



## APLIKASI PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PADUKA) DI KECAMATAN GUNUNGSITOLI UTARA KOTA GUNUNGSITOLI

Frans Harmonis Buluaro<sup>1</sup>, Maria Magdalena Bate'e<sup>2</sup>, Arman Mendrofa<sup>3</sup>, Eliagus Telaumbanua<sup>4</sup>

Alamat : Alamat: Jl. Karet No.30, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli  
Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Korespondensi penulis: \*franshabuluaro@gmail.com, maria.batee82@gmail.com,  
arman.mendrofa79@gmail.com, eliagus.tel@gmail.com

**Abstract.** Public service is a crucial indicator in realizing good governance, particularly administrative services that directly interact with the community. The sub-district (kecamatan), as the frontline of local government administration, plays a strategic role in providing efficient, effective, and accountable correspondence and administrative services. This study aims to analyze the problems in administrative correspondence services at the Gunungsitoli Utara Sub-District Office and to examine the urgency of implementing a digital-based service system as a solution to improve the quality of public services. This research employs a descriptive qualitative approach through preliminary observations of administrative service processes. The findings reveal that correspondence services are still conducted manually with lengthy procedures, heavy reliance on physical documents and photocopies, conventional archival systems, and dependence on the physical presence of authorized officials, which collectively result in low efficiency and effectiveness of service delivery. Furthermore, the absence of a digital service system limits transparency and accessibility, particularly for communities living in geographically remote areas. The implementation of the PADUKA (Integrated Sub-District Service) application is considered a viable solution to streamline service procedures, enhance service speed, transparency, and accountability. However, the success of service digitalization requires adequate human resources, technological infrastructure, and improved digital literacy among the community. Therefore, the transformation toward digital-based administrative services in Gunungsitoli Utara Sub-District is a strategic step to enhance public trust and ensure sustainable improvement in public service quality.

**Keywords:** public service, administrative correspondence, service digitalization, PADUKA, sub-district..

**Abstrak** Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya pada pelayanan administrasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan surat menyurat yang cepat, efisien, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan pelayanan administrasi surat menyurat di Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara serta mengkaji urgensi penerapan sistem pelayanan berbasis digital sebagai solusi peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi awal terhadap proses pelayanan administrasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan surat menyurat masih dilakukan secara manual dengan prosedur yang panjang, ketergantungan pada dokumen fisik dan fotokopi, sistem arsip konvensional, serta ketergantungan pada kehadiran pejabat berwenang, sehingga berdampak pada rendahnya efisiensi dan efektivitas pelayanan. Selain itu, belum adanya sistem digital turut menghambat transparansi dan kemudahan akses layanan, terutama bagi masyarakat di wilayah geografis yang sulit dijangkau. Penerapan aplikasi PADUKA (Pelayanan Terpadu Kecamatan) dipandang sebagai alternatif solusi yang mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan kecepatan, transparansi, serta akuntabilitas layanan. Namun demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan memerlukan dukungan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, transformasi pelayanan administrasi berbasis digital di Kecamatan Gunungsitoli Utara menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** pelayanan publik, administrasi surat menyurat, digitalisasi pelayanan, PADUKA, kecamatan.

## **LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara negara, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Pelayanan publik tidak hanya sebatas proses administratif semata, tetapi mencerminkan kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Oleh karena itu, kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik menjadi cerminan dari efektivitas dan legitimasi suatu pemerintahan. Menurut Arifin, M. (2021), pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari fungsi negara dalam melayani masyarakat, di mana keberhasilan pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat pusat maupun daerah. Sementara itu, Kurniawan, D., & Pratama, R. (2022) menekankan bahwa pelayanan publik yang baik harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Di Indonesia, pelayanan publik mencakup berbagai sektor, mulai dari pendidikan, kesehatan, kependudukan, hingga pelayanan administrasi. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan surat menyurat di tingkat Kecamatan. Kecamatan, sebagai perangkat daerah yang berada di tingkat administratif di bawah Kabupaten/Kota, memiliki peran yang sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah daerah. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi surat menyurat menjadi salah satu bentuk pelayanan yang paling sering dimanfaatkan oleh warga, baik untuk kepentingan individu maupun komunal.

Surat menyurat administratif mencakup berbagai jenis dokumen, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, surat izin keramaian, surat keterangan usaha, surat keterangan belum menikah, dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen ini tidak hanya penting secara administratif, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses layanan atau keperluan lainnya, seperti melamar pekerjaan, mengurus beasiswa, mengurus perizinan usaha, hingga menerima bantuan sosial. Dengan kata lain, pelayanan administrasi surat menyurat menjadi bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Keberadaan pelayanan ini di tingkat Kecamatan sangat

penting karena memberikan akses yang lebih dekat dan terjangkau bagi masyarakat. Dibandingkan dengan harus mengurus langsung ke tingkat Kabupaten/Kota, keberadaan kantor Kecamatan memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan berbagai urusan administratif secara lebih cepat dan mudah. Hal ini menjadi sangat krusial, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses terhadap transportasi dan informasi. Selain itu, pelayanan di tingkat Kecamatan juga memiliki dimensi sosial yang signifikan. Interaksi antara aparat pemerintah dan warga dalam proses pelayanan sehari-hari membentuk relasi sosial yang erat dan dinamis. Aparatur Kecamatan bukan hanya sebagai pelaksana tugas pemerintahan, tetapi juga sebagai figur yang dipercaya oleh masyarakat untuk memberikan bantuan, informasi, dan solusi atas berbagai kebutuhan administratif. Oleh karena itu, mutu dan sikap pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi salah satu aspek yang memengaruhi citra dan kepercayaan publik terhadap pemerintah secara keseluruhan.

Seiring dengan berkembangnya dinamika masyarakat, pelayanan publik pun turut mengalami perkembangan baik dari sisi kebutuhan maupun harapan masyarakat. Masyarakat kini semakin menyadari hak-haknya sebagai warga negara, dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Dalam hal pelayanan surat menyurat, masyarakat mengharapkan proses yang cepat, jelas, tidak berbelit-belit, dan memberikan kepastian waktu. Harapan ini tumbuh seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga membawa pengaruh besar dalam dunia pelayanan publik. Digitalisasi mulai merambah berbagai sektor pemerintahan, tidak terkecuali pada pelayanan administrasi di tingkat Kecamatan. Sistem berbasis teknologi dinilai mampu memberikan solusi atas berbagai keterbatasan yang selama ini menjadi hambatan dalam pelayanan konvensional. Pelayanan berbasis digital memungkinkan proses pengajuan surat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor, menghemat waktu dan tenaga masyarakat, serta memberikan sistem pelacakan dokumen yang lebih transparan.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara tegas mendorong setiap instansi pemerintahan, baik di pusat maupun daerah, untuk menyelenggarakan layanan publik secara digital sebagai upaya mewujudkan birokrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel. Hal ini juga diperkuat

dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tidak diskriminatif.

Meski demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi semata, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, dan keberpihakan kebijakan yang pro-rakyat. Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan di daerah memerlukan dukungan yang berkelanjutan agar mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara optimal. Dalam konteks ini, peningkatan kapasitas pelayanan administrasi surat menyurat menjadi salah satu kebutuhan yang harus terus diupayakan. Melalui pelayanan administrasi yang baik dan responsif, Kecamatan dapat menjadi garda terdepan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memenuhi prosedur, tetapi juga menunjukkan kepedulian dan komitmen pemerintah dalam melayani rakyat. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan administrasi surat menyurat di Kecamatan tidak dapat dipandang sebelah mata, karena menyangkut langsung kepentingan dan hak warga negara.

Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara merupakan instansi pemerintahan di bawah Pemerintah Kota Gunungsitoli yang memiliki fungsi utama sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kota dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat di wilayah Kecamatan Gunungsitoli Utara. Kecamatan ini adalah salah satu dari enam kecamatan yang ada di Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara. Wilayah ini terdiri dari beberapa desa/kelurahan yang tersebar dengan kondisi geografis yang cukup bervariasi, termasuk wilayah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan kota. Sebagai lembaga yang memiliki fungsi pelayanan publik, Kantor Kecamatan Gunungsitoli Utara menangani berbagai jenis layanan administrasi adalah; surat keterangan domisili, surat pengantar, surat pindah, surat keterangan usaha, dan jenis layanan surat lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan surat menyurat di Kecamatan Gunungsitoli Utara masih mengalami berbagai kendala yang menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pertama, proses pengurusan surat masih dilakukan secara manual dan panjang. Masyarakat harus terlebih dahulu mendatangi kantor desa untuk melengkapi dokumen, lalu melanjutkan proses ke Kantor

Kecamatan. Prosedur ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menyulitkan warga yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas. Persyaratan administrasi yang harus dilengkapi oleh masyarakat relatif banyak dan sebagian besar harus difotokopi. Hal ini tidak hanya menambah beban biaya bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan penggunaan kertas yang pada akhirnya berdampak pada lingkungan dan efisiensi anggaran operasional. Sistem penyimpanan arsip surat masih menggunakan metode konvensional, yaitu disimpan di gudang dalam bentuk fisik. Kondisi ini berpotensi menyebabkan dokumen rusak, hilang, atau sulit ditemukan kembali saat dibutuhkan. Selain itu, proses pencarian dokumen menjadi tidak praktis dan memakan waktu serta tenaga petugas. Proses pengesahan surat tidak dapat dilanjutkan jika pejabat yang berwenang, seperti Kepala Seksi, Sekretaris, Kepala Desa, atau Camat sedang tidak berada di tempat. Ketergantungan terhadap kehadiran fisik pejabat tersebut membuat proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak fleksibel. Berikut gambar identifikasi masalah.



*Sumber Olahan Peneliti 2025*

Berdasarkan gambar identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan utama dalam pelayanan administrasi surat menyurat di Kecamatan

Gunungsitoli Utara sebagai berikut: Pertama, pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual. Proses pengurusan surat harus dilalui secara bertahap dan konvensional, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian dokumen. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan menjadi panjang dan tidak efisien, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses dan mobilitas. Kedua, banyaknya persyaratan administrasi yang harus difotokopi. Ketergantungan pada dokumen fisik mengakibatkan tingginya biaya tambahan bagi masyarakat serta pemborosan penggunaan kertas. Selain itu, praktik ini juga menunjukkan rendahnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan yang ramah lingkungan dan efisien. Ketiga, sistem penyimpanan arsip masih berbasis fisik. Arsip surat disimpan dalam bentuk dokumen cetak yang rawan terhadap kerusakan, kehilangan, dan kesulitan dalam pencarian kembali. Hal ini memperlambat proses pelayanan serta meningkatkan beban kerja aparatur kecamatan. Keempat, tingginya ketergantungan pada kehadiran fisik pejabat yang berwenang. Proses pengesahan dan penandatanganan surat tidak dapat dilanjutkan apabila pejabat terkait tidak berada di tempat, sehingga menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan fleksibilitas sistem kerja. Kelima, rendahnya efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Akumulasi dari proses manual, pengelolaan arsip konvensional, serta ketergantungan pada pejabat berdampak pada lambatnya pelayanan dan kurang optimalnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Keenam, belum tersedianya sistem pelayanan berbasis digital. Ketiadaan aplikasi atau platform digital menyebabkan pelayanan belum transparan, belum mudah diakses, serta belum mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, akuntabel, dan modern. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya transformasi pelayanan administrasi surat menyurat menuju sistem digital yang terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gunungsitoli Utara.

Sejumlah studi terdahulu dapat dijadikan rujukan pembanding. Misalnya, penelitian oleh Rahmawati (2020) di Kecamatan Gondokusuman, Yogyakarta, menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pelayanan terpadu berbasis digital secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu layanan hingga 60%, serta memperkuat akuntabilitas petugas. Sementara itu, studi oleh Simanjuntak & Yusuf (2021) di Kabupaten Simalungun menemukan bahwa digitalisasi pelayanan desa berhasil menurunkan tingkat komplain masyarakat karena peningkatan kecepatan dan kemudahan

akses. Kedua studi tersebut menekankan pentingnya kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan edukasi digital sebagai faktor keberhasilan penerapan pelayanan digital.

Gamabr 1.1

### Apilikasi PADUKA



*Sumber Olahan Peneliti 2025*

Gambar tersebut di atas, merupakan alur kerja sistem Aplikasi PADUKA (Pelayanan Terpadu Kecamatan) yang menggambarkan proses pelayanan administrasi secara digital di tingkat kecamatan. Proses dimulai dari masyarakat yang mengakses aplikasi PADUKA untuk melakukan berbagai jenis pelayanan surat menyurat. Langkah pertama adalah pendaftaran, di mana masyarakat mengisi data awal untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan. Setelah berhasil mendaftar, masyarakat melanjutkan ke tahap pengajuan, yaitu memasukkan permohonan layanan administratif yang dibutuhkan, seperti surat keterangan domisili atau surat pengantar. Permohonan ini kemudian masuk ke tahap verifikasi, yang dilakukan oleh petugas kecamatan untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran data serta dokumen yang diajukan. Jika permohonan tidak memenuhi syarat pada tahap pengajuan atau verifikasi, maka sistem akan mengeluarkan status ditolak, dan masyarakat harus memperbaiki atau melengkapi data untuk mengajukan kembali. Namun, jika lolos verifikasi, permohonan dilanjutkan ke tahap pemrosesan, di mana petugas mempersiapkan dan memfinalisasi dokumen administratif yang diminta. Apabila ditemukan masalah atau ketidaksesuaian pada tahap pemrosesan, permohonan juga dapat ditolak. Sebaliknya, jika semua tahapan berjalan lancar, maka sistem akan menuju langkah akhir, yaitu layanan diterbitkan, dan dokumen administratif resmi akan diserahkan atau dapat diunduh oleh masyarakat melalui aplikasi.

Alur ini menunjukkan bahwa Aplikasi PADUKA memberikan jalur yang jelas, efisien, dan terstruktur bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan, sekaligus meningkatkan transparansi dan kemudahan akses terhadap pelayanan publik.

## **KAJIAN TEORITIS**

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu instrumen utama dalam digitalisasi tersebut adalah penggunaan aplikasi sebagai perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pengolahan data dan pelaksanaan layanan secara cepat dan akurat. Dalam konteks pemerintahan, aplikasi berfungsi sebagai sarana pendukung otomatisasi proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan.

Aplikasi sistem informasi merupakan bentuk implementasi teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data dan informasi secara terintegrasi dalam suatu organisasi. Dalam sektor publik, aplikasi sistem informasi menjadi bagian dari e-Government yang bertujuan menyederhanakan birokrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi. Penerapan sistem ini memungkinkan proses pelayanan administrasi dikelola secara digital, terdokumentasi dengan baik, dan dapat dipantau secara real-time oleh pemangku kepentingan.

Aplikasi pelayanan publik dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan secara daring. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau status pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Penerapan aplikasi pelayanan publik sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

Pelayanan Terpadu Kecamatan (PADUKA) merupakan sistem pelayanan administrasi berbasis digital yang mengintegrasikan berbagai layanan surat menyurat dalam satu platform terpadu. PADUKA dirancang untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja aparatur, serta memberikan kemudahan akses



bagi masyarakat. Melalui sistem ini, pelayanan administrasi yang sebelumnya bersifat konvensional dialihkan ke sistem digital yang lebih cepat dan terstruktur.

Sistem administrasi surat menyurat digital memungkinkan pengelolaan dokumen secara elektronik mulai dari pengajuan, verifikasi, penerbitan, hingga pengarsipan. Digitalisasi sistem ini mengurangi ketergantungan pada arsip fisik, meminimalkan risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan akurasi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Keberhasilan penerapan aplikasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh desain antarmuka dan pengalaman pengguna. User Interface dan User Experience yang baik harus memperhatikan kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, konsistensi tampilan, serta aksesibilitas bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Desain yang sederhana dan ramah pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

Selain aspek kemudahan penggunaan, keamanan sistem informasi merupakan unsur krusial dalam pelayanan publik berbasis digital. Keamanan sistem bertujuan melindungi data pribadi masyarakat melalui penerapan prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Upaya pengamanan dilakukan melalui autentikasi pengguna, enkripsi data, pencadangan sistem, serta pencatatan aktivitas pengguna.

Pengembangan aplikasi pelayanan publik harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Regulasi tersebut menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik.

Transformasi digital di tingkat kecamatan merupakan bentuk perubahan organisasi yang memerlukan manajemen perubahan yang baik. Peralihan dari sistem manual ke sistem digital sering menghadapi tantangan berupa resistensi aparatur dan keterbatasan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi, pelatihan berkelanjutan, serta pendekatan partisipatif agar implementasi sistem digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang diteliti sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

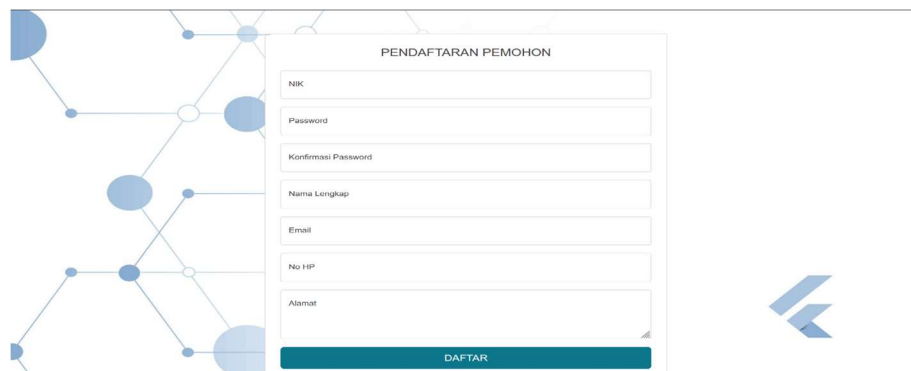
Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami proses pelayanan administrasi serta penerapan digitalisasi layanan melalui Aplikasi PADUKA di Kecamatan Gunungsitoli Utara. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan, manfaat, serta kendala dalam penerapan pelayanan administrasi berbasis digital di tingkat kecamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Paduka dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili dan surat keterangan kematian tanpa harus datang langsung ke kantor camat. Pemohon cukup mengajukan permohonan melalui aplikasi dengan melampirkan dokumen persyaratan yang diminta. Selanjutnya, admin kecamatan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen. Jika data sudah lengkap, admin menyusun surat sesuai jenis permohonan, kemudian meneruskannya kepada camat untuk ditandatangani. Setelah surat resmi ditandatangani, dokumen hasil akan diunggah kembali ke sistem dan dapat diunduh oleh pemohon secara langsung. Dengan demikian, proses menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.

### Level Pemohon (masyarakat)

#### Form Register



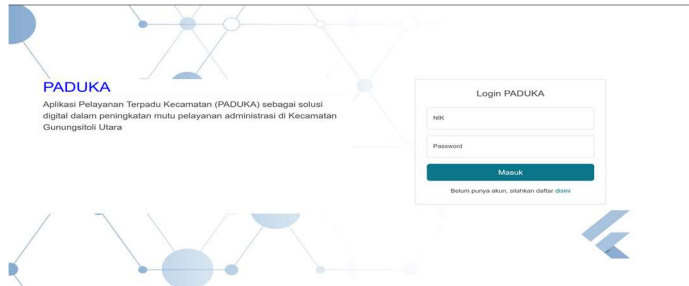
The image shows a screenshot of a web-based registration form titled "PENDAFTARAN PEMOHON". The form is set against a light blue background with a network diagram on the left and a stylized logo on the right. The form fields are as follows:

| Field Label         | Field Type    |
|---------------------|---------------|
| NIK                 | Text Input    |
| Password            | Text Input    |
| Konfirmasi Password | Text Input    |
| Nama Lengkap        | Text Input    |
| Email               | Text Input    |
| No HP               | Text Input    |
| Alamat              | Text Input    |
| DAFTAR              | Submit Button |

## ***APLIKASI PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PADUKA) DI KECAMATAN GUNUNGSITOLI UTARA KOTA GUNUNGSITOLI***

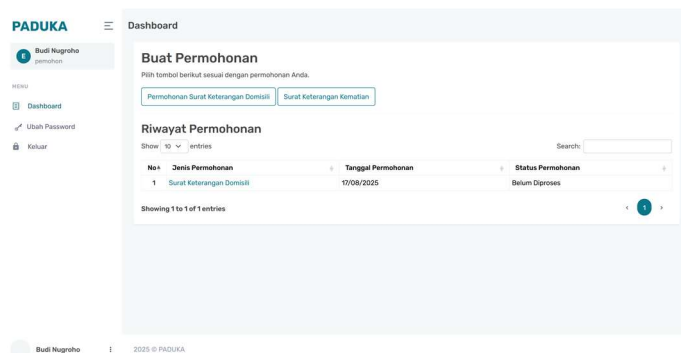
Digunakan pemohon untuk membuat akun baru agar bisa mengakses layanan. Data dasar seperti nama, NIK, dan kontak dicatat untuk autentikasi awal.

### **Form Login**



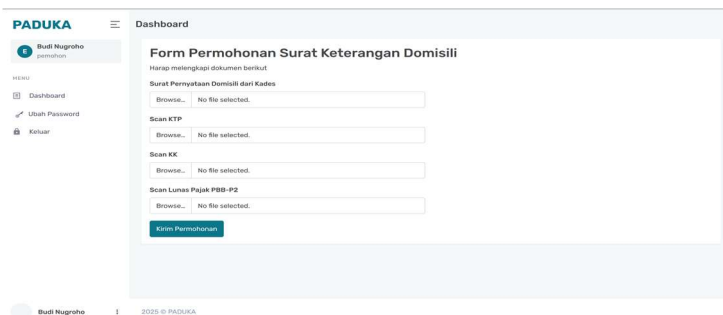
Fasilitas bagi pemohon yang sudah memiliki akun untuk masuk ke aplikasi dan mengakses dashboard.

### **Dashboard Pemohon**



Tampilan utama setelah login. Di sini pemohon dapat melihat status permohonan yang sedang berjalan dan mengakses menu pengajuan surat baru.

### **Form Permohonan Surat Keterangan Domisili**



Laman khusus untuk pengajuan surat domisili. Pemohon harus melengkapi informasi alamat dan mengunggah dokumen persyaratan, seperti KTP dan KK.

## Form Permohonan Surat Keterangan Kematian

**PADUKA** Dashboard

**Form Permohonan Surat Keterangan Kematian**

Harap melengkapi dokumen berikut:

Surat pernyataan kematian dari kades  
Browse... No file selected.

Surat pernyataan ahli waris  
Browse... No file selected.

Scan KTP ahli waris  
Browse... No file selected.

Scan KK ahli waris  
Browse... No file selected.

Scan KTP saksi  
Browse... No file selected.

Scan Lunas Pajak PBB-P2  
Browse... No file selected.

**Kirim Permohonan**

Digunakan untuk mengajukan surat keterangan kematian dengan melampirkan data almarhum dan dokumen pendukung seperti surat kematian dari rumah sakit/RT/RW.

### Detail Permohonan

**PADUKA** Dashboard

**Detail Permohonan Surat Keterangan Domisili**

Status:  
Belum Diproses

Dokumen Pendukung:

- Surat Pernyataan domisili dari kades [Lihat dokumen]
- Scan KTP [Lihat dokumen]
- Scan KK [Lihat dokumen]
- Scan Lunas Pajak PBB-P2 [Lihat dokumen]

Menampilkan rincian setiap permohonan yang sudah diajukan, termasuk status prosesnya—apakah sedang diverifikasi, diproses, atau sudah selesai

## Level Administrator

### Form Login

**PADUKA**

Aplikasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PADUKA) sebagai solusi digital dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di Kecamatan Gunungsitoli Utara

**Login Admin**

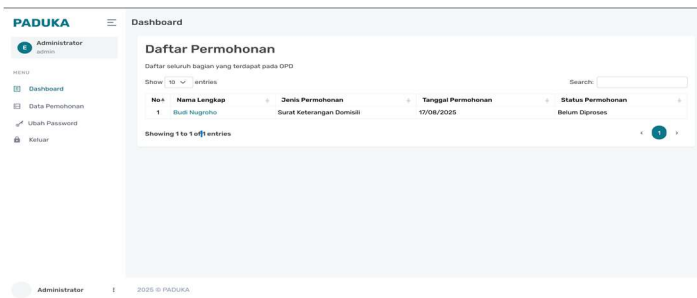
Username  
Password

**Masuk**

Halaman bagi admin kecamatan untuk masuk ke sistem dan mengakses dashboard pengelolaan.

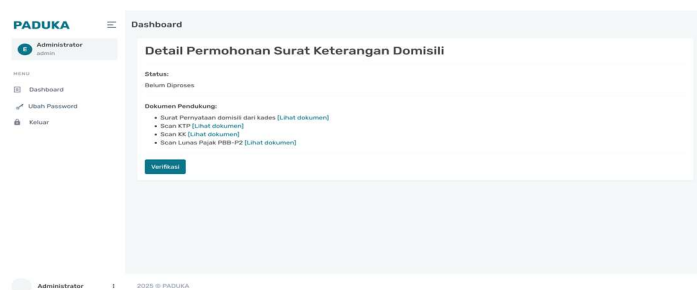
# ***APLIKASI PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PADUKA) DI KECAMATAN GUNUNGSITOLI UTARA KOTA GUNUNGSITOLI***

## **Dashboard Admin (daftar permohonan)**



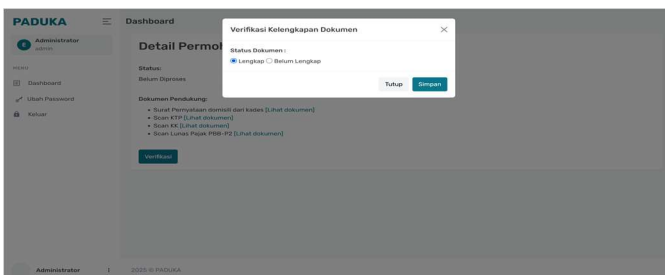
Menampilkan daftar semua permohonan dari masyarakat. Admin dapat memilih permohonan untuk diverifikasi lebih lanjut.

## **Detail Permohonan**



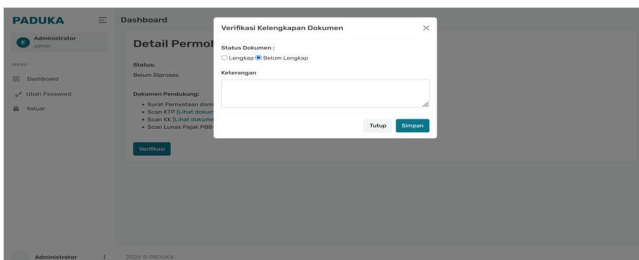
Tampilan yang memungkinkan admin meninjau berkas yang diunggah pemohon secara lengkap sebelum melakukan verifikasi.

## **Verifikasi Dokumen Status Lengkap**



Jika dokumen dinilai sudah sesuai persyaratan, status akan ditandai sebagai lengkap sehingga bisa dilanjutkan ke tahap pembuatan surat.

## **Verifikasi Dokumen Belum Lengkap**



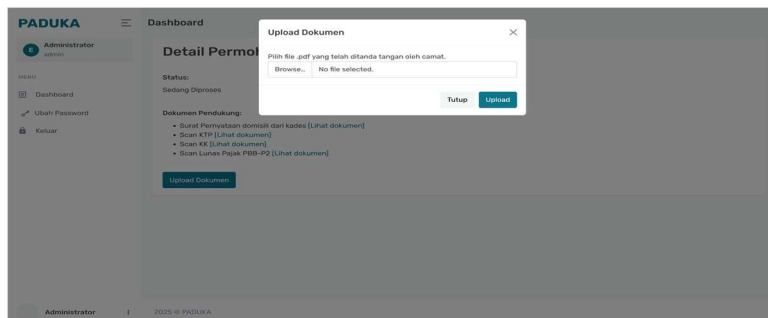
Bila dokumen kurang atau tidak sesuai, admin akan menandai status belum lengkap dan pemohon diminta melengkapi kembali berkas.

## Permohonan Status Sedang Diproses



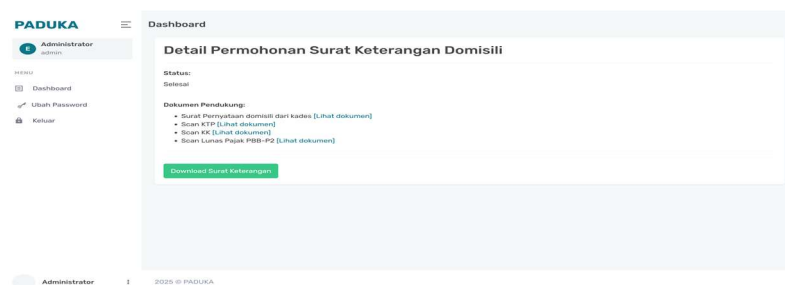
Menandakan bahwa admin sedang membuat surat sesuai permohonan sebelum diajukan ke camat untuk ditandatangani.

## Upload Hasil Surat Keterangan yang telah ditanda tangani oleh camat



Setelah camat menandatangani, admin mengunggah salinan surat ke aplikasi sehingga tersedia bagi pemohon.

## Permohonan Status Selesai



## KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan sistem pelayanan administrasi surat menyurat berbasis digital di Kecamatan Gunungsitoli Utara terbukti mampu mempersingkat waktu pelayanan serta mengurangi ketergantungan pada proses manual. Digitalisasi pelayanan memberikan

dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja aparaturnya kecamatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Sistem pelayanan digital mampu mendukung proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan surat secara lebih terstruktur, transparan, dan mudah dipantau. Keberadaan sistem ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi sekaligus meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik.

Aplikasi PADUKA sebagai platform Pelayanan Terpadu Kecamatan perlu dilengkapi dengan fitur-fitur utama, seperti pendaftaran layanan secara daring, pelacakan status permohonan, notifikasi otomatis, penerapan tanda tangan elektronik, serta penyimpanan arsip digital. Fitur-fitur tersebut menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan pelayanan administrasi yang praktis dan efisien.

Meskipun demikian, implementasi sistem pelayanan digital masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama keterbatasan infrastruktur jaringan internet, ketersediaan perangkat pendukung, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Tantangan tersebut perlu menjadi perhatian dalam pengembangan dan penerapan sistem ke depan.

Desain dan alur kerja aplikasi PADUKA harus mengutamakan kesederhanaan tampilan, navigasi yang jelas, serta kemudahan akses agar dapat digunakan oleh masyarakat dengan berbagai latar belakang. Pendekatan user-friendly menjadi kunci dalam meningkatkan tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat.

Penerapan aplikasi PADUKA memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dengan dukungan infrastruktur, sumber daya manusia, dan kebijakan yang memadai, sistem ini dapat menjadi model pelayanan administrasi digital di tingkat kecamatan.

## **SARAN**

Untuk mengoptimalkan penerapan Aplikasi PADUKA, diperlukan penguatan infrastruktur jaringan internet, penyediaan perangkat pendukung, serta peningkatan literasi digital aparaturnya dan masyarakat. Selain itu, pengembangan aplikasi perlu menitikberatkan pada desain yang sederhana, alur pelayanan yang jelas, serta fitur utama seperti pendaftaran daring, pelacakan status permohonan, notifikasi otomatis, tanda tangan elektronik, dan arsip digital.

## DAFTAR REFERENSI

- Anshari, M., & Marzuki, F. (2021). Sistem Informasi Layanan Publik. Medan: USU Press.
- Arifin, M. (2021). Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Darmawan, H. (2022). Teknik Perancangan Sistem Informasi Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Garrett, J. J. (2021). The Elements of User Experience. Berkeley: New Riders.
- Hidayat, M. (2023). Pengukuran Usability Sistem Informasi. Bandung: Informatika.
- Kurniawan, D., & Pratama, R. (2022). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Nielsen, J., & Budiu, R. (2020). Mobile Usability. California: New Riders.
- Ogiyanto, H. M. (2021). Sistem Informasi Pemerintahan. Surabaya: Graha Ilmu.
- Prasetyo, T. B., & Widodo, W. (2022). Teknologi Informasi dan Layanan Masyarakat. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, A., & Halim, R. (2022). Keamanan Sistem Informasi Pemerintahan. Jakarta: Prenada Media.
- Siregar, R., & Putra, A. D. (2021). Dasar-dasar Sistem Informasi. Medan: USU Press.
- Siregar, M., & Dewi, A. (2022). Rekayasa Perangkat Lunak: Konsep dan Implementasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stallings, W., & Brown, L. (2021). Computer Security: Principles and Practice. Boston: Pearson.
- Supriadi, R., & Astuti, M. (2021). Prototyping dalam Sistem Informasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhartono, D. (2022). Aplikasi dalam Administrasi Pemerintahan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, A. R. (2022). Perancangan UI/UX untuk Aplikasi Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutanta, E., & Hidayat, A. (2021). Sistem Administrasi dan Kearsipan. Malang: UB Press.
- Wahyudi, H., & Sarwono, J. (2021). Evaluasi Sistem Informasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, H., & Nurhayati, R. (2021). E-Government dan SPBE di Indonesia. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yuliani, R., & Prabowo, A. (2021). Manajemen Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Kencana.
- Yuliana, F., & Firmansyah, D. (2023). Panduan Pengembangan Aplikasi Pemerintah. Bandung: Pustaka Media.
- Jurnal, Laporan, Skripsi, dan Tesis
- Ahmad, Wagino, & Rahman, H. (2020). Aplikasi Pelayanan Masyarakat dan Laporan Perencanaan dan Program Kerja Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin Berbasis Web.
- Amnurita, F. (2020). Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. [Skripsi]. Universitas Riau.
- Azhar, Y. (2021). Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Web Mobile di Kecamatan Bukitraya. Universitas Islam Riau.



- Azizurrahman. (2020). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sari Lombok Barat.
- Imania, M., Pramudiana, I. D., & Kamariyah, S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang.
- Nazara, A. E. (2021). Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi LAPOR di Kota Gunungsitoli. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara.
- Salsabili, A. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online melalui Aplikasi GULAMADU di Kabupaten Sumedang. [Skripsi]. Universitas Padjadjaran.
- Sudjana, B. (2022). Evaluasi Program PATEN Digital melalui Aplikasi E-Kelurahan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok.
- Syahronny, M., Rochim, A. I., & Murti, I. (2023). Analisis Penerapan E-Government pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).
- Tabangge, N. K. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso. Universitas Tadulako.
- Peraturan Perundang-undangan dan Kebijakan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan BSSN Nomor 10 Tahun 2021 tentang Tanda Tangan Elektronik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengamanan Kegiatan Masyarakat
- Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pedoman Registrasi Penduduk Nonpermanen.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.