pelayanan kecuali KTP Elektronik , waktu yang digunakan dalam program Kuwau Padek ini yaitu sekitar 1-3 hari.

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage) artinya suatu inovasi baru memiliki keunggulan tertentu yang lebih besar dari inovasi sebelumnya. Biaya dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien menunjukkan hal tersebut.
2. Kompatibilitas mengacu pada situasi di mana suatu inovasi dapat mempercepat proses pembelajaran. Setiap masyarakat harus memahami inovasi agar dapat menggunakan atau mengimplementasikannya dengan baik, karena inovasi pada hakekatnya dibuat dengan maksud untuk memudahkan kegiatan tertentu sesuai dengan jenis inovasinya.

3. Program Kuwau Padek tidak memiliki tingkat kerumitan yang sulit. Masyarakat tinggal mengirimkan pesan dan memenuhi persyaratan, setelah itu operator akan memberikan nomor antrian dan notifikasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Melihat gambaran-gambaran di masa lalu, ilmuwan dapat menduga bahwa dalam menjalankan kemajuan program Kuwau Padek di Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum Pemerintahan Mukomuko, hipotesis pertumbuhan Rogers digunakan dengan tiga petunjuk, yaitu: 1). Keuntungan Relatif: Kuwau Padek memiliki banyak keuntungan baik bagi masyarakat, termasuk kemampuan untuk mengurangi kemacetan kantor dan waktu tunggu, serta penghematan waktu dan uang masyarakat. 2). Kesesuaian: Inovasi Padek Kuwau ini secara umum sesuai dengan kondisi sosial, budaya, dan normatif Kabupaten Mukomuko; dan 3). Kompleksitas: Cara menggunakan program Kuwau Padek yang hanya mengirim pesan ke operator Kuwau Padek untuk input menunjukkan bahwa tingkat kerumitan inovasi sangat rendah.

### **SARAN**

1. Bagi pemerintah, inovasi program Kuwau Padek merupakan inovasi baru. Sosialisasi tatap muka sangat penting karena banyak orang tidak memiliki akun di media sosial meskipun media sosial digunakan secara eksklusif. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan sosialisasi langsung kepada anggota masyarakat agar mereka dapat memahaminya.
2. Kuwau Padek merupakan inovasi baru yang sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kabupaten Mukomuko. Namun, itu harus digunakan dengan hati-hati untuk menghindari penyalahgunaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amanda, A. T. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Slamdung Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah*. 33(2), 52–59.
- Astuti, P., Stiawati, B., & Malik, I. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 980-993
- Bakri Silalahi, H., Nova, I. S., & Ashwad, H. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi E-Ktp Dimasa Pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 01-09. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v4i1.116>
- Berliaana, O. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram*. <https://repository.ummat.ac.id/3637/>.
- Damanhuri, A., Mujahidin, E., & Hafidhuddin, D. (2013). *Inovasi Pengelolaan Pesantren Dalam Menghadapi Persaingan di Era Globalisasi*. *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 17. <https://doi.org/10.32832/tadibuna.v2i1.547>
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta:LAN

- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Husnulwati, S. (2018). Pencatatan Sipil Dalam Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Universitas PGRI Palembang*, 16(2), 189-194. <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/132>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Rahmawati, Z. E., & Kurniawan, I. D. (2021). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 931-936.
- Sugiyono. (2013). *Implementasi Manajemen Likuiditas Pada PT. Ulan Buana Engineering*. 224.