

ANALISIS KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI DUKCAPIL CERIA MOBILE

ANALYSIS OF THE SUCCESS OF THE IMPLEMENTATION OF THE E-GOVERNMENT BASED POPULATION ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM IN THE DUKCAPIL CERIA MOBILE APPLICATION

Yuviza Sakira¹⁾, Tamrin²⁾, Lusi Puspika Sari³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas
Jl. Limau Manis, Kecamatan Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat
sakirayuviza@gmail.com

ABSTRAK: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah menerapkan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Aplikasi ini telah mendapatkan berbagai penghargaan di bidang pelayanan dan e-government. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor keberhasilan penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengacu pada teori Harvard JFK School of Government yang menyebutkan tiga elemen sukses dalam e-government: support, capacity, dan value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keberhasilan pada elemen support meliputi komitmen pimpinan, perkembangan teknologi, dan kebijakan pemerintah pusat, serta dukungan dari pemerintah daerah. Untuk elemen capacity, meskipun sumber daya manusia terbatas, sarana dan prasarana mencukupi. Pada elemen value, manfaat aplikasi DCM meliputi penghematan biaya, pengurangan kunjungan fisik, kemudahan dalam pengelolaan data, serta manfaat bagi masyarakat dalam menghemat waktu dan biaya. Secara keseluruhan, penerapan e-government melalui aplikasi DCM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah memenuhi ketiga elemen sukses tersebut meskipun ada keterbatasan SDM namun dapat teratasi dengan memberdayakan SDM yang ada.

Kata Kunci: Faktor keberhasilan, e-government, aplikasi Dukcapil Ceria Mobile

ABSTRACT: The Population and Civil Registration Service of Padang Pariaman Regency has implemented e-government in population administration services through the Dukcapil Ceria Mobile (DCM) application in accordance with the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 7 of 2019. This application has received various awards in the field of service and e-government. This study aims to analyze the success factors for implementing e-government at the Population and Civil Registration Service. This study uses a qualitative approach with a case study method, this study refers to the theory of the Harvard JFK School of Government which states three elements of success in e-government: support, capacity, and value. The results of the study show that the success factors in the support element include leadership commitment, technological developments, and central government policies, as well as support from local governments. For the capacity element, although human resources are limited, facilities and infrastructure are sufficient. In the value element, the benefits of the DCM application include cost savings, reduced physical visits, ease of data management, and benefits for the community in saving time and costs. Overall, the implementation of e-government through the DCM application at the Population and Civil Registration Service of Padang Pariaman Regency has fulfilled the three elements of success, although there are limitations in human resources, but this can be overcome by empowering existing human resources.

Keywords: Success factors, e-government, Dukcapil Ceria Mobile application

A. PENDAHULUAN

Electronic Government dikenal sebagai pemerintahan elektronik, mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah serta interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini melibatkan integrasi TIK kedalam operasional pemerintah. Termasuk penyediaan layanan publik, pengelolaan sumber daya publik, dan komunikasi dengan masyarakat.

Menurut World Bank e-government merupakan penggunaan IT untuk memperbaiki proses kerja dan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh departemen dan unit-unit bawahnya. Definisi e-government yang dirumuskan oleh United Nations Development Programme (UNDP) adalah sebagai penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik yang bertujuan agar hubungan dalam tata kelola pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif.

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menerapkan *Electronic Government (e-government)*. Pelaksanaan *e-government* di kabupaten Padang Pariaman diterapkan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi yang bernama Dukcapil Ceria Mobile. Penerapan ini dinilai penting mengingat layanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat Kab. Padang Pariaman. Hal ini terbukti dalam kurun waktu setahun setelah aplikasi ini diluncurkan terjadi peningkatan pengguna layanan yang mencapai 30.000 (tiga puluh ribu pengguna dengan lebih dari 54.000 (lima puluh empat ribu permohonan layanan)).

Pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, selanjutnya dikembangkan oleh peraturan Menteri maupun peraturan pada instansi dan daerah dimana tempat pelayanan tersebut berlangsung. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baru, sektor administrasi kependudukan juga berperan dalam mewujudkannya dengan cara menciptakan inovasi pelayanan secara online yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi secara daring di latar belakang dengan pertimbangan bahwa untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan. Sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan mengharapkan mekanisme pelayanan secara daring.

Dalam penerapannya terdapat beberapa layanan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan melalui aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, yaitu permohonan pencetakan KTP elektronik, KTP elektronik yang hilang, penggantian KTP lama ke KTP elektronik, KTP elektronik yang rusak dan pencetakan KTP elektronik pengganti surat keterangan, kartu identitas anak, akta kelahiran, permohonan pindah, akta kematian, layanan administrasi terkait kartu keluarga (KK) yang di dalamnya meliputi perubahan KK, pembuatan KK baru, penggantian KK yang hilang ataupun pecah KK. Pada aplikasi ini masyarakat juga dapat memanfaatkan layanan pengaduan tamasya.

Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile telah meraih beberapa prestasi dan pengakuan yang menunjukkan keberhasilannya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut dapat dilihat dari penghargaan yang didapat dari pemerintah daerah, sertifikat dari kementerian dalam negeri dan lainnya sehingga Disdukcapil Kab. Padang Pariaman menjadi Role Model bagi daerah-daerah yang menerapkan e-government. Selain itu, berdasarkan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara eksterbal mencapai nilai 93,90 dengan predikat sangat baik. Hal ini menandakan masyarakat merasa puas terhadap layanan Disdukcapil. Selanjutnya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sonia Septiani yang meneliti pengaruh aplikasi DCM terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada bagian inovasi layanan yang diteliti, berada pada kriteria jawaban kategori "baik" dengan persentase 80,80%.

Terlaksananya program aplikasi ini tentunya tidak lepas dari usaha yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil sendiri. Salah satunya Disdukcapil berupaya melakukan sosialisasi secara masif, baik secara langsung maupun menggunakan media sosial. Namun setelah mengoptimalkan pengadaan

sosialisasi masih terdapat masyarakat yang datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran secara offline. Meskipun begitu, Disdukcapil tetap melayani masyarakat yang datang secara langsung ke kantor dengan cara menuntun masyarakat secara langsung untuk menggunakan aplikasi DCM. Sehingga, penelitian ini berasumsi bahwa penerapan aplikasi DCM ini telah terlaksana dengan baik. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis faktor keberhasilan dalam penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government pada aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.

Elemen Sukses Implementasi E-Government

Berdasarkan hasil kajian dari Harvard JFK *School of Government* terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam pengembangan *e-government*, (Indrajit, 2005):

1. *Support*, dalam hal ini diartikan sebagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government yang hidup dari adanya unsur *political will*. Support atau dukungan maksudnya adalah bukan hanya omongan semata, namun lebih jauh lagi adalah pada dukungan yang diharapkan. Bentuk dukungan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

- a. Disepakatinya *e-government* sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lainnya diberlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll).
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-government.
- d. Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, *kontinue*, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara.

2. *Capacity*, merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Terdapat tiga hal yang harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan capacity pada e-government:

- a. Ketersedian sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersedian infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*, merupakan manfaat signifikan yang dirasakan oleh masyarakat selaku penikmat jasa, dan pemerintah selaku pemberi jasa. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan membantu keberhasilan implementasi *e-government*.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis secara etik dan emik. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Support

Support (dukungan) merupakan elemen pertama yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah. Support adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-government atau bisa disebut dengan “political will”. Bentuk dukungan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- a. Kesepakatan, disepakatinya e-government sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lainnya diberlakukan. Kesepakatan ini merujuk kepada komitmen bersama dari berbagai pihak, terutama pejabat publik dan pemangku kepentingan, untuk menerapkan e-government sebagai bagian dari reformasi dan peningkatan pelayanan publik.

Selain itu terdapat terdapat tiga kerangka pokok dalam penerapan e-government. Pertama, komitmen dari pimpinan. Kedua, mengikuti perkembangan teknologi. Ketiga, kebijakan dari pemerintah pusat. Ketiga kerangka pokok ini saling berkaitan satu sama lain sehingga hal ini menjadi faktor utama dalam penerapan e-government di Disdukcapil Kab. Padang Pariaman.

Kesepakatan dalam menerapkan e-government dapat dilihat dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah Kab. Padang Pariaman serta Disdukcapil Kab Padang Pariaman itu sendiri. Kebijakan mengenai penerapan e-government ini berawal dari Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Kemudian, disusul dengan Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten No. 23 Tahun 2019 yang menetapkan layanan administrasi kependudukan dapat diakses melalui aplikasi DCM seperti permohonan pencetakan KTP elektronik serta dokumen lainnya. Selanjutnya Peraturan Bupati (Perbup) Padang Pariaman No. 53 Tahun 2019 yang mengatur inovasi layanan Nagari Digital (Nagita) dalam administrasi kependudukan, guna mendukung peluncuran aplikasi DCM serta bertujuan untuk meningkatkan kemudahan layanan bagi masyarakat.

b. Pengalokasian sumber daya, dalam hal ini mencakup pada sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lainnya. Bentuk dukungan yang dilakukan yaitu dengan melakukan penyesuaian SDM yang dimiliki dikarenakan terjadinya perubahan model pelayanan dari tatap muka ke daring dengan melakukan in house training atau pelatihan internal kepada seluruh petgas layanan Disdukcapil. Hal ini dikarenakan Disdukcapil tidak bisa menambah SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang yang berkaitan dengan e-government karena bukan kewenangan dari Disdukcapil. Pelatihan ini tidak hanya untuk petugas Disdukcapil, tetapi juga diberikan kepada operator/staff Nagari juga mendapatkan bimbingan teknis dari penggunaan aplikasi DCM. Kemudian dari segi persiapan sumber daya finansial dalam pembuatan aplikasi DCM Disdukcapil tidak mengeluarkan anggaran yang terlalu banyak, hal ini dikarenakan pembuatan aplikasi DCM sendiri murni dibuat langsung oleh internal Disdukcapil Padang Pariaman. Meskipun dari Disdukcapil mengatakan untuk pengalokasian sumber daya finansial pada aplikasi DCM tidak dianggarkan terlalu banyak, namun Disdukcapil telah memiliki rancangan anggaran yang telah disediakan dalam menjalankan program serta kegiatan yang akan dijalankan.

Persiapan dari segi tenaga dalam mendukung pelaksanaan e-government, Disdukcapil tidak dapat menambah SDM atau mengalokasikan tenaga yang memiliki keterampilan dalam bidang IT. Disdukcapil hanya dapat mengalokasikan tenaga kerja dalam melakukan pelatihan internal kepada petugas layanan. Dari segi persiapan waktu untuk pelaksanaan e-government dari Disdukcapil melakukan pengenalan secara bertahap kepada nagari yang ada di Kab. Padang Pariaman. Hal ini dikarenakan tata ruang kantor yang kurang memadai jika mengundang secara langsung seluruh nagari yang ada di Kabupaten Padang Pariaman.

Pengalokasian sumber daya informasi dalam hal ini mengacu kepada penyediaan, pengelolaan, serta penggunaan informasi yang akurat dan relevan dalam mendukung operasional aplikasi DCM. Tersedianya informasi data yang akurat, relevan, serta dapat diakses oleh masyarakat atau pihak yang membutuhkan dan memiliki kepentingan untuk mendukung operasional agar dapat berjalan serta berperan penting dalam pengambilan keputusan.

Disdukcapil Kab. Padang Pariaman dalam hal ini mengalokasikan data kependudukan yang dibutuhkan untuk dapat memproses permohonan KK atau KTP. Sumber daya informasi tersebut seperti data identitas, alamat, status keluarga serta informasi lain yang relevan. Kemudian penyediaan sumber daya informasi ini juga dapat berupa persyaratan melakukan administrasi kependudukan dan status permohonan yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan petugas. Ketersediaan informasi ini terdapat pada aplikasi DCM, yaitu pada menu persyaratan dokumen dan menu lacak permohonan.

c. Infrastruktur dan Superstruktur. Infrastruktur yang dimaksud dalam elemen support ini merupakan infrastruktur yang dibangun untuk mendukung pelaksanaan e-government, yang mana dalam hal ini Disdukcapil Kab. Padang Pariaman pada saat penerapan aplikasi DCM Disdukcapil hanya memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia sebelumnya. Aplikasi ini dijalankan sambil dibenahi beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki baik dari segi perangkat lunak maupun perangkat keras.

Superstruktur merupakan indikator pendukung dalam penerapan aplikasi, seperti kebijakan, proses, ataupun interaksi dengan pihak terkait. Dalam pelaksanaannya penerapan aplikasi DCM. Tidak hanya bekerjasama dengan Nagari, dalam penerapan aplikasi DCM Disdukcapil mendapatkan dukungan dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kab. Padang Pariaman berupa mengakomodir jaringan.

d. Sosialisasi, mengacu pada upaya menyebarkan informasi atau mengenalkan suatu program, sistem, atau kebijakan kepada masyarakat luas serta pemangku kepentingan lain agar dapat dipahami dan dapat menggunakan layanan yang tersedia. Melalui media offline Disdukcapil melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan event atau kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat Kab. Padang Pariaman serta turut mengundang perwakilan dari Kantor Walinagari secara bertahap untuk dapat mengikuti sosialisasi. Selain itu juga melakukan sosialisasi kepada DPRD Kab. Padang Pariaman, dan KNPI (Komite Nasional Pemuda Indonesia). Selain Disdukcapil, Nagari juga melakukan sosialisasi dengan cara menempelkan poster di papan pengumuman kantor Walinagari, dengan begitu masyarakat yang datang mengurus surat menyurat ke kantor walinagari dapat melihat pemberitahuan mengenai aplikasi DCM. Selain sosialisasi secara tatap muka, sosialisasi juga dilakukan oleh Disdukcapil secara online dengan memanfaatkan media sosial seperti Youtube, Instagram, TikTok, Facebook, dan website.

2. Capacity

Capacity adalah unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan e-government. Dalam mewujudkan konsep e-government maka pemerintah harus memiliki kemampuan untuk mencapai target dan tujuan dari penerapan e-government.

a. Ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran pada penerapan e-government di Disdukcapil Kab. Padang Pariaman bersifat terbatas, terlebih untuk penerapan e-government sendiri tidak ada anggaran khusus yang dibuat oleh Disdukcapil. Namun Disdukcapil berupaya untuk mensiasati anggaran yang ada untuk dialihkan kepada penerapan aplikasi DCM ini.

b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, mengacu pada kemampuan dari sistem Teknologi Informasi yang digunakan supaya dapat berfungsi dan dapat digunakan secara terus-menerus oleh pengguna. Dalam hal ini Disdukcapil Kab. Padang Pariaman harus memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai agar pengguna dari aplikasi DCM dapat mengakses secara konsisten tanpa adanya kendala atau gangguan. Infrastruktur teknologi informasi ini tentunya tidak lepas dari sarana dan prasarana yang disediakan seperti Hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak), infrastruktur jaringan, perangkat mobile, dan masih banyak lagi.

Ketersediaan sarana dan prasarana Disdukcapil Kab. Padang Pariaman dalam penerapan e-government pada aplikasi DCM sudah terpenuhi dan lengkap. Disdukcapil berupaya mengarahkan segala sumber daya, dan mensiasati anggaran yang ada agar ditujukan kepada penerapan aplikasi DCM agar berjalan dengan baik. Untuk jaringan Disdukcapil bekerjasama dengan Diskominfo Kab. Padang Pariaman agar dapat membantu masyarakat yang letak nagarinya terpelosok dan sulit dalam mengakses jaringan, sehingga tidak dapat mengakses aplikasi DCM untuk mengurus administrasi kependudukan.

c. Ketersediaan sumber daya manusia, elemen ini merupakan indikator yang berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten atau ahli di bidang penerapan e-government. Dengan ketersediaan SDM yang memadai maka penerapan e-government akan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Pada Disdukcapil Kab. Padang Pariaman, ketersediaan SDM di bidang e-government pada aplikasi DCM masih kurang mencukupi.

Dapat diketahui bahwa operator aplikasi DCM yang sebelumnya bekerja melalui *WFH (Work From Home)* sebanyak enam orang tersisa empat orang, yang mana hal ini berdampak pada kecepatan dalam merespon pelayanan aplikasi DCM. Jumlah operator yang mengoperasikan aplikasi DCM di Disdukcapil Kab. Pariaman berjumlah 12 orang 6 orang bekerja di kantor, 6 orang lagi bekerja dari rumah (*wfh*). Operator ini bekerja selama 24 jam karena pelayanan yang dilakukan aplikasi selama 24 jam.

Jumlah keseluruhan SDM yang dimiliki Disdukcapil sebanyak 55 orang, dengan status kepegawaian PNS berjumlah 19 orang, dan Non PNS berjumlah 36 orang dengan kualifikasi pendidikan yang berbeda-beda. Namun, untuk bagian operator aplikasi DCM terdapat 12 orang.

3. Value

Value disini merupakan manfaat yang dirasakan dari adanya penerapan dan pengembangan e-government pada aplikasi DCM. Dampak atau manfaat dari penerapan aplikasi ini tentunya tidak hanya dirasakan oleh target dari pelaksanaan e-government yaitu masyarakat, melainkan juga dapat dirasakan oleh instansi pemerintahan yang menjalankannya yaitu Disdukcapil Kab. Padang Pariaman.

Manfaat yang dirasakan diantaranya menghemat biaya; pembuatan aplikasi, penggunaan ATK dalam kebutuhan pelayanan, arsip digital, tracking Aplikasi lebih mudah, mengurangi tingkat kunjungan, mengurangi kesempitan tata ruang, mengurangi calo, update data lebih banyak, mempermudah pekerjaan pegawai, mengurangi pekerjaan tenaga kebersihan. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat adalah dapat menghemat waktu, biaya, serta memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tiga elemen sukses penerapan e-government yang terlihat pada penerapan aplikasi DCM, yaitu kesepakatan, pengalokasian sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, dan informasi), ketersediaan (finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan SDM), serta manfaat yang dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat dapat disimpulkan bahwa ketiga elemen telah terpenuhi dengan baik. Meskipun ketersediaan SDM yang dimiliki Disdukcapil Kab. Padang Pariaman terbatas, ada upaya yang telah dilakukan untuk memanfaatkan SDM yang ada dengan cara Disdukcapil Disdukcapil melakukan pelatihan kepada petugas Disdukcapil agar dapat melakukan peralihan pelayanan dari yang sebelumnya melalui tatap muka beralih ke daring.

Meskipun penerapan aplikasi DCM ini telah dianggap berhasil pada tahap peluncuran dan pelaksanaannya, untuk keberlanjutan dan pengembangan lebih lanjut terletak pada pemenuhan tiga elemen tersebut secara terus-menerus. Oleh sebab itu, meskipun penerapan dari aplikasi DCM ini telah menunjukkan hasil yang positif, pengelolaan secara komprehensif dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan kesuksesan jangka panjang.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Bella, Vivtania. 2023. Implementasi Aplikasi Identitas Keendudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal SARAQ OPAT*. Vol.6, No.1
- Creswell, John W. 2009. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dalta (Rio). Patrol.co. 2020. “Peluncuran Aplikasi, Dsidukcapil Padang Pariaman Evaluasi Layanan Online” , diakses <https://patroli.co/2020/09/03/peluncuran-aplikasi-disdukcapil-padang-pariaman-evaluasi-layanan-online/> pada 3 September 2020
- Firdayani, Fitri. Putra, Fikri. Suherman, Agus.2023. Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan*. Vol. 5, No.2
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera Barat
- Latifah. Nurlukman, Adie D. dkk. 2023. Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol 10 (1)
- Machova, Lnenicka. 2016. Modelling E-Government Development through the Years Using Cluster Analysis. *Journal Of Democracy*.
- Moleong J Lexy. 2017 .*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.

- Nugroho, Rino. Prakoso, Septyanto, dkk. 2023. *Online Vehicle Licensing Adoption as Public Service Innovation for Better Public Transportation in Surakarta. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. Vol 07(01)
- Peraturan Bupati Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2021 Padangpariamankab.go.id. 2014. “ Pemda Padang Pariaman jalin MOU dengan Pemko Cimahi dalam Menerapkan Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)” , diakses https://padangpariamankab.go.id/blog/berita_tampil/14637https://padangpariamankab.go.id/blog/berita_tampil/14637https://padangpariamankab.go.id/blog/berita_tampil/14637
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standard an Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP-El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital
- Prihatini Feni, dkk. 2022. Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kepndudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol IX (2)
- Prihatsanti, Unika. Suryanto, Hendriani. 2018. Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Jurnal.ugm/bulletinpsikologi*. Vol.26, No.2
- Puji Astuti, Budi Setiawati, Ihyanni Malik. Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kepndudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. Vol. 2, No. 3
- Rahayu, Amy. Juwono Vishnu, Rahmayanti Krisna. 2020. *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori Dan Konsep*. Depok. Rajawali Pers
- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016-2021
- Septiani, Sonia. 2021. Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman
- Sugiyono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV. Hlm 315
- Susanty Yuni dan Yuyu Yuningsih. 2021. Implementasi Elctronic Government: Studi Kasus pada Aplikasi SILPa KAMI di Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja*. Vol 24(2)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Verent, dkk. 2020. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rang Mewujudkan Good Governance).
- Yuli, Rudi & adam, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Universitas Medan Area 2021. DOI: 10.31289/perspektif