

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN
ANTAR DOKUMEN UMUM KE RUMAH WARGA
(SI PADUKA) DI KANTOR KECAMATAN
SEBERANG ULU SATU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

Anggi Ariska

NIM. 07011382126211

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN ANTAR DOKUMEN UMUM KE RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI KECAMATAN SEBERANG ULU SATU KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik

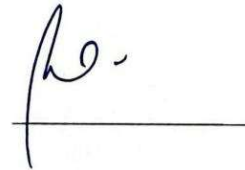
Oleh:

ANGGI ARISKA
NIM. 07011382126211

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 7 Mei 2025

Pembimbing

Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN ANTAR
DOKUMEN UMUM KE RUMAH WARGA (SI PADUKA) DI
KECAMATAN SEBERANG ULU SATU
KOTA PALEMBANG”**

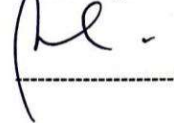
**Skripsi
Oleh :
ANGGI ARISKA
NIM. 07011382126211**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 22 Mei 2025**

Pembimbing :

**1 Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009**

Tanda Tangan



Penguji :

**1 Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

Tanda Tangan



**2 Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
NIP. 198902222023212044**



Mengetahui,



**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Ariska
NIM : 07011382126211
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (SI PADUKA) di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang ." ini adalah benar-bener karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 7 Mei 2025



Anggi Ariska
NIM.07011382126211

MOTO PERSEMBAHAN

“Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”
-anggik-

Atas Ridho Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Orang tua saya tercinta, Nahnil Hamid dan Herlina S.E (Almh)
- Saudara-saudara saya, Mami & Papi, Mama & Papa
- Bro Nf terkasih
- Dosen pembimbing saya, Bapak Junaidi, S.IP., M.Si
- Seluruh dosen dan pegawai Fakultas FISIP
- Sahabat-sahabat terbaik
- Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2021
- Almamaterku Tercinta

ABSTRAK

Program Inovasi SI PADUKA (Pelayanan Antar Dokumen Umum Kerumah Warga) merupakan inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Camat Seberang Ulu Satu untuk mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan dokumen administratif tanpa harus datang lagi ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan program SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup empat dimensi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SI PADUKA belum berjalan optimal, karena kendala komunikasi yang belum merata, keterbatasan petugas dan fasilitas, minimnya insentif, serta pelaksanaan SOP yang belum konsisten.

Kata Kunci : *Implementasi Kebijakan, SI PADUKA, dan Pelayanan Umum*

Pembimbing

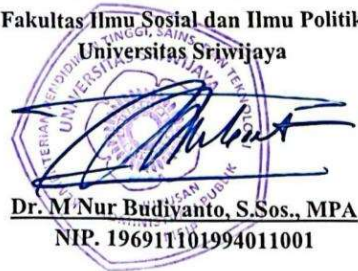


Junaidi, S.IP., M.Si

NIP. 197603092008011009

Palembang, 7 Mei 2025

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

The SI PADUKA Innovation Program (General Document Delivery Service to Residents' Homes) is a service innovation created by the Seberang Ulu Satu Sub-district Head to make it easier for the public to access administrative documents without having to come to the sub-district office to pick up documents. This study aims to analyze the implementation of the SI PADUKA program in Seberang Ulu Satu District, Palembang City. This study uses a descriptive qualitative approach with George C. Edward III's policy implementation theory, which includes four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of SI PADUKA has not run optimally, due to uneven communication constraints, limited officers and facilities, lack of incentives, and inconsistent implementation of SOPs. It is necessary to strengthen coordination, resources, and regulatory support so that the program runs more effectively and sustainably.

Keywords : *Policy Implementation, SI PADUKA Policy, Public Services.*

Advisor



Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Palembang, 7 May 2025
Head Of Public Administration Department
Faculty Of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan kesempatan, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga (SI PADUKA) di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat pada kurikulum Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis juga berterima kasih kepada berbagai pihak yang selama ini membantu masa perkuliahan dan penyelesaian Skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Cinta pertama saya, ayahanda saya tercinta Nahnil Hamid beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan dukungan hingga penulis menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih atas segala doa serta perjuangan yang telah engkau berikan hingga saat ini.
2. Saudara saya kakak dan ayuk yang sudah memberikan dukungan moral serta material selama perkuliahan hingga penulis sampai ke titik ini.
3. Bro Nf yang selalu memberikan motivasi dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Ibu Hoirun Nisyak, S. Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan Dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. Andries Lionardo, M. Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M. Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
10. Bapak Junaidi, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing akademik sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih sudah membimbing dan memberikan saran selama proses penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
12. Kepada Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang, Terima kasih atas waktu dan izin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian
13. Sahabat tersayang yang selalu memberikan semangat dan menemani penulis saat penelitian, Karin, Pit, Devi, Nadia, Cece, Fadhila dan lalak yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri.
14. Teman-teman seperjuangan Adzra, Nanta, Manda dan Cendana

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengahrapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Palembang, 7 Mei 2025

Anggi Ariska

NIM. 07011382126211

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTO PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR ISTILAH SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan teori	12
2.1.1 Kebijakan Publik.....	12
2.1.2 Implementasi Kebijakan	14
2.1.3 Teori Implementasi Kebijakan.....	16
2.2 Program SI PADUKA	22
2.2.1 Tujuan Program SI PADUKA	24
2.2.2 Manfaat Program SI PADUKA	24
2.2.3 Kontribusi terhadap Capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	24
2.2.4 Kolaborasi Pemangku Kepentingan.....	25
2.3 Teori yang digunakan	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30

2.5 Kerangka Pemikiran	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Definisi Konsep	38
3.3 Fokus Penelitian	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.5 Informan Penelitian	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	44
3.9 Sistematika Penulisan.....	45
BAB IV	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang	49
4.1.2 Sarana dan Prasarana Kecamatan Seberang Ulu Satu	49
4.1.3 Visi Misi Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang	50
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang.....	51
4.1.5 Tugas dan Fungsi	52
4.2 Informan Penelitian	61
4.3 Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Komunikasi	63
4.3.2 Sumber Daya.....	72
4.3.3 Disposisi.....	82
4.3.4 Struktur Birokrasi	86
4.4 Pembahasan	93
4.4.1 Komunikasi	94
4.4.2 Sumber Daya.....	95
4.4.3 Disposisi.....	96
4.4.4 Struktur Birokrasi	96

BAB V.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi
2. Lampiran 2. Kartu bimbingan proposal penelitian
3. Lampiran 3. Lembar revisi seminar proposal
4. Lampiran 4. Kartu bimbingan skripsi
5. Lampiran 5. Kartu perbaikan skripsi
6. Lampiran 6. Surat izin penelitian
7. Lampiran 7. Pedoman wawancara
8. Lampiran 8. Matriks hasil wawancara
9. Lampiran 9. SK Walikota terkait inovasi
10. Lampiran 10. SK Camat tentang SI PADUKA
11. Lampiran 11. Siluet
12. Lampiran 12. Dokumentasi penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Layanan Administrasi di Kecamatan Seberang Ulu Satu	4
Tabel 2 Jenis Pelayanan yang di antarkan SI PADUKA	6
Tabel 3 Data jumlah dokumen perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023-2024.....	7
Tabel 4 Data jumlah dokumen non-perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023-2024	7
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 6 Fokus Penelitian	39
Tabel 7 Informan Penelitian.....	62
Tabel 8 Staf yang bertugas pada SI PADUKA	74
Tabel 9 Kas Kecamatan Seberang Ulu Satu	81
Tabel 10 Rekap Hasil dan Penemuan Penelitian	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 SOP SIPADUKA	6
Gambar 2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn (1973)..	17
Gambar 3 Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III.....	19
Gambar 4 SOP SI PADUKA	23
Gambar 5 Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III.....	26
Gambar 6 Model Analisis Interaktif	43
Gambar 7 Kantor Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang	46
Gambar 8 Struktur Organisasi Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang	51
Gambar 9 Profil Sosial Media SI PADUKA.....	67
Gambar 10 Petugas yang sedang mencari alamat	77
Gambar 11 Fasilitas kantor Kecamatan Seberang Ulu Satu	80
Gambar 12 Keputusan Camat Seberang Ulu Satu	84
Gambar 13 SOP SI PADUKA	88

DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
SPM	: Standar Pelayanan Minimum
SI PADUKA	: Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga
SU	: Seberang Ulu
PATEN	: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
ASN	: Aparatur Sipil Negara
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
TPB	: Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
PERPRES	: Peraturan Presiden
BAPPENAS	: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
SOP	: <i>Standard Operating Procedures</i>
WNI	: Warga Negara Indonesia
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
PELUM	: Pelayanan Umum
RT	: Rukun Tetangga
APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) adalah program global yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga lingkungan, dan menjamin keadilan dan tata kelola yang baik. Dengan 17 tujuan utama, SDGs menjadi panduan dalam mengatasi tantangan global seperti kemiskinan, pendidikan, kesehatan, dan perubahan iklim, serta menekankan pentingnya pelayanan publik yang inklusif untuk memastikan tidak ada yang tertinggal. Pelayanan publik yang berkualitas adalah kunci tata kelola pemerintahan yang baik, yang menentukan sejauh mana masyarakat merasakan kehadiran negara. SDGs ke-9 menekankan pentingnya infrastruktur dan inovasi dalam meningkatkan akses serta efisiensi layanan publik. Program seperti SI PADUKA yang diterapkan di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang menunjukkan inovasi dalam pelayanan dan mendukung prinsip pemerintahan yang baik untuk pemerintahan yang bersih dan efisien. (Osborne & Gaebler, 1992)

Kualitas pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Dibutuhkan pelayanan berkualitas tinggi di berbagai sektor setiap tahun seiring dengan perkembangan yang cepat, kompleks, dan dinamis dari lingkungan eksternal pemerintah. Salah satu alasan pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah adalah kualitas pelayanan publik. Hal ini diharapkan akan membuat pemerintah lebih peka atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerah tersebut.. Oleh karena itu, pemerintah harus

meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan warga dan memperkuat kepercayaan masyarakat, yang menjadi kunci keberlanjutan dan citra positif pemerintah. (Yudhoyono, 2008)

Faktanya, sejumlah besar program peningkatan kualitas pelayanan publik masih gagal mencapai tingkat keberhasilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk menyelesaikan masalah masyarakat, pelayanan publik harus adil, cepat, dan responsif. Oleh karena itu, dianggap penting bahwa lembaga pemerintah dalam berbagai tingkatan melakukan inovasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan inovasi, organisasi dapat menyediakan layanan yang inovatif yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan bertanggung jawab atas pelayanan publik di tingkat lokal, termasuk melakukan pendaftaran penduduk, menerbitkan dokumen administratif seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, dan menangani berbagai masalah kependudukan. Untuk melaksanakan program pembangunan nasional dan daerah, kecamatan bekerja sama dengan lembaga lain. Hal ini mencakup menyediakan infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah. Kecamatan menjadi pemimpin dalam menyediakan layanan publik yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal karena mereka terlibat langsung dalam aspek-aspek tersebut. (Yani & Syahyuri, 2023)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, layanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Kecamatan, sebagai unit administratif kabupaten/kota, berperan dalam penyelenggaraan layanan publik di bawah koordinasi camat. (Suhartoyo, 2019). Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota

Palembang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016. Sebagai perangkat daerah, kecamatan ini memastikan layanan berjalan efektif bagi masyarakat di enam kelurahan yang berada dalam wilayahnya yaitu Kelurahan Satu Ulu, Dua Ulu, Tiga Empat Ulu, Lima Ulu, dan Tujuh Ulu. (Harnojoyo, 2016)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditetapkan sebagai unit utama layanan publik oleh Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015. Untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan masyarakat, program ini menggabungkan proses administratif dalam satu pintu.

Di Kecamatan Seberang Ulu Satu, PATEN mencakup layanan Rekomendasi, Perizinan, dan Surat Keterangan, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 1 Layanan Administrasi di Kecamatan Seberang Ulu Satu

No	Perizinan	Surat Keterangan	Rekomendasi
1	Izin pemakaman dan pengabuan Jenazah	Surat kuasa waris dan pengakuan ahli waris	Rekomendasi administrasi penerbitan IMB di atas 50 M2
2	Izin penyelenggaraan media reklame isidentil	Surat keterangan bersih diri	Rekomendasi untuk pembuatan akta pendirian badan usaha, koperasi, usaha simpan pinjam dan UKM
3	Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro dan Kecil	Legalisir surat-surat kependudukan	Rekomendasi Surat Keterangan Kependudukan
4	Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Mikro dan Kecil	Surat Keterangan domisili	Rekomendasi persyaratan untuk melaksanakan pernikahan (non Muslim)
5	Izin Pemotongan Hewan (IPH)	Surat Keterangan Pindah antar Kecamatan dalam Kota	Rekomendasi pemasangan tower
6	Izin Operasional Salon Kecantikan	Surat keterangan kepemilikan tanah	Rekomendasi pembangunan rumah ibadah
7	Izin Operasional Pemangkas Rambut		Rekomendasi permohonan izin keramaian
8	Izin Operasional Panti Pijat Urut Tradisional		

Sumber : Kecamatan Seberang Ulu Satu, Tahun 2023

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu Satu memiliki salah satu inovasi pelayanan publik dalam Keputusan Camat Seberang Ulu Satu Kota Palembang Nomor 21/KPTS/SU. SATU/2023 Tentang Pembentukan inovasi pelayanan publik Kecamatan Seberang Ulu Satu “SI PADUKA”

Pelayanan antar dokumen umum ke rumah warga adalah inovasi pelayanan yang dibuat oleh Camat Seberang Ulu Satu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan dokumen administratif tanpa harus kembali ke kantor kecamatan. Program ini telah berjalan sejak Maret 2023. (Mukhtiar Hijrun, 2023). SI PADUKA juga diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 492/KPTS/BPP-LITBANG/2023 Tentang Inovasi daerah di lingkungan pemerintahan Kota Palembang dan SI PADUKA juga termasuk kedalam kategori nominasi Camat Inovator Tingkat Provinsi Sumatera Selatan tahun 2024. (Ratu Dewa, 2023). Implementasi program seperti SI PADUKA di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang mencerminkan inovasi dalam pelayanan, sejalan dengan prinsip good governance untuk pemerintahan yang bersih dan efisien. (Osborne & Gaebler, 1992)

Program SI PADUKA lahir sebagai solusi atas keluhan masyarakat setelah peralihan layanan administrasi kependudukan ke UPTD Disdukcapil Zona II Kota Palembang. Jarak pelayanan yang jauh menyulitkan warga, terutama lansia, disabilitas, dan kelompok kurang mampu. Melihat berbagai permasalahan tersebut, Camat Seberang Ulu Satu menciptakan sebuah inovasi pelayanan public melalui Program SI PADUKA untuk mempermudah pengantaran dokumen langsung ke rumah warga. SI PADUKA diharapkan mempercepat penanganan dokumen kependudukan, surat keterangan waris, dan administrasi lainnya, serta menyederhanakan prosedur pengaduan tanpa harus melalui RT/RW.

Tabel 2 Jenis Pelayanan yang di antarkan SI PADUKA

No	Perizinan	Non perizinan
1	Surat izin pemakaman dan pengabuan jenazah	Surat kuasa waris dan pengakuan waris
2	Izin Penyelenggaraan media reklame isidentil	Surat keterangan bersih diri
3		Legalisir surat-surat kependudukan
4		Surat Keterangan kepemilikan tanah

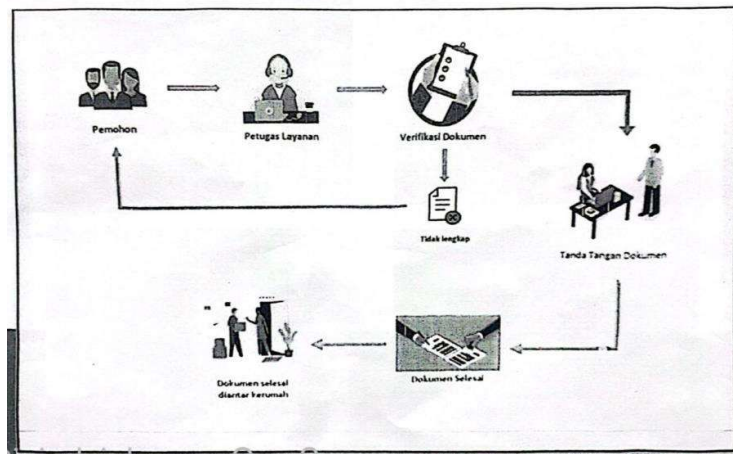
Sumber : kecamatan seberang ulu satu

Layanan SI PADUKA hanya mengantarkan dokumen yang memerlukan tanda tangan langsung Camat Seberang Ulu Satu. Sistem ini memastikan dokumen diproses tanpa warga harus menunggu di kecamatan, karena dokumen yang telah ditandatangani akan langsung diantarkan ke rumah.

Adapun mekanisme dari layanan SI PADUKA ini sendiri dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 1 SOP SIPADUKA

SOP SIPADUKA



Sumber : Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang

Berikut ini adalah data mengenai jumlah masyarakat yang telah memanfaatkan layanan pengantaran dokumen melalui SI PADUKA berdasarkan jenis dokumen yang diproses.

Tabel 3 Data jumlah dokumen perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023-2024

No	Dokumen Perizinan	2023	2024	Jumlah
1	Izin pemakaman dan pengabuan jenazah	3	10	13
2	Izin penyelenggaraan media reklame isidentil	1	5	6
Total				19

Sumber : Kecamatan Seberang Ulu Satu

Tabel 4 Data jumlah dokumen non-perizinan yang diantar melalui SI PADUKA Tahun 2023-2024

No	Dokumen Non- Perizinan	2023	2024	Jumlah
1	Surat kuasa waris surat pengakuan ahli waris	80	78	158
2	Surat keterangan bersih diri	5	15	20
3	Legalisir surat-surat kependudukan	18	10	28
Total				206

Sumber : Kecamatan Seberang Ulu Satu

SI PADUKA mendapat respons positif dari masyarakat karena mempercepat penyelesaian dokumen dan mengurangi antrian di kecamatan. Layanan ini memastikan dokumen tetap diproses meskipun Camat atau Sekcam sedang dinas, dengan petugas mengantarkan dokumen langsung ke rumah warga.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, ada beberapa permasalahan yang dijumpai dalam implementasi program SI PADUKA ini. **Pertama**, terdapat masalah dalam operasional program SI PADUKA di mana pengantaran dokumen masih menggunakan kendaraan pribadi dan ponsel pribadi milik pegawai. Hal ini mengganggu pegawai, terutama karena warga sering menghubungi di luar jam kerja, yang dapat

menyebabkan keterlambatan layanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. **Masalah kedua** pegawai juga menghadapi kesulitan dalam mencari alamat, berdasarkan observasi diatas dikarenakan seringkali masyarakat memberikan informasi lokasi yang kurang lengkap dan sulit dihubungi. Hal ini menyebabkan proses pengantaran dokumen menjadi lebih lama dan tidak efisien. **Yang ketiga Kurangnya kepastian waktu** pengantaran, membuat warga harus menunggu hingga tujuh hari atau lebih untuk menerima dokumen. Ketidakjelasan ini menyebabkan keraguan terhadap SI PADUKA, sehingga banyak warga tetap memilih mengurus dokumen langsung di kecamatan. **Kendala terakhir** yang dihadapi yaitu anggaran, kurangnya anggaran yang memadai menyebabkan pelaksanaan program menjadi terhambat. Jika anggaran terus-menerus bergantung pada kas kecamatan tanpa adanya alokasi khusus dari APBD, potensi pengembangan program SI PADUKA menjadi terbatas. Kecamatan tidak dapat memperluas jangkauan program, meningkatkan fasilitas operasional, atau mengatasi tantangan seperti transportasi dan logistik yang lebih efisien. Akibatnya, inovasi yang seharusnya memberikan dampak signifikan bagi masyarakat justru terhambat perkembangannya.

Penelitian tentang Inovasi Program ini sudah banyak dikaji oleh peneliti. Misalnya (Nugraha & Fanida, 2021) meneliti inovasi pelayanan "Si Cantik" di Kecamatan Krian, Sidoarjo. Penelitian ini mengungkapkan keberhasilan inovasi "Si Cantik" dalam menyediakan layanan administrasi seperti e-KTP dan KK yang diantar langsung ke rumah warga. Hasilnya menunjukkan pentingnya sosialisasi dan koordinasi antar pihak dalam mendukung implementasi program & (Adnan & Farhani, 2021) mengevaluasi efektivitas pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO di Padang

Panjang. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem berbasis online memudahkan orang untuk menyelesaikan dokumen tanpa harus pergi ke kantor.(Agus Bahrudin, 2022) meneliti Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nok) di Semarang. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan berbasis digital ini memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna, dengan koefisien kepuasan mencapai 93,2% . (Tumundo et al., 2021) layanan "Es Mama" di Bitung. Penelitian ini menyebutkan bahwa lemahnya infrastruktur organisasi dan kurangnya intensitas penyampaian kepada masyarakat menjadi faktor yang menghambat implementasi program ini. (Taufiqurrahman, 2023) mengevaluasi program "di" di Pasuruan. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun program berjalan dengan baik, namun kurangnya sosialisasi dan sarana prasarana menjadi kendala utama.

Teori Implementasi kebijakan telah umum digunakan untuk mengukur penerapan suatu program. (Alamin, 2023) meneliti program PADU-DESK di Kutai Kartanegara. Pendekatan teoritis yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Grindle (1980), yang menekankan pentingnya konteks lokal dalam keberhasilan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi kendala utama dalam pelaksanaan program ini. (Nuryana & Junaidi, 2025) meneliti implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Satu Data Indonesia di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dalam teori Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Satu Data Indonesia di Diskominfo Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berjalan cukup baik, namun masih terkendala oleh kurangnya tenaga ahli, keterbatasan anggaran, dan komunikasi yang belum optimal. (Setyawan & Prabawati, 2021) meneliti

penerapan SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) di Jawa Timur. Penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan program berbasis digital sangat bergantung pada komunikasi yang efektif antara pelaksana dan masyarakat untuk memastikan pelayanan berjalan dengan lancar. (Sucahyo et al., 2022) mempelajari implementasi OSS (Onlubmission) di Probolinggo. Penelitian ini mengungkapkan keberhasilan OSS dalam mempercepat pelayanan perizinan, meskipun masih memerlukan peningkatan dalam aspek teknis dan edukasi masyarakat. (Primus Yaluwo, 2021) meneliti implementasi program Kartu Indonesia di Boven Digoel. Studi ini menekankan pentingnya dukungan pemerintah dalam memotivasi pelaksana kebijakan. (Purwani & Suryawati, 2021) menganalisis program SPION (Sistem Perizinan Onliarjo, yang menunjukkan keberhasilan integrasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa belum ada penelitian yang mempelajari Program SI PADUKA (Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum ke Rumah Warga) di Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang dari perspektif implementasi kebijakan, khususnya dengan menggunakan Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kebijakan SI PADUKA (Sistem Pelayanan Antar Dokumen Umum ke Rumah Warga) dijalankan. Penelitian ini akan membahas empat dimensi utama yang mempengaruhi implementasi program: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas:

“Bagaimana Implementasi Program Sistem Pelayanan Antar Dokumen Kerumah Warga (SI PADUKA) Di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana program Sistem Pelayanan Antar Dokumen Kerumah Warga (SI PADUKA) dilaksanakan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Satu Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik mengenai implementasi kebijakan, khususnya dalam konteks inovasi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat ditingkat kecamatan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui program SI PADUKA. Penelitian ini membantu mengidentifikasi kendala di lapangan serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki koordinasi, sosialisasi, dan efisiensi layanan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik*. 195.
- Adnan, M. F., & Farhani, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *Jess (Journal Of Education On Social Science)*, 5(1), 65–78.
- Agus Bahrudin, N. D. I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen. *Jurnal Professional*, 9(2), 553–564.
- Alamin, F. (2023). Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Dan Kelurahan (Padu-Desk) Dalam Rangka Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 8(2), 180–195. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v8i2.3729>
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. 35.
- Bogdan, & C, R. K. B. (1982). *Qualitative Research For Education: An Introduction To Theory And Methods*. Allyn Dan Bacon.
- Edward Iii, G. C. (1980). Implementing Public Policy. In R. L. Peabody (Ed.), *Politics And Public Policy Series*.
- Harnojoyo. (2016). *Peraturan Walikota Palembag Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tat Kerja Kecamatan*. 2019(April), 18–20. <https://peraturan.bpk.go.id/details/28340>
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Mukhtiar Hijrun, S. S. (2023). *Keputusan Camat Seberang Ulu Satu Kota Palembang Tentang Pembentukan Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan Seberang Ulu Satu “Si Paduka” (Pelayanan Antar Dokumen Umum Ke Rumah Warga)*.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. New York, Ny. *Journal Of Leisure Research*, 27,1995(3), 302–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00222216.1995.11949751>

- Primus Yaluwo. (2021). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Boven Digoel Provinsi Papua. *Jurnal Adhikari*, 1(1), 10–19. <https://doi.org/10.53968/Ja.V1i1.20>
- Purwani, M. T., & Suryawati, R. (2021). Implementasi Program Sistem Perizinan Online (Spion) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sukoharjo. *Wacana Publik*, 1(2), 273. <https://doi.org/10.20961/Wp.V1i2.54596>
- Ratu Dewa. (2023). *1.Regulasi Inovasi Daerah (Sk Walikota).Pdf*. https://jdih.palembang.go.id/uploads/Sk_Nomor_492_Tahun_2023_4ca6aac26a.Pdf
- Riant Nugroho Dwijowijoto. (2012). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi* (P. 674). Elex Media Komputindo, 2003.
- Setyawan, Z. D., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 159–170. <https://doi.org/10.26740/Publika.V9n2.P159-170>
- Sriwijaya, U. (2025). *Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Satu Data Indonesia Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Bangka Belitung*. 10(2), 356–383.
- Subarsono, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik : Kkonsep, Teori Dan Aplikasi*.
- Sucahyo, I., Adawiyah, R., & Mubaroq, H. (2022). Implementasi Program Online Single Submission (Oss) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo Di Era New Normal. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 4(2), 138–147. <https://doi.org/10.51747/Publicio.V4i2.1174>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.
- Suhartoyo. (2019). *Administrative ,Law & Governance. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp)*. 2(1). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/Alj>
- Taufiqurrahman, M. A. (2023). Implementasi Program Kios E-Pakladi Dalam Pelayanan

- Administrasi Kependudukan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 276–289.
<https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.582>
- Tumundo, O. W. C., Rares, J. J., & Wawrundeng, W. (2021). *Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi Es Mama (Ekspedisi Melayani Masyarakat) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung*. 17(2), 391–398.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
<https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Wibawa. (2011). *Kebijakan Publik*. 3.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik (Teori Dan Proses)*. 286.
- Yani & Syahyuri. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi*. 6(2), 249–256.
<https://doi.org/4/transparansi.v6i2.3464>
- Yudhoyono, D. H. S. B. (2008). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan*. Jakarta : Sekretariat Negara.