

PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK WAJIB KTP DI KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Hermenegilde Chandela Mulyati Not

notdella6@gmail.com

Widya Mandira Kupang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk wajib KTP di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Digitalisasi pelayanan publik melalui sistem Pelayanan Via Online (PLAVON) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kupang dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai Dispendukcapil dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti kemudahan akses, kecepatan proses, dan transparansi birokrasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa ketidaksesuaian data antar dokumen kependudukan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur jaringan. Untuk mengoptimalkan digitalisasi layanan, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, koordinasi lintas instansi, serta penguatan sarana dan prasarana teknologi. Secara keseluruhan, digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Kupang telah menunjukkan kemajuan yang signifikan menuju pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kata Kunci: Digitalisasi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Kota Kupang.

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of digitalization in population administration services for residents required to have an ID card (KTP) in Kupang City, East Nusa Tenggara Province. The digital public service system, known as Pelayanan Via Online (PLAVON), is an innovation by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Kupang City to improve service efficiency and effectiveness. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving Dispendukcapil staff and service users. The findings indicate that the implementation of digital systems has had a positive impact on public service quality, including easier access, faster processing, and increased transparency. However, challenges remain, such as data inconsistencies between documents, low digital literacy among citizens, and limited technological infrastructure. To optimize digital service implementation, stronger inter-institutional coordination, better infrastructure, and more extensive public education are needed. Overall, the digitalization of population administration services in Kupang City has made significant progress toward achieving efficient, transparent, and citizen-responsive public services.

Keywords: Digitalization, Population Administration, Public Service, Kupang City.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern saat ini sangat berdampak luas pada berbagai aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan global masa kini, masyarakat dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini berkaitan

dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih efektif dan efisien. Tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. (Rahmawati, et al., 2024; 26).

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada publik. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik dari sisi kualitas, maupun kuantitas. Sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Sedangkan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan. (Rombe, 2021; 5).

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia layanan dan individu warga negara sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik umumnya mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dinilai mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang terjadi (Rahmawati, et al., 2024; 26).

Seiring dinamika perkembangan jumlah penduduk serta tuntutan tertib administrasi di banyak lini pelayanan publik, maka pelayanan dokumen kependudukan menjadi isu penting. Terus meningkatnya jumlah penduduk dari waktu ke waktu, terutama di wilayah perkotaan, menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Peningkatan permintaan juga didukung oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap keuntungan dari administrasi kependudukan. Hal pentingnya administrasi kependudukan, seperti termuat dalam kutipan berikut:

- a. memberikan kejelasan kepribadian dan status bagi penduduk (perorangan dan kelompok);
 - b. memberikan kepastian yang sah;
 - c. memberikan jaminan hukum dan pelipur lara bagi pemiliknya lebih jauh lagi
 - d. memberikan keuntungan bagi motivasi peraturan dan administrasi publik lainnya.
- (Sasongko, 2023; 26)

Digitalisasi layanan kependudukan menjadi penting sekarang ini, karena adopsi teknologi yang sudah masuk dalam “sistem sosial masyarakat” (Hariyoko et al., 2022; Jumadi et al., 2020; 174). Aspek digitalisasi yang masuk dalam sistem layanan kependudukan sudah pasti bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik. “Percepatan layanan dengan digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan” (Mardiyani et al., 2020; 174). Adaptasi pastinya akan berlangsung dan membutuhkan proses yang panjang. Keberadaan sistem yang sudah ada dan berkembang

sekarang, bukan berarti mandek dan tidak dapat diperbaiki lagi. Penguatan layanan dari pemerintah dengan adanya digitalisasi semakin penting dan butuh banyak sentuhan. Kolaborasi harus dilakukan dengan berbagai pihak untuk menguatkan produk dan proses layanan.

Hal tersebut juga berlaku pada layanan kependudukan di Kota Kupang yang sudah berbasis digital. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, awalnya dilakukan dalam bentuk pengambilan antrian dan terus berkembang menjadi layanan inti dalam proses layanannya. Inovasi tersebut juga menjadi poin positif, karena pelayanan kependudukan Dispendukcapil Kota Kupang semakin membaik.

Penerapan pelayanan Via Online (PLAVON) Dispendukcapil berbentuk digital yang berjalan sejak pandemi. Sebelumnya, menggunakan media WHATSAPP untuk layanan digital dimaksud. PLAVON memfasilitasi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public services function), fungsi pembangunan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function). (Widodo, 2001; 2).

Fungsi pelayanan masyarakat (public services function) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya merupakan hak sipil atau hak perdata penduduk. Untuk tujuan itu diperlukan sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang menyeluruh, integratif dan, profesional.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Kartu Tanda Penduduk elektronik atau (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Penerapan E-KTP yang sedang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database secara nasional. Membahas mengenai pelayanan di Dispendukcapil Kota Kupang Nusa Tenggara Timur saat ini masih banyak terdapat masalah-masalah yang terjadi. Proses pelayanan E-KTP tidak terdapat kepastian atau informasi yang pasti kepada pihak-pihak terkait baik itu Lembaga ataupun masyarakat. Fakta di lapangan menunjukkan, beberapa kelurahan, kecamatan dan pihak-pihak terkait tidak mengetahui update informasi prosedur layanan online yang ditawarkan oleh Dispendukcapil dalam kondisi pasca pandemi seperti saat ini, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan E-KTP dan permasalahan pelayanan online melalui website Dispendukcapil hanya sekadar formalitas.

Tabel 1 merupakan data kependudukan yang menunjukkan pencatatan dan perekaman KTP elektronik di Kota Kupang yang terbagi dalam 6 kecamatan yaitu Alak, Maulafa, Kelapa Lima, Oebobo, Kota Raja, dan Kota Lama. Data ini mencakup informasi mengenai KTP dengan total 313.164, jumlah penduduk yang sudah rekam sebanyak 323.346 jiwa,

yang belum rekam sebanyak 8,018 jiwa, serta jumlah KTP yang sudah cetak mencapai 323.346 jiwa. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa mayoritas penduduk di Kota Kupang telah melakukan perekaman KTP elektronik, dengan persentase yang belum melakukan perekaman relatif kecil. Data ini sangat penting untuk monitoring dan evaluasi program perekaman KTP elektronik di setiap kecamatan. Dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi beberapa jumlah penduduk yang masih membutuhkan perhatian khusus dalam proses perekaman KTP elektronik.

Tabel 1
Jumlah Penduduk BerKTP-EL Kota Kupang- Tahun 2023

No.	Kecamatan	Wajib KTP	Sudah Rekam	%	Belum Rekam	%
1	Alak	57.820	56.605	97.89	1.215	2,10
2	Maulafa	74.978	73.115	95.51	1.863	2,48
3	Kelapa Lima	53.820	51.754	96.16	2.066	3,83
4	Oebobo	75.192	73.279	97.45	1.913	2,54
5	Kota Raja	43.056	42.128	97.84	928	2,15
6	Kota Lama	26.498	26.465	99.87	33	0,12
Total		331.364	323.346	97.58	8.018	2,41

Sumber data: DKB semester II tahun 2023 Dukcapil Kemendagri

Tabel 2
Jumlah Penduduk BerKTP-EL Kota Kupang- Tahun 2024

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib-KTP		Rekap Wajib-KTP			
		Jumlah	Persen-Tase	Rekam	Persen-tase	Blm Rekam	Perse-Tase
	(jiwa)	(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)	(jiwa)	(%)
Alak	83.055	60.520	72,87	52.395	84,92	9.125	15,08
Maulafa	105.459	78.635	74,56	64.306	8178	14.329	18,22
Kelapa Lima	73.118	56.091	76,71	41.900	74,70	14.191	25,30
Oebobo	100.341	78.316	78,32	59.381	75,82	18.935	26,18
Kota Raja	57.646	44.973	78,02	34.522	76,76	10.451	13,24
Kota Lama	35.883	27.751	77,34	21.133	76,15	6.618	23,85
Jumlah	455.502	346.286	76,02	272.637	78,73	73.649	21,27

Sumber data: DKB Semester I Tahun 2024 Dukcapil Kemendagri.

Data wajib KTP di tahun 2023 adalah 331.364 jiwa. Dari jumlah tersebut, yang sudah rekam KTP adalah 323.346 jiwa atau sekitar 97,58% (Tabel 1.1). Sedangkan di tahun 2024, jumlah penduduk Kota Kupang meningkat menjadi 346,286 jiwa (Tabel 1.2). Berdasarkan perbandingan data tersebut, terdapat perbedaan jumlah wajib KTP yang sudah rekam 323.346 jiwa (2023). Sedangkan jumlah wajib KTP yang direkam tahun 2024 adalah 272.637 jiwa.

Terhadap hal jumlah wajib KTP yang sudah direkam saja, terdapat perbedaan yang signifikan. Hal mana juga berdampak pada jumlah total yang telah rekam KTP maupun yang belum rekam KTP. Pada hal, seluruhnya telah diimplementasikan dengan program komputer atau digital. Hal-hal tersebut yang mendasari diperlukannya suatu kajian atau studi terhadap pelaksanaan digitalisasi KTP, melalui pengkajian atau penelitian.

Pertumbuhan penduduk yang sebelumnya berumur 16 tahun menjadi 17 tahun di tahun 2024, mobilitas penduduk dari luar daerah yang masuk mencari pekerjaan atau mengikuti pendidikan, atau juga rendahnya kesadaran masyarakat untuk memproses kepemilikan KTP. Kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan saat ini melalui digitalisasi pengurusan administrasi kependudukan yang secara nasional disebut dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SIK) berbasis KTP, menuntut setiap penduduk wajib KTP

memiliki KTP. Karena fakta dan argumentasi ini, maka penulis memandang penting untuk melakukan suatu kajian dengan judul: **“Penerapan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Wajib Ktp Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur”**

METODOLOGI

Penentuan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perreault dan McCarthy (2006: hal 176) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah ”jenis penelitian yang berusaha menggali informasi secara mendalam, serta terbuka terhadap segala tanggapan dan bukan hanya jawaban ya atau tidak”. Menurut Moleong (2007: hal 6)

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia layanan dan individu warga negara sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, pelayanan publik memberikan cerminan hubungan antara sebuah negara dengan warga negaranya. Tuntutan publik umumnya mengharuskan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Fungsi pelayanan masyarakat (public services function) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya merupakan hak sipil atau hak perdata penduduk. Untuk tujuan itu diperlukan sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang menyeluruh, integratif dan, profesional.

Identifikasi

Keakuratan Data Pribadi

Keakuratan data pribadi merupakan dasar utama dalam sistem administrasi kependudukan. Data yang akurat—seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, status perkawinan, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK)—tidak hanya penting untuk pencatatan sipil, tetapi juga menjadi syarat bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga hak suara dalam pemilu. Di tahun 2025, Dispendukcapil Kota Kupang terus berupaya meningkatkan akurasi data melalui pembaruan sistem, verifikasi lapangan, dan edukasi kepada masyarakat.

Namun, persoalan di lapangan menunjukkan bahwa ketidaksesuaian data masih sering ditemukan, baik karena kelalaian saat pendaftaran awal, perubahan data yang tidak segera dilaporkan, maupun kesalahan ketik saat input dokumen. Untuk itu, wawancara dengan para pegawai dan masyarakat berikut ini akan memberi gambaran nyata tentang pentingnya keakuratan data dan bagaimana upaya perbaikannya dijalankan di Kota Kupang. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk (19 Mei 2025):

Keakuratan data pribadi adalah inti dari semua pelayanan kami. Jika satu elemen saja salah—misalnya nama atau tanggal lahir—itu bisa membuat seluruh proses terganggu. Kami pernah temui kasus NIK tidak cocok dengan akta lahir, yang ternyata disebabkan oleh kesalahan pengetikan saat perekaman awal. Karena itu, tahun 2025 ini kami aktif melakukan validasi dan pembaruan data dengan melibatkan masyarakat langsung. Kami minta mereka memeriksa dokumen mereka secara teliti. Teknologi biometrik juga sangat membantu kami memastikan bahwa tidak ada identitas ganda atau tumpang tindih.

Untuk melengkapi keakrutan data wawancara, peneliti menambah narasumber Ibu Ernalia, (22 Mei 2025), Warga Kelurahan Manutapen sebagai masyarakat penerima layanan.

Waktu saya mau daftar BPJS untuk anak saya, ternyata tanggal lahir di akta kelahirannya berbeda dengan yang tercantum di Kartu Keluarga. Saya baru sadar kalau waktu buat akta dulu, saya tidak periksa baik-baik isinya. Jadi saya harus datang ke Dispenduk untuk ubah datanya. Petugas minta saya bawa surat keterangan dari rumah sakit tempat anak saya lahir. Prosesnya bisa selesai, tapi cukup menyita waktu dan tenaga. Sejak itu saya selalu periksa data di semua dokumen sebelum digunakan, karena kesalahan kecil bisa berdampak besar.

Dari hasil wawancara pertama dan kedua, baik pihak pegawai maupun masyarakat menyampaikan bahwa keakuratan data pribadi merupakan hal yang sangat krusial dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pegawai Dispendukcapil menekankan bahwa kesalahan kecil pada elemen data seperti nama, tanggal lahir, atau NIK dapat menimbulkan kendala besar dalam proses pelayanan publik. Upaya validasi dan penggunaan teknologi biometrik sudah diterapkan untuk memperkecil kemungkinan kesalahan data.

Sementara itu, dari sisi masyarakat, disadari bahwa ketidaktelitian dalam memeriksa dokumen seringkali menjadi penyebab utama permasalahan data yang tidak akurat. Pengalaman warga menunjukkan bahwa satu kesalahan kecil bisa berdampak pada terganggunya akses ke layanan penting seperti BPJS atau sekolah anak. Kesadaran untuk memeriksa dan mencocokkan seluruh dokumen menjadi sangat penting agar tidak mengalami kesulitan di kemudian hari. Dengan pemahaman tersebut, peneliti melakukan wawancara Staf Seksi Perubahan Data untuk menggambarkan bagaimana pihak Dispenduk menangani permohonan perubahan data yang masuk setiap hari serta menegaskan pentingnya dokumen pendukung resmi dalam proses koreksi data pribadi (19 Mei 2025):

Setiap hari kami menerima permohonan perubahan elemen data pribadi, seperti pembetulan nama atau tempat lahir. Umumnya disebabkan kesalahan pada saat awal perekaman atau karena tidak telitinya warga saat menerima dokumen. Kami selalu minta dokumen perbandingan yang resmi, misalnya ijazah, akta kelahiran, atau paspor. Kesalahan data pribadi ini bisa berdampak pada penolakan layanan lain, seperti pendaftaran CPNS, pengurusan SIM, dan lain-lain. Jadi kami tekankan pentingnya verifikasi sebelum dan sesudah dokumen dicetak.

Berbeda dengan napa yang dikatakan Bapak Samuel Doko (22 Mei 2025), Warga Kelurahan Airnona, mengatakan:

Saya baru tahu kalau nama saya di KTP beda satu huruf dengan yang di akta lahir dan ijazah. Gara-gara itu, saya tidak bisa lanjut proses daftar kredit di bank karena dianggap datanya tidak konsisten. Saya langsung urus ke Dispenduk dan minta ubah data. Untung prosesnya sekarang lebih cepat, asal kita punya dokumen lengkap. Petugas juga ramah dan bantu jelaskan apa saja yang harus dilengkapi. Menurut saya, masyarakat juga harus aktif periksa data pribadi masing-masing. Jangan cuma andalkan petugas.

Dari hasil data wawancara peneliti, peneliti menarik bahwa keakuratan data pribadi merupakan hal mendasar dan tak terpisahkan dari pelayanan administrasi kependudukan. Para pegawai Dispendukcapil menegaskan bahwa data yang tidak akurat baik karena kesalahan input, data ganda, atau ketidaksesuaian dengan dokumen pendukung dapat menimbulkan kendala serius dalam penerbitan dokumen kependudukan, menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan publik, dan bahkan memengaruhi hak-hak dasar warga seperti layanan kesehatan, bantuan sosial, hingga hak pilih.

Dari sisi masyarakat, terlihat bahwa masih ada kendala akibat kurangnya pemahaman prosedur dan keterlambatan dalam memperbarui data. Beberapa warga mengalami kesulitan saat mengurus dokumen karena terdapat perbedaan data antara satu dokumen dengan dokumen lainnya. Namun, masyarakat juga mulai menyadari pentingnya memastikan kesesuaian semua elemen data dan membawa dokumen pendukung resmi saat melakukan pengurusan. Warga juga mengapresiasi peningkatan layanan verifikasi oleh petugas dan berharap adanya perluasan layanan berbasis digital maupun keliling untuk menjangkau wilayah yang jauh.

Secara keseluruhan, wawancara ini mencerminkan perlunya kolaborasi aktif antara Dispendukcapil dan masyarakat. Peningkatan keakuratan data memerlukan ketelitian petugas, kejujuran pelapor, dan kesadaran publik untuk segera melaporkan setiap perubahan data. Dengan begitu, sistem administrasi kependudukan yang tertib, efisien, dan berdaya guna dapat terwujud secara menyeluruh di Kota Kupang.

Ketersediaan Dokumen Pendukung

Ketersediaan dokumen pendukung dalam pembuatan E-KTP merujuk pada terpenuhinya syarat administratif berupa berkas-berkas identitas resmi yang diperlukan untuk memverifikasi kebenaran dan keabsahan data pemohon. Dokumen ini mencakup, antara lain, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah, ijazah, dan surat keterangan dari kelurahan. Ketersediaan dokumen ini sangat penting untuk menghindari kesalahan pencatatan, duplikasi data, dan untuk menjamin bahwa dokumen yang diterbitkan memang valid secara hukum dan sesuai dengan identitas asli pemohon.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses pembuatan E-KTP di Kota Kupang tahun 2025, Kepala Seksi Identitas Penduduk (28 Mei 2025), yang memberikan penjelasan:

Dalam pembuatan E-KTP, kami sangat bergantung pada dokumen pendukung. Banyak pemohon yang hanya datang membawa diri, tanpa membawa dokumen seperti KK atau akta kelahiran. Hal ini menyulitkan proses validasi. Untuk itu, kami selalu mengingatkan agar warga menyiapkan semua dokumen sejak awal agar tidak terjadi bolak-balik atau penolakan. Di tahun 2025 ini, kami juga sudah mulai menggunakan sistem antrian digital, jadi kalau dokumen tidak lengkap, otomatis pendaftaran ditolak di sistem awal.

Sementara itu Petugas Front Office Dispendukcapil (22 Mei 2025) menjelaskan situasi yang sering terjadi di loket pelayanan:

Kami sering menemui kasus warga hanya membawa fotokopi dokumen tanpa memperlihatkan dokumen aslinya. Padahal, kami harus mencocokkan keasliannya. Misalnya, banyak warga yang NIK di KK-nya tidak terbaca sistem karena KK-nya belum diperbarui. Oleh karena itu, kami minta warga membawa dokumen asli dan fotokopi sebagai cadangan. Kami juga sediakan daftar syarat di loket pelayanan, tapi kadang masyarakat tetap lupa atau kurang teliti.

Selanjutnya wawancara dengan Kepala Seksi Pindah Datang dan Pindah Keluar Penduduk (22 Mei 2025), mengatakan:

Proses pembuatan E-KTP bagi warga yang baru pindah ke Kota Kupang lebih rumit jika dokumen pendukungnya tidak lengkap. Kami sering minta surat pindah asli dan KK dari daerah asal. Bila tidak tersedia, maka pemrosesan data baru akan tertunda. Ini sering terjadi di awal tahun 2025, terutama dari wilayah perbatasan. Kami bahkan harus koordinasi dengan Dispenduk kabupaten asal agar datanya bisa kami tarik.

Tiga wawancara awal menggambarkan bagaimana pentingnya dokumen pendukung sebagai landasan utama dalam proses penerbitan E-KTP. Dari sisi pegawai Dispendukcapil, ketidaklengkapan dokumen menjadi hambatan paling umum yang menyebabkan keterlambatan layanan, bahkan penolakan permohonan. Petugas menegaskan bahwa dokumen asli seperti KK, akta kelahiran, dan surat pindah mutlak diperlukan untuk verifikasi dan pencocokan data.

Selain itu, prosedur pemeriksaan dokumen kini semakin ketat seiring dengan penerapan sistem digital dan integrasi data antarwilayah. Hal ini sangat berdampak bagi warga pendatang atau mereka yang belum memperbarui data kependudukan sebelumnya. Oleh karena itu, kesiapan masyarakat dalam menyiapkan dokumen lengkap menjadi kunci agar proses pelayanan berjalan lancar.

Berikut ini adalah wawancara keempat yang memberikan perspektif langsung dari masyarakat pengguna layanan, sekaligus menggambarkan kendala riil yang mereka alami, seperti yang dialami Bapak Yustinus N, Warga Kelurahan Oebobo (26 Mei 2025), mengatakan:

Saya sempat ditolak waktu mau urus E-KTP anak saya yang baru berusia 17 tahun. Ternyata, KK kami belum diperbarui sejak anak saya masuk usia 17, dan akta kelahirannya masih pakai ejaan lama. Petugas minta kami perbarui dulu di kelurahan. Awalnya saya kesal, tapi setelah dijelaskan, saya sadar pentingnya kelengkapan dokumen itu. Sekarang semua dokumen kami sudah sesuai, dan prosesnya jadi cepat.

Adapun pendapat lain yang sama dialami oleh masyarakat seperti yang diungkapkan Ibu Desi, (26 Mei 2025), Warga Kelurahan Fatululi:

Saya sempat bingung waktu mau urus E-KTP karena ijazah saya hilang, padahal petugas minta dokumen pendukung untuk validasi data nama dan tempat lahir. Untungnya saya masih simpan akta kelahiran. Dari situ saya baru tahu bahwa banyak dokumen bisa dijadikan pendukung, asal jelas dan resmi. Saya harap ada informasi lebih jelas tentang alternatif dokumen agar warga tidak bolak-balik.

Sebagai Ketua RT di Kelurahan Namosain Bapak Aco selaku Ketua RT (27 Mei 2025), mengatakan:

Warga saya sering mengeluh kenapa urusan E-KTP rumit, tapi sebenarnya karena mereka sendiri yang tidak siapkan dokumen. Kadang tidak ada KK, kadang tidak punya akta. Saya sudah minta agar kalau ada perubahan data, langsung dilaporkan. Kalau dokumen sudah lengkap, mengurus KTP sebenarnya hanya soal antre saja. Saya juga berharap Dispenduk lebih sering turun ke lapangan untuk edukasi langsung soal syarat-syarat ini.

Dari hasil wawancara peneliti mengambil kesimpulan, Ketersediaan dokumen pendukung sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pembuatan E-KTP di Kota Kupang tahun 2025. Masih banyak warga yang datang tanpa persiapan dokumen lengkap, sehingga memperlambat proses pelayanan. Di sisi lain, petugas Dispenduk juga telah melakukan berbagai upaya seperti menyediakan informasi syarat layanan, sistem antrean digital, hingga edukasi melalui RT/RW. Hal ini menunjukkan pentingnya sinergi antara

warga dan pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap kelengkapan dokumen sebagai bagian dari hak dan kewajiban administrasi kependudukan.

Validasi

Kesesuaian Database Kependudukan

Kesesuaian database kependudukan adalah tingkat kecocokan dan ketepatan antara data yang tersimpan dalam sistem administrasi kependudukan (seperti NIK, nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, status pernikahan, pekerjaan, dan lainnya) dengan data sebenarnya yang dimiliki oleh individu yang bersangkutan. Kesesuaian ini penting untuk menjamin validitas dokumen kependudukan (seperti KTP-el, KK, dan akta-akta sipil), serta mendukung pelayanan publik, pemilihan umum, distribusi bantuan sosial, dan perencanaan pembangunan berbasis data.

Terkait persoalan ketidaksesuaian data dalam dokumen penduduk penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk (28 Mei 2025), mengatakan:

Kami sering menemukan ketidaksesuaian antara data yang tercantum di KTP-el dengan dokumen lain seperti KK atau akta lahir. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesalahan input data saat perekaman awal dan kurangnya validasi dokumen oleh masyarakat. Kesesuaian database sangat penting karena menjadi acuan utama dalam berbagai pelayanan, baik di bidang kesehatan, pendidikan, maupun bantuan sosial.

Menanggapi pentingnya kesesuaian database kependudukan Operator Data Kependudukan (28 Mei 2025), mengatakan:

Setiap hari kami memverifikasi dokumen yang dibawa masyarakat. Masalah sering muncul karena warga datang dengan dokumen yang sudah buram atau tidak sesuai format. Jika datanya tidak sesuai, maka kami harus minta dokumen tambahan agar tidak terjadi kesalahan dalam database.

Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan data kependudukan Petugas Pelayanan Front Office (22 Mei 2025) , mengatakan:

Banyak warga mengeluh karena perbedaan nama atau tanggal lahir antara dokumen kependudukan mereka. Misalnya, ada yang namanya tertulis lengkap di ijazah tapi disingkat di KTP. Hal-hal kecil seperti ini bisa berdampak besar saat mereka mengurus dokumen penting. Maka dari itu, kesesuaian database menjadi sangat penting.

Dari hasil wawancara dengan para pegawai Dispendukcapil Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa permasalahan ketidaksesuaian data kependudukan masih sering terjadi dan berdampak langsung pada berbagai layanan administrasi publik. Faktor-faktor penyebabnya antara lain adalah kesalahan saat perekaman awal, dokumen pendukung yang kurang valid, serta minimnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya ketelitian dalam pengurusan data. Oleh karena itu, diperlukan keterlibatan aktif dari masyarakat dalam memastikan bahwa data mereka sesuai dan konsisten di semua dokumen.

Untuk mendapatkan sudut pandang yang lebih lengkap, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengalami langsung dampak dari ketidaksesuaian data dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ibu Maria Lopo (09 Juni 2025), masyarakat Kelurahan Oepura:

Saya pernah mengalami kesulitan saat mau daftar bantuan sosial karena NIK saya di KTP dan di kartu keluarga tidak cocok. Ternyata dulu waktu bikin KTP, ada salah ketik angka. Saya harus kembali ke kelurahan dulu untuk minta surat pengantar perbaikan, lalu ke Dispenduk. Prosesnya agak lama, tapi petugas di kelurahan cukup membantu.

Salah satu masyarakat Kelurahan Oebobo Bapak Fransiskus Bait (09 Juni 2025), turut membagikan pengalamannya terkait perbedaan data kependudukan:

Saat saya mau urus SIM, baru sadar nama saya di akta lahir beda dengan di KTP, satu huruf saja tapi bikin masalah. Saya harus buat surat keterangan dari kelurahan untuk klarifikasi. Saya harap ke depan petugas bisa bantu lebih cepat agar data kami bisa langsung sesuai tanpa harus urus macam-macam.

Ketidaksesuaian data pribadi di dokumen resmi menjadi kendala nyata bagi masyarakat, sebagaimana yang dialami oleh Ibu Yohana Nunu (05 Juni 2025), masyarakat Kelurahan Fatululi:

Waktu anak saya mau daftar sekolah, ternyata tanggal lahir di akta beda dengan yang di KK. Saya diminta kembali ke kelurahan dulu untuk buat surat keterangan kesalahan data. Baru saya bawa ke Dispenduk untuk perbaikan. Kadang masyarakat bingung harus mulai dari mana, jadi saya harap kelurahan lebih sering beri sosialisasi.

Dari hasil wawancara dengan pegawai Dispendukcapil dan masyarakat di beberapa kelurahan Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian data dalam dokumen kependudukan masih menjadi persoalan yang cukup sering terjadi dan berdampak nyata terhadap berbagai keperluan administrasi warga. Pegawai Dispendukcapil menyampaikan bahwa penyebab utama ketidaksesuaian data adalah kesalahan input saat perekaman awal, dokumen pendukung yang tidak lengkap atau tidak valid, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam memastikan keakuratan data mereka.

Sementara itu, masyarakat yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka menghadapi berbagai kendala seperti NIK yang tidak cocok, nama yang berbeda antar dokumen, atau tanggal lahir yang tidak sesuai, yang semuanya berujung pada proses koreksi data yang cukup rumit dan memakan waktu. Mereka harus melalui tahapan administratif, mulai dari meminta surat pengantar atau keterangan dari kelurahan hingga perbaikan data di Dispendukcapil.

Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa masih dibutuhkan peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kesesuaian data kependudukan, serta perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan ketelitian dalam perekaman dan validasi data oleh pihak penyelenggara administrasi kependudukan. Kolaborasi antara Dispendukcapil, kelurahan, dan masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan sistem database kependudukan yang tertib, akurat, dan terpercaya.

Kecocokan Data Pendukung

Kecocokan data pendukung adalah kondisi ketika seluruh dokumen administrasi kependudukan yang dimiliki oleh individu—seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah domisili—memiliki informasi yang saling sesuai, konsisten, dan tidak saling bertentangan. Kecocokan ini penting untuk menjamin bahwa identitas penduduk terekam secara akurat dalam sistem administrasi, dan menjadi dasar keabsahan dalam pemberian pelayanan publik. Unsur-unsur yang harus cocok antara dokumen pendukung meliputi:

- Nama lengkap
- Tempat dan tanggal lahir
- NIK (Nomor Induk Kependudukan)
- Alamat dan domisili
- Status hubungan keluarga
- Status perkawinan

Ketika terjadi ketidaksesuaian, seperti perbedaan nama atau tanggal lahir antar dokumen, maka proses pelayanan administrasi akan terganggu dan memerlukan perbaikan terlebih dahulu. Oleh karena itu, kecocokan data pendukung merupakan indikator penting dalam penilaian kualitas dan validitas data kependudukan. Wawancara dengan Kepala Seksi

Identitas Penduduk, Dispendukcapil Kota Kupang, menyampaikan bahwa permasalahan kecocokan data pendukung menjadi isu penting dalam pelayanan administrasi di Dispendukcapil (19 Mei 2025). Beliau menjelaskan:

Banyak warga yang datang untuk mengurus KTP, KK, atau akta kelahiran, namun saat diverifikasi ternyata data mereka tidak sepenuhnya cocok. Misalnya, ada perbedaan penulisan nama di akta kelahiran dan KTP, atau tanggal lahir di Kartu Keluarga tidak sama dengan yang tercantum di akta kelahiran. Hal-hal seperti ini memang terlihat sepele, tapi bisa menghambat proses penerbitan dokumen baru, karena sistem kami hanya bisa menginput data yang sesuai dan konsisten." Beliau juga menambahkan bahwa proses koreksi data biasanya memerlukan waktu tambahan, karena warga harus kembali ke instansi yang mengeluarkan dokumen lama atau mengurus surat pernyataan kebenaran data".

Wawancara dengan Petugas Pelayanan Loker Dispendukcapil Kota Kupang, Menurut petugas loket pelayanan, kendala paling sering terjadi dalam pelayanan adalah ketidaksesuaian antara data di dokumen fisik dan data yang terekam dalam sistem (09 Juni 2025):

Contohnya begini, warga datang bawa akta kelahiran anaknya, tapi nama anak di akta hanya satu kata. Di Kartu Keluarga, nama anak ditulis dua kata karena ikut nama orang tua. Itu saja sudah bisa membuat data tidak bisa terinput, karena NIK yang dihasilkan tidak cocok dengan data awal. Jadi warga harus kembali dulu untuk revisi salah satu dokumen, baru kami bisa proses.

Permasalahan kecocokan data pendukung menjadi tantangan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Kupang. Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk dan Petugas Pelayanan Loker, diketahui bahwa banyak warga datang mengurus dokumen seperti KTP, KK, atau akta kelahiran, namun menghadapi kendala karena terdapat perbedaan data antara dokumen satu dengan lainnya. Contoh yang sering terjadi adalah perbedaan penulisan nama atau tanggal lahir antara akta kelahiran dan Kartu Keluarga. Ketidaksesuaian tersebut menghambat proses input data dalam sistem karena sistem hanya dapat memproses data yang konsisten dan akurat. Hal ini menyebabkan warga harus melakukan revisi dokumen atau mengurus surat pernyataan tambahan, yang memperlambat proses pelayanan.

Selain itu, wawancara juga mengungkap bahwa sistem digital yang digunakan Dispendukcapil menuntut kecocokan data secara menyeluruh, sehingga meskipun kesalahan terlihat kecil, dampaknya cukup signifikan terhadap kelancaran administrasi. Petugas di loket pelayanan menyampaikan bahwa dalam banyak kasus, masyarakat kurang memahami pentingnya memastikan konsistensi data pada semua dokumen sejak awal. Akibatnya, proses pelayanan menjadi berlarut-larut karena warga harus bolak-balik memperbaiki dokumen yang tidak sesuai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi kepada masyarakat serta perbaikan koordinasi lintas instansi untuk memastikan setiap dokumen yang dikeluarkan memuat data yang sinkron dan valid.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (09 Juni 2025), Kepala Bidang menyatakan bahwa masalah ketidaksesuaian data pendukung sebenarnya sudah sering menjadi perhatian internal dinas, terutama sejak integrasi sistem kependudukan dilakukan secara digital melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Sistem ini bagus karena bisa langsung mengecek keabsahan data dari pusat, tapi karena sistemnya ketat, maka data yang tidak cocok tidak bisa diproses. Kami sering temukan kasus perbedaan nama, jenis kelamin, atau tanggal lahir antar dokumen. Kalau dulu masih bisa manual, sekarang semuanya tersistem dan tidak bisa diakali.

Beliau menegaskan pentingnya edukasi masyarakat untuk menjaga dan menyamakan isi dokumen dari awal, karena jika tidak, akan menyulitkan warga sendiri di kemudian hari.

Wawancara dengan Warga Pemohon Dokumen (Masyarakat Kota Kupang), Ibu Maria (11 Juni 2025), salah satu warga Kelurahan Oebobo yang sedang mengurus dokumen pindah domisili, mengungkapkan keluhannya:

Saya datang urus surat pindah untuk anak saya, tapi ternyata nama anak saya di akta kelahiran tidak sama dengan di KK. Di akta cuma tertulis 'Andreas', tapi di KK tertulis 'Andreas Yosef'. Saya pikir itu tidak masalah, ternyata itu bikin sistem tidak bisa proses. Saya disuruh ke kelurahan lagi untuk urus perubahan KK atau revisi akta. Jadi lama urusnya.

Beliau menyampaikan bahwa informasi seperti ini belum banyak disosialisasikan, sehingga masyarakat tidak menyadari pentingnya mencocokkan semua dokumen dari awal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa kecocokan data pendukung merupakan aspek krusial dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang akurat, cepat, dan efisien. Kesesuaian antara dokumen pendukung seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KTP menjadi indikator utama dalam memastikan keabsahan identitas penduduk serta validitas data yang tercatat dalam sistem Dispenduk. Beberapa kendala yang dihadapi dalam menjaga kecocokan data antara lain:

- Perbedaan informasi antara dokumen lama dan data digital akibat proses digitalisasi yang belum menyeluruh.
- Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pembaruan data dan kelengkapan dokumen pendukung.
- Minimnya koordinasi lintas instansi yang memiliki keterkaitan dengan pencatatan data kependudukan.

Upaya yang telah dilakukan oleh Dispenduk antara lain adalah penyuluhan kepada masyarakat, pemutakhiran data secara berkala, dan penerapan sistem verifikasi ganda. Namun demikian, efektivitasnya masih memerlukan peningkatan melalui kerja sama aktif antara pemerintah, masyarakat, dan pihak ketiga (seperti RT/RW dan kelurahan). Dengan demikian, kecocokan data pendukung menjadi fondasi penting dalam tata kelola administrasi kependudukan yang responsif dan terpercaya di Kota Kupang, dan perlu dijaga melalui inovasi pelayanan, keterbukaan data, serta peningkatan literasi masyarakat dalam hal administrasi sipil.

Proses Validasi Waktu

Proses validasi waktu adalah suatu tahapan dalam administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas pencatatan, pembaruan, atau perubahan data penduduk dilakukan sesuai dengan waktu kejadian sebenarnya dan dicatat secara tepat dalam sistem informasi kependudukan. Validasi waktu mencakup verifikasi terhadap tanggal peristiwa (misalnya kelahiran, kematian, pindah datang, perkawinan), waktu pengajuan dokumen oleh masyarakat, serta waktu pemrosesan data oleh petugas. Proses ini penting untuk menjamin keabsahan data, mencegah keterlambatan pencatatan, dan menghindari potensi manipulasi waktu yang dapat merugikan baik individu maupun instansi pelayanan publik.

Di lingkungan Dispendukcapil Kota Kupang tahun 2025, validasi waktu juga mencakup pemanfaatan sistem digital berbasis SIAK Terpusat yang mampu mencatat timestamp (cap waktu) secara otomatis pada setiap transaksi pelayanan. Selain itu, petugas juga melakukan pengecekan manual terhadap kesesuaian waktu antara dokumen fisik dan data elektronik sebagai langkah penguatan integritas data. Proses ini turut mendukung

peningkatan akurasi, efisiensi layanan, dan kepercayaan publik terhadap sistem administrasi kependudukan.

Menanggapi pentingnya validasi waktu dalam sistem administrasi kependudukan, Kepala Dinas Dukcapil Kota Kupang (11 Juni 2025) menyampaikan pandangannya:

Kami di Dispendukcapil Kota Kupang menaruh perhatian besar terhadap proses validasi waktu karena ini berkaitan langsung dengan akurasi data kependudukan. Validasi waktu artinya semua peristiwa penting dalam kehidupan warga, seperti kelahiran, kematian, dan pindah domisili, harus dilaporkan tepat waktu dan dicatat sesuai waktu kejadiannya. Kalau ada keterlambatan, akan berdampak pada keabsahan dokumen. Sejak tahun 2024, kami sudah menggunakan SIAK Terpusat yang memungkinkan pencatatan waktu secara otomatis. Kami juga mendorong masyarakat agar sadar dan aktif melaporkan lebih awal.

Wawancara dengan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (11 Juni 2025) menyatakan bahwa:

Proses validasi waktu dilakukan melalui pencocokan tanggal peristiwa dalam dokumen dengan waktu pelaporan dan waktu input ke sistem. Banyak warga masih belum tahu bahwa pelaporan akta kelahiran, misalnya, idealnya maksimal 60 hari setelah bayi lahir. Karena itu, kami buat sistem peringatan otomatis dalam aplikasi yang menandai berkas terlambat. Di sisi lain, kami juga giat melatih operator kelurahan untuk lebih teliti dalam memverifikasi waktu dan mendampingi warga secara langsung.

Dalam upaya memperkuat akurasi waktu pencatatan peristiwa Kependudukan, Kepala Seksi Identitas Penduduk (19 Mei 2025) memberikan penjelasan:

Validasi waktu dalam konteks identitas penduduk sangat penting. Misalnya, ada warga yang pindah domisili tapi baru melaporkan setengah tahun kemudian. Sistem kami akan otomatis menandai itu sebagai keterlambatan. Maka, dibutuhkan surat keterangan tambahan atau verifikasi dari RT/RW. Ini bukan untuk mempersulit, tapi menjaga agar setiap perubahan data benar-benar akurat dan sah. Kami juga sedang mengembangkan sistem tanda tangan digital agar proses validasi ini lebih efisien dan transparan.

Sementara itu, dari sisi pelayanan langsung di loket, Petugas Front Office Dispendukcapil (22 Mei 2025) menjelaskan:

Setiap berkas yang masuk ke loket kami langsung diperiksa tanggal peristiwanya. Misalnya, kalau seorang warga melaporkan kematian orang tua yang sudah terjadi 2 bulan lalu, itu termasuk keterlambatan dan harus dicatat. Kami tetap bantu prosesnya, tapi biasanya warga perlu membuat surat keterangan terlambat. Banyak yang belum tahu soal batas waktu pelaporan, jadi kami jelaskan secara lisan di loket. Sistem sekarang juga sudah otomatis mencatat waktu penginputan, jadi lebih mudah untuk validasi.

Proses validasi waktu di Dispendukcapil Kota Kupang bertujuan memastikan pencatatan data kependudukan sesuai waktu kejadian yang sebenarnya. Melalui sistem SIAK Terpusat dan verifikasi manual, validasi ini menghadapi tantangan keterlambatan pelaporan dari masyarakat, sehingga dibutuhkan edukasi dan verifikasi tambahan agar data tetap akurat dan sah.

Dari perspektif kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan awal, Operator Data Kelurahan (11 Juni 2025) menyampaikan:

Dari kelurahan, kami selalu cocokkan tanggal di dokumen warga dengan waktu mereka datang lapor. Kadang warga datang telat karena tidak tahu, atau karena dokumen belum lengkap. Di lapangan, jaringan internet juga kadang lambat, jadi data kami input dulu secara offline, baru sinkronkan ke sistem pusat. Validasi waktu ini penting supaya kami tahu mana laporan yang sesuai dan mana yang harus diverifikasi lebih lanjut.

Dari segi pengelolaan sistem digital, Tenaga IT Dispendukcapil Kota Kupang (11 Juni 2025) menjelaskan:

Fitur timestamp yang ada di sistem SIAK sekarang sangat membantu kami dalam proses validasi waktu. Setiap entri data langsung terekam waktunya secara otomatis. Selain itu, sistem kami punya log aktivitas yang bisa melacak siapa yang menginput data, kapan waktunya, dan apakah ada perubahan setelahnya. Ke depan, kami akan tambah fitur deteksi kesalahan waktu, misalnya mencegah input tanggal kematian yang lebih dulu dari tanggal lahir. Ini semua bagian dari menjaga validitas data kependudukan.

Dari perspektif masyarakat sebagai pemohon layanan Bapak Yos Benu (13 Juni 2025) menyampaikan pengalamannya:

Saya baru tahu ternyata kalau urus akta kelahiran harus dalam waktu 60 hari setelah anak lahir. Anak saya sudah umur 5 bulan baru saya sempat urus karena waktu itu belum sempat kumpulkan dokumen lengkap. Tapi petugas di sini bantu dan minta saya buat surat keterlambatan. Prosesnya cepat dan dijelaskan dengan baik. Mungkin kalau informasi soal waktu ini disebar lewat RT atau posyandu, masyarakat bisa lebih tahu dan tidak terlambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh narasumber yang terdiri dari pejabat struktural, petugas teknis, operator kelurahan, tenaga IT, hingga masyarakat pemohon layanan, dapat disimpulkan bahwa proses validasi waktu merupakan tahapan krusial dalam menjamin ketepatan pencatatan data kependudukan sesuai dengan waktu peristiwa yang sebenarnya. Validasi ini dilakukan melalui pencocokan antara tanggal kejadian dalam dokumen (seperti kelahiran, kematian, pindah domisili) dengan waktu pelaporan dan waktu input ke dalam sistem SIAK Terpusat yang sudah dilengkapi fitur timestamp dan log aktivitas.

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap data yang masuk benar, sah, dan dapat digunakan untuk keperluan administrasi maupun perencanaan pembangunan secara akurat. Walaupun sistem validasi waktu terus diperkuat melalui inovasi teknologi dan pelatihan SDM, masih ditemukan tantangan berupa keterlambatan pelaporan dari masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap batas waktu pengurusan dokumen, dan kendala teknis di tingkat kelurahan. Oleh karena itu, Dispendukcapil Kota Kupang juga menjalankan pendekatan edukatif dan kebijakan verifikasi tambahan seperti surat pernyataan keterlambatan. Masyarakat berharap sosialisasi terkait waktu pelaporan bisa diperluas hingga tingkat RT/RW. Secara umum, proses validasi waktu menjadi fondasi penting dalam membangun sistem administrasi kependudukan yang tertib, efisien, dan terpercaya.

Verifikasi

Tingkat Keabsahan Data

Tingkat keabsahan data merupakan ukuran sejauh mana data yang tercatat dalam administrasi kependudukan sesuai dengan fakta dan kondisi nyata individu yang bersangkutan. Di Dispendukcapil Kota Kupang, tingkat keabsahan data menjadi indikator utama dalam menjamin keakuratan, validitas, dan legalitas dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan lainnya. Keabsahan ini penting untuk mendukung pelayanan publik, perencanaan pembangunan, serta perlindungan hukum bagi warga negara. Tahun 2025, perhatian terhadap keabsahan data semakin ditingkatkan seiring transformasi digital dan integrasi data nasional. Tingkat keabsahan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kupang tahun 2025 mengacu pada sejauh mana informasi kependudukan yang tercatat dalam sistem administrasi benar-benar sesuai dengan kondisi riil dan dokumen sah yang dimiliki oleh penduduk. Keabsahan

ini menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas dan akurasi data yang dimiliki pemerintah, karena menyangkut identitas hukum seseorang yang berdampak pada hak-hak sipil dan akses terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap data yang tercantum dalam dokumen resmi seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta-akta sipil harus diverifikasi dengan cermat untuk menjamin kebenarannya.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, data yang tidak sah atau tidak valid dapat menyebabkan berbagai persoalan. Misalnya, penduduk dapat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, maupun saat hendak melakukan perpindahan domisili. Keabsahan data juga berperan besar dalam mendukung akurasi perencanaan pembangunan daerah serta dalam pelaksanaan Pemilu atau Pilkada, karena hanya penduduk dengan data yang sah yang dapat dimasukkan dalam daftar pemilih. Oleh sebab itu, validitas dan konsistensi data menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanan di Dispendukcapil. Tahun 2025, Dispendukcapil Kota Kupang terus berupaya memperkuat sistem validasi data melalui berbagai cara. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi berbasis SIAK Terpusat untuk integrasi data nasional dan penggunaan biometrik guna memastikan identitas penduduk tidak tumpang tindih atau dipalsukan. Selain itu, verifikasi langsung melalui kerja sama dengan RT/RW dan kelurahan menjadi bagian dari mekanisme kontrol lapangan untuk memastikan bahwa data yang dilaporkan benar-benar menggambarkan kondisi aktual. Setiap proses perekaman data juga kini disertai dengan pembuktian dokumen sah sebagai prasyarat.

Keabsahan data tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan juga memerlukan peran aktif masyarakat. Penduduk diharapkan dapat melaporkan setiap perubahan data secara tepat waktu, seperti kelahiran, kematian, pindah domisili, atau perubahan status perkawinan. Masyarakat juga diimbau untuk memastikan bahwa dokumen yang mereka miliki tidak bertentangan satu sama lain, sehingga proses administrasi tidak terhambat. Dengan sinergi antara pemerintah dan warga, tingkat keabsahan data di Kota Kupang diharapkan semakin meningkat demi mewujudkan tata kelola kependudukan yang tertib, akurat, dan dapat dipercaya.

Terkait upaya peningkatan keabsahan data kependudukan di Kota Kupang, Kepala Dinas Dukcapil Kota Kupang (11 Juni 2025) mengatakan:

Keabsahan data merupakan fondasi dari pelayanan administrasi kependudukan. Seluruh proses kami, mulai dari perekaman data hingga pencetakan dokumen, harus berdasarkan data yang valid. Tahun 2025 ini, kami telah melakukan verifikasi data secara masif, termasuk pembaruan elemen data penduduk yang ditemukan tidak sinkron. Misalnya, data tempat lahir dan pekerjaan seringkali tidak sesuai dengan realitas. Oleh karena itu, kami bekerjasama dengan RT/RW serta kelurahan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan masyarakat itu benar adanya.

Sementara itu, Kepala Seksi Pindah Datang dan Pindah Keluar Penduduk menyoroti pentingnya keabsahan data dalam proses perpindahan domisili (22 Mei 2025):

Banyak kasus ketidakabsahan data muncul saat penduduk melakukan pindah domisili. Kadang alamat yang tercantum tidak ditemukan di lapangan atau tidak sesuai dengan domisili asli. Kami sering lakukan verifikasi lapangan, bahkan menunda proses sampai data dibuktikan dengan surat keterangan dari kelurahan. Tahun ini, kami mengedepankan kejelasan dan kejujuran dari pelapor. Validitas data penting, karena jika tidak valid bisa berdampak ke hak-hak warga seperti BPJS, bantuan sosial, bahkan hak pilih.

Disisi lain, Kepala Seksi Identitas Penduduk menekankan pentingnya keabsahan data dalam setiap tahap penerbitan KTP elektronik (11 Juni 2025):

Dalam proses pembuatan KTP elektronik, keabsahan data sangat diperhatikan. Banyak ditemukan kasus data ganda, nama yang salah ketik, atau NIK yang tidak cocok dengan akta kelahiran. Kami selalu menyarankan pemohon membawa dokumen pendukung seperti akta kelahiran, ijazah, dan surat nikah untuk kami cocokkan. Tahun ini kami juga menggunakan teknologi biometrik untuk memperkuat keabsahan identitas, terutama sidik jari dan irisan mata.

Senada dengan hal tersebut, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian menyoroti tantangan dalam menjamin keabsahan data pada peristiwa penting kependudukan (11 Juni 2025):

Keabsahan data sangat berpengaruh dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian. Sering kali masyarakat datang tanpa bukti persalinan yang resmi atau melaporkan kematian tanpa surat keterangan dari rumah sakit. Hal ini menyulitkan kami dalam memastikan validitas data. Kami bahkan melakukan konfirmasi dengan bidan atau tokoh masyarakat untuk menghindari manipulasi. Ini penting agar data kelahiran dan kematian yang kami rekam bisa digunakan dalam perencanaan daerah.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat keabsahan data menjadi prioritas utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Kupang tahun 2025. Validitas data sangat mempengaruhi berbagai proses, mulai dari pembuatan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, hingga akta kelahiran dan akta kematian. Masalah yang kerap dihadapi antara lain ketidaksesuaian data dengan dokumen pendukung, informasi ganda, serta alamat yang tidak sesuai dengan domisili sebenarnya. Untuk mengatasi hal ini, pihak Dispenduk secara aktif melakukan verifikasi lapangan, memperkuat kerja sama dengan perangkat kelurahan, dan meningkatkan akurasi data melalui validasi biometrik.

Pentingnya keabsahan data juga tercermin dari langkah-langkah yang ditempuh untuk mencegah kesalahan yang dapat berdampak luas, seperti tidak tepatnya penerima layanan sosial atau hilangnya hak administratif warga. Oleh karena itu, Dispenduk menekankan pentingnya kesadaran masyarakat dalam memberikan informasi yang benar dan membawa dokumen yang lengkap saat mengurus administrasi. Dengan upaya kolektif antara pemerintah dan warga, kualitas dan integritas data kependudukan di Kota Kupang diharapkan terus meningkat dan lebih terpercaya.

Dari sisi teknis pelayanan, para petugas di garis depan juga menghadapi tantangan dalam memastikan keabsahan data yang diajukan oleh masyarakat. Salah satu Petugas Front Office Dispendukcapil (22 Mei 2025) menyampaikan:

Dari sisi pelayanan, kami sering menghadapi warga yang tidak membawa dokumen lengkap atau memberikan data yang tidak konsisten dengan dokumen resmi. Misalnya, tanggal lahir di akta berbeda dengan di ijazah. Ini menyulitkan validasi. Oleh karena itu, kami memberikan penjelasan pentingnya menyamakan semua dokumen sejak awal. Kami juga meminta warga untuk memeriksa dokumen mereka sebelum proses pencetakan, untuk mencegah kesalahan yang bisa merugikan mereka.

Pengalaman langsung dari masyarakat juga menggambarkan dampak nyata dari ketidakakuratan data kependudukan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Yohanis Laka (12 Juni 2025), warga Kelurahan Maulafa:

Saya pernah mengalami kendala saat ingin mengurus pindah domisili istri saya dari Kabupaten TTS ke Kota Kupang setelah kami menikah. Ternyata data kependudukan istri saya belum diperbarui, bahkan NIK-nya belum terintegrasi ke sistem pusat. Akibatnya, saat kami mau urus Kartu Keluarga baru, petugas bilang harus urus pemutakhiran data dulu di daerah asal. Kami harus bolak-balik ke Soe hanya untuk dapat surat pindah dan perbaikan data. Di situlah saya melihat bahwa data yang tidak sah atau tidak mutakhir bisa membuat

proses administrasi jadi berlarut-larut. Bahkan kami sempat tertunda mengurus BPJS karena NIK istri saya tidak dikenali oleh sistem.

Bapak Yohanis Laka (12 Juni 2025), masyarakat kelurahan Oebobo, ia juga menambahkan pandangannya terkait penyebab dan harapannya terhadap perbaikan layanan administrasi kependudukan ke depan:

Saya pikir, masalah seperti ini banyak terjadi karena dulu masyarakat tidak paham pentingnya memperbarui data, atau mungkin sistemnya juga belum sebaik sekarang. Tapi sekarang sudah banyak perubahan, Dispenduk mulai aktif melakukan pengecekan dan verifikasi langsung. Saya lihat juga pelayanan sekarang jauh lebih cepat, tapi tetap harus dengan dokumen lengkap dan data yang akurat. Saya pribadi berharap agar pemerintah bisa menyediakan layanan keliling atau online yang lebih luas, agar masyarakat yang jauh dari kota atau sibuk kerja tetap bisa mengurus perubahan data dengan mudah. Jangan sampai hanya karena satu huruf salah ketik atau belum diperbarui, orang jadi kehilangan haknya untuk mendapatkan pelayanan.

Berbeda dengan pendapat Ibu Maria Tefa (12 Juni 2025), Warga Kelurahan Oepura ia mengatakan bahwa:

Saya pernah mengalami kesulitan saat mengurus Kartu Keluarga baru setelah suami saya meninggal. Waktu itu, data di Kartu Keluarga lama masih mencantumkan suami saya sebagai kepala keluarga, padahal beliau sudah meninggal hampir satu tahun. Ketika saya datang ke Dispenduk untuk memperbarui data, petugas meminta saya membawa akta kematian. Tapi karena saya tidak langsung mengurus akta saat suami meninggal, prosesnya jadi lama karena harus mengurus dari awal, mulai dari surat keterangan kematian dari RT, kelurahan, sampai ke rumah sakit. Saya baru sadar bahwa keabsahan data sangat penting karena tanpa dokumen itu, saya tidak bisa mengganti nama kepala keluarga di KK, bahkan anak saya sempat terkendala dalam pendaftaran sekolah karena nama ayahnya masih tercantum padahal sudah meninggal.

Ibu Maria Tefa membenarkan juga:

Dari pengalaman itu, saya belajar bahwa kalau ada perubahan data seperti kelahiran, kematian, atau pindah rumah, kita harus segera melapor ke kelurahan atau ke Dispenduk. Jangan tunggu lama karena nanti akan menyusahkan kita sendiri. Saya juga sempat bertanya ke petugas, katanya sekarang sistem sudah semakin ketat, jadi kalau datanya tidak lengkap dan tidak valid, langsung ditolak. Menurut saya, sistem itu bagus supaya data penduduk benar-benar sesuai dengan kenyataan. Tapi di sisi lain, pemerintah juga harus lebih banyak memberikan sosialisasi di kampung-kampung, karena masih banyak orang tua seperti saya yang belum tahu prosedur secara lengkap dan sering merasa takut atau bingung untuk mengurus dokumen.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan para pejabat Dispendukcapil Kota Kupang dan warga masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keabsahan data merupakan fondasi utama dalam pelayanan administrasi kependudukan yang akurat, terpercaya, dan berdampak langsung terhadap akses hak-hak warga negara. Seluruh proses seperti perekaman, pemutakhiran, hingga penerbitan dokumen kependudukan bergantung pada validitas data yang disampaikan masyarakat dan diverifikasi oleh petugas. Masalah-masalah yang kerap muncul meliputi ketidaksesuaian informasi antar dokumen, alamat tidak sesuai domisili, data ganda, serta keterlambatan pelaporan peristiwa penting seperti kematian dan pindah domisili.

Dispendukcapil telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi persoalan ini, termasuk verifikasi lapangan, kerja sama dengan perangkat RT/RW dan kelurahan, pemanfaatan teknologi biometrik, serta integrasi data melalui SIAK Terpusat. Namun,

tingkat keabsahan data tidak hanya ditentukan oleh sistem yang disiapkan pemerintah, melainkan juga sangat bergantung pada kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat. Kesaksian dari warga seperti Bapak Yohanis Laka dan Ibu Maria Tefa menunjukkan bahwa ketidaktahuan prosedur, keterlambatan pengurusan, dan kurangnya sosialisasi masih menjadi hambatan dalam menciptakan data kependudukan yang sah dan mutakhir. Oleh karena itu, peningkatan kualitas data membutuhkan sinergi antara kebijakan pemerintah yang proaktif dan pelayanan yang inklusif dengan partisipasi masyarakat yang jujur dan tepat waktu dalam melaporkan perubahan data. Sosialisasi yang lebih luas, terutama ke wilayah permukiman padat dan pelosok, sangat diperlukan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami pentingnya menjaga keabsahan data demi kepentingan administrasi, hukum, dan hak sosial mereka.

Kelengkapan Dokumen

Kelengkapan dokumen dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Kupang tahun 2025 mengacu pada terpenuhinya seluruh dokumen pendukung yang diwajibkan dalam proses pengurusan dokumen resmi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah domisili, dan sebagainya. Kelengkapan dokumen menjadi salah satu syarat mutlak yang harus dipenuhi pemohon untuk memastikan validitas dan legalitas data yang akan dimasukkan dalam sistem kependudukan.

Dokumen yang lengkap tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menjamin bahwa informasi yang tercantum dalam database kependudukan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Kekurangan dokumen atau dokumen yang tidak sesuai dapat menyebabkan penolakan pelayanan, keterlambatan proses, hingga kesalahan dalam pencatatan data yang berdampak pada hak-hak administratif masyarakat. Oleh karena itu, Dispendukcapil secara konsisten menekankan pentingnya membawa dan menyerahkan dokumen yang benar, sah, dan relevan.

Dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan, kelengkapan dokumen menjadi aspek penting yang sering kali menjadi kendala di lapangan. Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk (12 Juni 2025) menegaskan:

Kelengkapan dokumen merupakan titik awal dalam setiap pelayanan kami. Misalnya, saat mengurus KTP-el, warga harus membawa fotokopi KK, akta kelahiran, dan bila diperlukan surat pindah dari daerah asal. Kami tidak bisa memproses permohonan apa pun kalau dokumen tidak lengkap. Tahun ini kami sudah sering temui warga yang datang hanya bawa surat keterangan tanpa dokumen pendukung lainnya. Dalam kasus-kasus seperti itu, kami harus kembalikan berkas untuk dilengkapi, karena tanpa dokumen yang valid, data tidak bisa dimasukkan ke sistem nasional.

Hal senada juga disampaikan oleh petugas di bagian pelayanan langsung, yang setiap hari berhadapan dengan masyarakat. Petugas Front Office Dispendukcapil (22 Mei 2025) menjelaskan kondisi yang kerap terjadi di loket pelayanan:

Hampir setiap hari kami menemui warga yang kurang paham soal dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk setiap jenis pelayanan. Banyak yang datang tanpa akta lahir untuk mengurus KK anak, atau tanpa surat nikah saat ingin ubah status perkawinan di KTP. Ini membuat antrean jadi panjang karena proses harus tertunda. Kami sudah pasang pengumuman di depan loket dan media sosial, tapi masih banyak yang belum membaca. Padahal dokumen yang lengkap bisa mempercepat proses, bahkan dalam waktu satu hari pun bisa selesai kalau semua sudah sesuai.

Dari wawancara pertama dan kedua bersama pegawai Dispendukcapil Kota Kupang, tampak jelas bahwa kelengkapan dokumen merupakan syarat mutlak dalam proses

pelayanan administrasi kependudukan. Para petugas menegaskan bahwa ketidaklengkapan dokumen menjadi penyebab utama tertundanya banyak permohonan warga, baik untuk pembuatan KTP, Kartu Keluarga, maupun dokumen kependudukan lainnya. Meski informasi mengenai persyaratan sudah dipublikasikan melalui media sosial dan papan informasi, masih banyak masyarakat yang belum memahami atau tidak memeriksa kelengkapan berkas sebelum datang ke kantor.

Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur yang ditetapkan oleh instansi dan tingkat kesadaran atau pemahaman masyarakat terhadap pentingnya membawa dokumen yang benar dan sesuai. Hal ini membuka ruang untuk melihat langsung pengalaman dari masyarakat itu sendiri dalam menghadapi proses pelayanan di lapangan, seperti yang diungkapkan Ibu Selvie D. (12 Juni 2025), Warga Kelurahan Fatukoa:

Saya pernah tiga kali bolak-balik ke Dispenduk cuma karena lupa bawa akta nikah saat mengurus perubahan nama di KTP. Saya kira cukup bawa fotokopi KTP dan KK saja, ternyata harus ada dokumen pendukung lain juga. Petugas bilang itu penting supaya data tidak berubah sembarangan. Memang saya merasa agak repot, tapi setelah dijelaskan saya paham bahwa dokumen-dokumen itu memang dibutuhkan supaya perubahan data sesuai dan resmi. Sejak saat itu, saya selalu pastikan semua dokumen lengkap dulu baru datang ke kantor.

Dalam proses perubahan elemen data kependudukan, verifikasi berbasis dokumen resmi menjadi hal yang mutlak. Terkait hal ini, Staf Seksi Perubahan Data, menjelaskan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan sehari-hari:

Kami sering menangani permohonan perubahan elemen data, seperti nama, tempat lahir, atau status perkawinan. Tapi banyak pemohon datang tanpa membawa bukti sah seperti akta kelahiran, akta nikah, atau ijazah. Itu menyulitkan kami untuk memverifikasi apakah data yang diminta untuk diubah itu memang benar. Sistem kami tidak mengizinkan perubahan sembarangan tanpa dasar dokumen yang sah. Kami juga sering koordinasi dengan instansi lain untuk mengecek dokumen jika terjadi keraguan.

Sementara itu, dari sisi masyarakat, pengalaman langsung dalam pengurusan dokumen kependudukan turut menggambarkan pentingnya kelengkapan berkas. Hal ini disampaikan oleh Bapak Frans Dama (12 Juni 2025), warga Kelurahan Naimata, yang sedang mengurus akta kelahiran cucunya:

Saya sudah dua minggu urus akta kelahiran cucu saya, tapi prosesnya baru jalan setelah kami melengkapi surat keterangan kelahiran dari bidan dan fotokopi KTP orang tuanya. Awalnya kami kira cukup bawa surat dari RT saja. Ternyata banyak dokumen yang harus dilampirkan supaya akta bisa keluar. Petugasnya juga minta agar nama dan tanggal lahir sama persis di semua dokumen. Saya pikir awalnya terlalu ribet, tapi akhirnya saya sadar ini demi menjaga data supaya tidak salah atau dobel. Sekarang saya lebih paham pentingnya dokumen lengkap saat mengurus apapun.

Dari keseluruhan wawancara dengan pegawai dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dokumen menjadi syarat utama dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Kupang. Dokumen yang lengkap dan sah berfungsi sebagai dasar legal untuk memastikan kebenaran data yang akan dimasukkan atau diubah dalam sistem kependudukan. Tanpa dokumen pendukung seperti akta kelahiran, surat nikah, surat keterangan kematian, atau surat pindah, proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, akta kelahiran, maupun perubahan data akan terhambat bahkan bisa ditolak.

Kendala utama yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang jenis dokumen yang diperlukan dan pentingnya membawa dokumen asli maupun salinan

resmi yang sesuai. Hal ini menyebabkan banyak warga harus bolak-balik ke kantor Dispenduk karena berkas tidak lengkap. Di sisi lain, pihak Dispendukcapil telah berupaya meningkatkan pelayanan melalui sosialisasi, pemasangan informasi, dan edukasi langsung saat pelayanan berlangsung. Kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan dokumen dengan benar sebelum mengurus administrasi sangat diperlukan agar proses berjalan cepat, tepat, dan tanpa kendala, sekaligus mencegah kesalahan pencatatan data yang dapat berdampak pada hak-hak sipil warga.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang melalui sistem PLAVON (Pelayanan Via Online) membawa perubahan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor Dispendukcapil. Inovasi ini juga menciptakan proses yang lebih cepat, transparan, dan efisien sehingga dapat mengurangi praktik-praktik birokrasi yang berbelit.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai kendala. Hambatan utama terletak pada ketidaksesuaian data antar dokumen kependudukan, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur teknis yang menyebabkan layanan digital tidak selalu berjalan optimal. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga keakuratan dan kelengkapan dokumen turut memperlambat proses pelayanan.

Dari sisi kelembagaan, Dispendukcapil Kota Kupang telah melakukan langkah inovatif dengan penerapan sistem berbasis SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan penguatan melalui koordinasi lintas instansi, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penyediaan sarana pendukung yang lebih memadai agar digitalisasi pelayanan kependudukan dapat benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

SARAN

1. Pemerintah Kota Kupang melalui Dispendukcapil perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi publik mengenai prosedur serta manfaat digitalisasi administrasi kependudukan. Hal ini penting untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen dan sinkronisasi data sehingga meminimalisir terjadinya hambatan dalam proses pelayanan.
2. Pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi dan jaringan internet sebagai sarana pendukung layanan digital. Sistem pelayanan berbasis online hanya dapat berjalan optimal apabila didukung oleh fasilitas teknologi yang stabil dan memadai, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan teknis saat mengakses layanan.
3. Koordinasi lintas instansi dengan kelurahan, RT/RW, dan lembaga terkait harus ditingkatkan agar proses validasi data kependudukan dapat dilakukan lebih akurat. Dengan kerja sama yang baik, masalah ketidaksesuaian data antar dokumen dapat ditekan, sehingga pelayanan kependudukan berbasis digital lebih efisien dan tepat sasaran.
4. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan lebih proaktif dalam menjaga konsistensi data kependudukan serta teliti dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik dan saran yang membangun akan membantu pemerintah untuk terus menyempurnakan sistem digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Jaya, A. 2016. *Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sangkulirag Kabupaten Kutai Kutai Timur* e Journal Administrasi Negara, Volume 4, 2016.
- Katrina, 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja* e-Journal Universitas Hasanudin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Perubahan, P., & Dokumen, D. (2022). *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelayanan Perubahan Data Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Website DUKCAPIL Kab. Merangin. <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/jambi/kabupaten-merangin/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil/pelayanan-perubahan-data-dokumen-kependuduka>.
- Halimah, N., Anhar, D., & Normajatun. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu. *JurnalUniska*, null(23), 301–316. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3370/1/ISI_ARTIKEL_ILMIAH.pdf
- Article%20Text-9720-1-10-20230106%20(3).pdf
- JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 5, No. 1 2016
- Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha) Volume 2 Juli 2020.
- A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, Risma Niswaty. 2012. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kpendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng*. Fakultas Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM.
- https://www.timesindonesia.co.id/read/news/2_40044/efektivitas-dan-efesiensi_pelayanan-publik-terhadap-kebijakan-publik.
- Syuhadhak. Makhamad. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1996.
- Hariyoko, J., Jumadi, J., & Mardiyani, E. (2020). Percepatan layanan dengan digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 170–176.
- <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466> Dwimahendrawan, A., Nur Aini, M., & Rohim, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(4), 5766-5774.
- <https://doi.org/10.56956/jiki.v19i1.416> Jusuf, Hanif, & Fitriyani. (2025). Implementasi Dan Evaluasi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Pada Layanan Desa Cicalengka Kulon. *Jurnal Informatika dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa Dan Aplikasi*, 19(1), 8-20.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.