

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini permasalahan pelayanan publik adalah tentang kurangnya efisiensi birokrasi yang masih ditemukan di sebagian daerah dengan berbagai keluhan masyarakat, seperti “terlalu lambat, terlalu mahal, terlalu jauh, korup, buruk mutu, dan keluhan lainnya”. Selain itu, masyarakat yang semakin modern memiliki harapan terhadap kemudahan mengurus segala bentuk pelayanan publik.¹ Oleh karena itu muncul *good governance* sebagai akibat ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang dipercaya sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu peningkatan pelayanan publik (*public service*) hendaknya mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun *fundamental rights*.²

Kualitas Pelayanan publik dapat diamati dengan adanya 14 standar pelayanan. Berdasarkan data Ombudsman, ditemukan masih tingginya pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Berikut capaian jumlah pelaksanaan pengaduan masyarakat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Capaian jumlah pelaksanaan pengaduan masyarakat dari 2016-2020

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020

¹ Nur Azlina & Ira Amelia. *Pengaruh Good Governance dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan*. Jurnal Akuntansi Universitas Jember Vol. 12(2). 2014.

² Erick S Holle. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol. 17 No.3. 2011. Hal 21.

Target	35%	90%	90%	90%	3.898 Laporan
Pelaksanaan	61,01%	92,23%	99,25	117,8%	4.103 Laporan
Capaian	174,31%	102,47%	110,22%	130,89%	105,26%

Sumber: Lakip Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa masih tinggi angka pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, pada 2020 terdapat 4.103 Laporan. Tuntutan ditengah masyarakat hingga kini menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik dikembangkan kebaruan pelayanan dengan sistem pelayanan *e-Government*. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan *e-government* pada Pasal 4 yaitu, Partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.³

E-Government adalah salah satu realisasi layanan publik berbasis teknologi informasi pihak terkait dengan pemerintah. *E-Government* merupakan bentuk paradigma baru dalam pelaksanaan pemerintahan elektronik yang bertujuan untuk menciptakan keterbukaan informasi publik.⁴ Konsep dari *e-Government* itu sendiri, yaitu *Government to Citizen* atau *Government to Customer (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, dan *Government to Government (G2G)*.⁵

³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴ Risnandar. *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*. E-Journal Katalogi, vol 2 no 7. 2014. Hal 193.

⁵ Publicadministration.un.org, E-Government, di akses pada 28 Oktober 2021.

Salah satu hal yang mendasari pelaksanaan *e-Government* yaitu dengan adanya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan Telematika di Indonesia yang kemudian digantikan oleh Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang lebih berfokus pada *e-Government*.⁶ Pelayanan publik yang dilakukan dengan penerapan *e-Government* dengan memanfaatkan teknologi.

Sebagai lanjutan pelaksanaan *e-Government*, Kementerian Komunikasi dan Informatika dan didukung Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PAN & RB, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kementerian Koperasi dan UKM, Kantor staf kepresidenan dan pemerintah daerah, menggagas gerakan mewujudkan 100 *Smart city* (kabupaten/kota) di Indonesia dimulai pada tahun 2017 hingga 2019 dengan membimbing Kabupaten/Kota menyusun *Masterplan Smart City* sebagai langkah memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam peningkatan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah.⁷ *Smart city* merupakan konsep kota dengan basis pelayanan teknologi (ICT) untuk mempercepat pembangunan daerah, terutama dalam hal pelayanan publik.⁸

Salah satu dimensi *smart city*, yakni *smart governance* (tata kelola pemerintahan yang pintar) yang menyoroti tata kelola pemerintah daerah sebagai institusi yang

⁶ Reyhan Maulidian S. Yusuf & Helni Mutiarsih. *Penerapan E-government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018*. E-Proceeding Of Management Vol. 5 (3). 2018.

⁷ Kominfo.go.id. Langkah Menuju "100 *smart city*", di akses pada 24 Oktober 2021.

⁸ *Ibid*.hlm 2.

mengendalikan setiap pengaturan daerah. *Smart governance* yang digambarkan yakni tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan *business process* yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu melakukan perbaikan. *Smart governance* harus dapat diimplementasikan ke dalam tiga unsur dalam tata kelola, yaitu pelayanan (*service*), birokrasi (*bureaucracy*), dan kebijakan (*policy*). Upaya mewujudkan *smart governance* yang memiliki *output* berupa peningkatan kualitas layanan publik dilakukan dengan berbagai cara. Dimensi *smart governance* terdiri dari indikator: *enabling supply and demand side policy, transparency & open data, ICT & e-gov*. Ciri-ciri *smart governance* adalah pola, budaya, dan proses bisnis birokrasi internal pemerintah dan pelayanan public yang menjadi ringkas, cepat, mudah, responsive dan komunikatif, serta efisien.⁹

Kabupaten Padang Pariaman menjadi salah satu dari 100 kabupaten/kota *smart city* oleh pemerintah pusat melalui program 100 *smart city* sejak tahun 2019 dan melaksanakan bimbingan teknis sebanyak empat kali di bawah bimbingan tim Kementerian Kominfo.¹⁰ Pemilihan Kabupaten/kota dalam program ini melalui serangkaian seleksi menuju *smart city* sesuai potensi, keunggulan, dan tantangan khas Kabupaten Padang Pariaman.

⁹ Institut Teknologi Sepuluh Nopember, *smart city: konsep, model, dan teknologi*, AISINDO, 2019, hlm 12.

¹⁰ [Dinas Komunikasi dan Informatika \(padangpariamankab.go.id\)](http://DinasKomunikasiDanInformatika(padangpariamankab.go.id)) diakses pada 25 Juli 2021

Dalam upaya mewujudkan Padang Pariaman *smart city*, Bupati Padang Pariaman menghimbau pada seluruh komponen di daerah Kabupaten dengan masing-masing dukungan dimensi dalam mencapai *masterplan smart city* Kabupaten Padang Pariaman. Salah satu program unggulan dan terbaik dalam implementasi rencana aksi *masterplan smart city* untuk dievaluasi yaitu program Nagari Go Digital (NAGITA), mewakili dimensi *smart governance*.

Program Nagari Go Digital (Nagita) dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.¹¹ Berangkat dari permasalahan tanggung jawab pemberi pelayanan publik serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas serta didukung dengan adanya paradigma pengelolaan pemerintahan dari sentralistik kepada desentralistik, kemudian pelayanan publik menjadi tujuan otonomi daerah. Dukcapil Ceria menjadi salah satu branding oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Tugas pokok Disdukcapil ialah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah. Dinas Dukcapil diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dukcapil ceria merupakan pelaksana dari kewenangan otonomi daerah pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil Padang Pariaman. Ceria sendiri merupakan singkatan dari “Cepat, Efisien,

¹¹ *Ibid.*

Responsif, Inovatif dan Akuntabel”, ini merupakan nilai yang dianut pemerintah Kabupaten Padang Pariaman. Sehingga mampu memahami kebutuhan masyarakat, dapat dikatakan pemerintah lebih responsif.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dengan melahirkan inovasi-inovasi membawa keberhasilan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan perolehan beberapa penghargaan sejak tahun 2012 sampai tahun 2020. Pada tahun 2020 Disdukcapil Padang Pariaman meraih penghargaan sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima (A) dari Menpan & RB RI. Pencapaian Dinas Dukcapil merupakan salah satu hasil dari banyaknya perkembangan inovasi layanan pada administrasi kependudukan. Capaian tersebut tidak terlepas dari pelaksanaan program inovasi yang dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Program Nagari Go Digital merupakan penjabaran dari amanat Kementerian Dalam Negeri (kemendagri) melalui surat edaran Dirjen Dukcapil kemendagri No.470/15526/DUKCAPIL tentang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Surat Edaran Dirjen Dukcapil No.470/18754/DUKCAPIL tentang Pemanfaatan Data Kependudukan. Selain itu juga, Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara Online.

Merespon amanat yang ada, Program Nagari Go Digital diamanatkan dalam Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 53 Tahun 2019 tentang Inovasi Nagari Digital Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat NAGITA. Program

Nagita menjadi salah satu program yang mendukung terwujudnya Dukcapil Go Digital oleh Dinas Dukcapil Padang Pariaman bersama inovasi lainnya.

Program layanan Nagita yang berbasis sistem online ini berfungsi untuk percepatan pelayanan dan memangkas jarak masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya langsung di kantor Nagari setempat. Serta menghadirkan pemerintah ditengah-tengah masyarakat khususnya yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.¹² sebagai pemotong prosedur layanan, menciptakan pelayanan cepat, bahkan layanan ini menggunakan prinsip *One Stop Service* berbasis NIK untuk menciptakan layanan yang efektif dan efisien.¹³ Sebelum pelayanan online ini, masyarakat datang ke Kantor Dinas Dukcapil untuk mengurus Administrasi kependudukan secara manual ke loket-loket yang ada. Hal ini memakan waktu yang lama dan menjadikan pelayanan menjadi tidak efisien. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, M. Fadly S, AP, M.M dalam siaran TV Desa dengan Tema Ngopi Bareng Dukcapil, yang menyatakan:¹⁴

¹² Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Inovasi Nagari Digital Administrasi Kependudukan.

¹³ Dukcapil Ceria, *Nagari Go Digital, Program Disdukcapil Untuk Permudah Pelayanan di Era Millenial*. http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=325%20:nagari-go-digital-program-disdukcapil-untuk-permudah-pelayanan-di-era%20millenial&catid=88&Itemid=2327 , diakses pada 19 februari 2021, 14.50 WIB.

¹⁴ Youtube TV Desa, Ngopi Bareng Dukcapil “Nagita Padang Pariaman dan Telunjuk Sakti Wonogiri”, <https://youtu.be/-hsxzv3GzeY>, diakses pada 02 April 2021 pada 13.07 WIB

“Layanan *online* menjadi solusi bagi masyarakat atas jarak dari dinas dukcapil ke desa yang sangat jauh pada Kabupaten Padang Pariaman, termasuk dalam permasalahan pungli dan calo. Layanan *online* berbasis android dan *web browser* ini adalah cara yang tepat dilakukan sejak akhir tahun 2019 sebelum COVID-19”

Program Inovasi Nagari Go Digital ini menjadi hal baru dalam pelayanan yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Seperti yang dirasakan oleh salah satu masyarakat Nagari Lubuk Alung yang bernama Siska Admina yang menyatakan:¹⁵

“Bagi saya selaku milenial aplikasi ini sangat mudah dan sangat membantu, saya gak perlu lagi jauh-jauh pergi ke dukcapil cukup di kantor wali nagari saja. Tadi saya mengurus akte kelahiran tidak sampai 20 menit saya sudah dapat melihat hasil dari aplikasi. Pelayanan sangat cepat dan petugas Nagari sangat ramah”.

Dalam pelaksanaan program Nagari Go Digital memperkenalkan masyarakat dengan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan produktivitas, penyaluran informasi komunitas desa, serta mendukung pembangunan desa. Program Nagita menjadi satu-satunya pelayanan adminduk yang dilaksanakan pada tingkat Nagari, selain Kabupaten Wonogiri yang melaksanakan Program Telunjuk Sakti pada tingkat Kelurahan. Layanan ini menjadi salah satu upaya untuk menjadikan Nagari sebagai pusat layanan masyarakat. Layanan ini diakui oleh Dirjen Dukcapil, Zudan Arif Fakrulloh menjadi *pulling factor* yang akan menarik kemajuan Dukcapil.¹⁶

Dinas Dukcapil Padang Pariaman sebagai leading sector melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk menjalankan program inovasi, mulai dari penyedia

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ <https://kominfo.go.id/content/detail/32855/telunjuk-sakti-dan-nagita-2-inovasi-digital-untuk-layanan-adminduk-di-desa/0/berita> di akses pada 03 November 2021, Pukul 09.40 WIB.

jaringan Dinas Komunikasi dan Informatika, PT.POS Indonesia, serta kolaborasi bersama Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Nagari. Berdasarkan kebutuhan, langkah-langkah pelaksanaan program dilakukan dengan mempersiapkan sarana dan prasarana pelayanan serta penyiapan sumber daya manusia yang akan menjalankan program inovasi. Dengan kemudahan layanan dan perbaikan yang dilakukan, program NAGITA cukup dilaksanakan dengan mengajukan permohonan pada Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Layanan yang dapat diajukan pada Program Inovasi NAGITA adalah:

Tabel 1. 2 Jenis Layanan di Disdukcapil Padang Pariaman

Layanan	Pembagian
Perubahan Kartu Keluarga (KK)	Pembuatan KK Baru
	Perubahan KK
	Pecah KK
	Penggantian KK Hilang
Permohonan Pencetakan KTP	KTP Baru
	KTP EL Ganti
	KTP EL Rusak
	KTP EL Ganti Surat Keterangan
Permohonan Akta Kelahiran	Akta sudah memiliki NIK
	Akta belum memiliki NIK.
Permohonan Akta Kematian	-
Permohonan Kedatangan	-
Permohonan Pindah	-
Kartu Identitas Anak	-
Layanan Pengaduan Tamasya	-

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa terdapat delapan jenis layanan yang dapat di akses melalui aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Dokumen Kependudukan yang dapat dicetak langsung di Nagari adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, dan SKP WNI. Petugas Inovasi Nagita pada Keputusan Kadisdukcapil Nomor 25/Kep/Disdukcapil/2019 tentang Petugas Inovasi Nagita Disdukcapil. Pada pelaksanaan program ini, yang berperan sebagai pelaksana layanan program Nagita adalah:

- 1) *Back Office Team* yang merupakan operator khusus yang dipekerjakan Disdukcapil untuk melaksanakan pelayanan secara online setelah menerima input dari nagari atau langsung dari masyarakat.
- 2) Operator Nagari yang merupakan petugas nagari untuk menginput data permohonan masyarakat ke Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, mencetak serta menyerahkan dokumen yang telah diterbitkan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan layanan, dengan menerapkan reformasi pelayanan, Kadis Dukcapil menetapkan 65 Standar Pelayanan yang dituangkan pada Keputusan Kadis Dukcapil No. 46/KEP/DISDUKCAPIL-2021. Standar pelayanan ini dilakukan uji publik pada 2018 dan dilakukan evaluasi pada 2020 dan 2021. Pedoman pelaksanaan layanan, di nagari maupun langsung oleh masyarakat.

Gambar 1. 1 Prosedur aplikasi dukcapil ceria digital kartu keluarga (Nagari)

NO.	AKTIVITAS	PEMOHON (OPERATOR NAGARI)	OPERATOR PENERIMA LAYANAN DIGITAL	KASI / KABID	KADIS	MUTU BAKU			KET
						KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima berkas persyaratan (soft file) dari masyarakat dan Input Data Kartu Keluarga	Start				Persyaratan dokumen KK, scanner, komputer/ smartphone, internet	5 Menit	Data yang valid	
2.	Menerima, memverifikasi, memvalidasi data					Komputer, internet	2 Menit	Data yang valid	
3.	Menerima dan mengkonfirmasi kebenaran data (jika ada kesalahan data dikembalikan ke operator penerima untuk dikonfirmasi ke masyarakat agar melengkapi persyaratan yang kurang dan dicatat di dalam buku permasalahan, jika tidak ada kesalahan data proses dilanjutkan)					Komputer, internet	1 Menit	Data yang valid	
4.	Sertifikasi elektronik					Smartphone, internet, Dokumen KK	1 Menit	Dokumen KK	
5.	Mencatat ke dalam buku register dan mengirim dokumen KK yang siap di print (softfile format pdf).					Komputer, internet, buku, alat tulis	2 Menit	Dokumen KK	
7.	Memprint dokumen KK, dokumen KK siap diselesaikan ke masyarakat dan mengarsipkan berkas persyaratannya	Finish				Dokumen KK, printer	2 Menit	Dokumen KK	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

padangpariamankab.go.id

Berdasarkan gambar 1.1, dijelaskan bahwa prosedur layanan di mulai dengan registrasi dan mengajukan permohonan melalui Aplikasi DCM yang selanjutnya, permohonan yang selesai akan diterima oleh *Back Office team*, setelah selesai, seluruh permohonan akan dicetak di kantor Wali Nagari, kecuali KTP dan KIA yang di cetak di Dinas Dukcapil. Disdukcapil memunculkan kompensasi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Kadis Dukcapil No. 13/KEP/DISDUKCAPIL-2020 Tentang Tata Cara Pemberian Kompensasi Kepada Penerima layanan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Seluruh Nagari di Kabupaten Padang Pariaman mengikuti pelatihan pengenalan aplikasi, pelatihan penggunaan aplikasi dan penyediaan media konsultasi nagari yang memiliki kendala dalam menjalankan aplikasi. Pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan agar semua Nagari di Kabupaten Padang Pariaman mampu dalam penerapan program inovasi Nagari Go Digital secara cepat serta memberi peluang bagi seluruh kantor wali nagari untuk memanfaatkan koneksi *Data Warehouse* (DWH)

Kependudukan dengan openSID sehingga pelayanan di Nagari bisa efektif dan efisien berdasarkan kondisi riil penduduk di Nagari dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.¹⁷ Berikut Nagari yang secara bertahap mengikuti bimbingan teknis Program Nagari Go Digital pada 2019 dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1. 3 Jumlah Nagari yang Mengikuti Bimbingan Teknis Nagita

No	Tahapan	Tempat dan Waktu	Jumlah Nagari
1.	Pertama	Prisma Room Dukcapil, 01 November 2019	5 Nagari
		Prisma Room Dukcapil, 06 November 2019	5 Nagari
2.	Kedua	Prisma Room Dukcapil, 22 November 2019	14 Nagari
3	Ketiga	Prisma Room Dukcapil, 09 Desember 2019	26 Nagari
4.	Keempat	Prisma Room Dukcapil, 13 Desember 2019	16 Nagari
5.	Kelima	Prisma Room Dukcapil, 20 Desember 2019	10 Nagari
6.	Keenam	Sesi ke-1 di Prisma Room Dukcapil, 23 Desember 2019	9 Nagari
		Sesi ke-2 di Prisma Room Dukcapil, 23 Desember 2019	13 Nagari

Sumber: Hasil olahan peneliti berdasarkan Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman 2019.

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat 103 Nagari yang mengikuti bimbingan teknis Nagari Go Digital yang dilakukan secara bertahap dimulai pada 01 November hingga 23 Desember 2019. Kebijakan Nagari Go Digital telah diterapkan untuk seluruh Nagari melalui tahapan Nagari Digital pemula, Nagari Digital Madya, Nagari Digital Lanjutan, dan Nagari Digital Prima.

¹⁷ Dukcapil.padangpariamankab.go.id, "Koneksi DWH dengan open SID Tingkatkan Efektivitas Nagari Go Digital", <http://dukcapil.padangpariamankab.go.id/koneksi-dwh-dengan-opensid-tingkatkan-efektivitas-nagari-go-digital>, diakses pada 13 Juni 2021, 11.34 WIB

Selain penyiapan sumber daya manusia pada tingkat Nagari, Dinas Dukcapil bersinergi bersama pihak nagari yang berkeinginan untuk berbenah dalam sarana prasarana layanan besar-besaran. Hal ini dilakukan agar setiap aspek sarana prasarana dapat menunjang layanan kepada masyarakat. Seperti ungkapan Kepala Dinas Dukcapil, M Fadhly S:¹⁸

“Sarana prasarana pelayanan (jaringan internet salah satunya), merupakan aspek pelayanan publik yang harus dipenuhi, dengan segala keterbatasan, pemerintah Nagari berkeinginan dan memiliki semangat membangun pelayanan publik lebih baik”

Pembenahan untuk pemenuhan sarana prasarana layanan lebih baik didukung APBNag yang dikelola Nagari. Beberapa Nagari telah melakukan pembaharuan pada tata kantor nagari diantaranya, yaitu Nagari Aur Malintang, Nagari Sicincin, Nagari Kayu Tanam, Nagari Guguak, Nagari Balah Aia, Sungai sirah kurangi hulu, katapiang. Pada perbaikan sarana dan prasarana Nagari, beberapa Nagari menyediakan mesin anjungan dukcapil mandiri pada Nagari Sicincin dan Nagari Katapiang, serta anjungan milik Nagari di Nagari III Koto Aur Malintang. Berdasarkan penilaian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Tahun 2020 terhadap pelaksanaan Nagari Go Digital, diberikan penghargaan Nagari pelaksana Nagari Go Digital terbaik kepada Nagari III Koto Aur Malintang dengan penilaian pada segala aspek, baik dari segi jumlah pelaksanaan layanan, perbaikan sarana dan prasarana serta sistem layanan Nagari.

¹⁸ Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, M Fadhly S, AP, MM, pada tanggal 11 November 2021.

Gambar 1. 2 Peningkatan Sarana Prasarana Nagari



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Padang Pariaman

Selain tata kantor, pemerintah Nagari juga melengkapi prasarana akses jaringan internet. Hal ini dikarenakan, kondisi geografis Kabupaten Padang Pariaman yang mempengaruhi kualitas sinyal di Nagari, sehingga dengan perbaikan ini dapat membantu pemerintah nagari untuk melayani masyarakat. Namun, dari jumlah 103 Nagari yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, masih terdapat Nagari yang memiliki kualitas Sinyal yang masih belum mampu untuk mendukung pelaksanaan Nagari Go Digital di Nagari.

Tabel 1.3 Kualitas Sarana berupa Sinyal Jaringan di Nagari

Nagari	Kualitas Sinyal	Jumlah Penduduk
Sebagian Lubuk Alung	Sulit di Jangkau Jaringan	8713
Sebagian Sungai Sirah Kuranji Hulu	Sulit di Jangkau Jaringan	12675
Sebagian Gunung Padang Alai	Sulit di Jangkau Jaringan	5871

Sebagian Kampung Sebagian Tanjung Koto Mambang Sungai Sariak	Sulit di Jangkau Jaringan	5561
Sebagian Batu Gadang Kuranji Hulu	Sulit di Jangkau Jaringan	3459
Sebagian Balai Baiak Malai III Koto	Sulit di Jangkau Jaringan	2148
Sebagian Sunua Barat	Sulit di Jangkau Jaringan	1932
Sebagian Tandikek Selatan	Sulit di Jangkau Jaringan	4182
Sungai Buluah Barat	Wifi Lemah/belum memiliki wifi pribadi (Wifi Speedy)	5958
Buayan Lubuk Alung	(Wifi Speedy)	8713
Tandikek Barat	Modem	1997
Batu Gadang Kuranji Hulu	Wifi Lemah/belum memiliki wifi pribadi	3459
Nagari Tandikek Utara	Wifi Lemah/belum memiliki wifi pribadi	2491
Nagari Tandikek Selatan	Wifi Lemah/belum memiliki wifi pribadi	4182

Sumber: Olahan Peneliti, 2021.

Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa masih terdapat kendala pada kualitas sinyal jaringan di Nagari yang berpengaruh pada proses layanan di Nagari. Jumlah penduduk yang ada di Nagari menjadikan proses layanan pada masyarakat memiliki lingkup kerja lebih luas.

Per September 2020, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Muhammad Fadhly mengevaluasi setahun

pelayanan *online* menggunakan basis android Dukcapil Ceria *Mobile* dan aplikasi basis desktop. Pasca diluncurkan September 2019 sebelum pandemic Covid-19, aplikasi terus digunakan. Program Nagari Go Digital telah dilaksanakan sejak akhir tahun 2019, namun program Nagari Go Digital dioptimalkan pada awal tahun 2020 ketika terpengaruhnya proses pelayanan tatap muka pada setiap penyelenggara pelayanan publik akibat berubahnya status COVID-19 menjadi pandemic oleh WHO pada bulan Maret 2020.

Pandemi yang menjadi hal tidak terduga mempengaruhi faktor pendorong optimalisasi penggunaan layanan *online* bagi penyelenggara pelayanan publik. Di lain sisi, penggunaan layanan secara *online* mampu memberikan solusi dalamantisipasi penyebaran COVID-19, dengan hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melakukan perubahan layanan dengan melakukan pengoptimalan penggunaan pelayanan berbasis digital atau *online* salah satunya dengan pelaksanaan program Nagita. Dimana, pelayanan tatap muka hanya dibuka bagi perekaman KTP, Legalisir dan Verifikasi data pada loket 1, 2, dan 3. Berdasarkan data Lakip Disdukcapil Tahun 2020, dengan melaksanakan pelayanan WFH, Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* serta Nagari Go Digital, terjadi kenaikan pelayanan administrasi kependudukan yang biasanya hanya 200-250 orang/hari menjadi 500-700 pengajuan/hari.

Dalam melakukan pelayanan permohonan dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi yang diakses oleh masyarakat maupun di bantu oleh front office nagari yaitu melalui aplikasi basis android Dukcapil Ceria *Mobile* dan berbasis website siak

dukcapil padang pariaman. Layanan ini dapat dilakukan kapan dan dimana saja, pada menu layanan DCM juga terdapat petunjuk permohonan dan juga persyaratan permohonan. Adapun tampilan halaman login dan halaman desktop aplikasi sebagai berikut.

Gambar 1. 3 Halaman login dan desktop aplikasi DCM



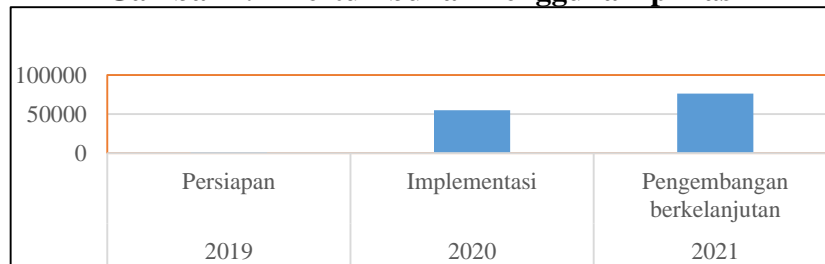
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2021

Masyarakat yang mengajukan layanan dapat dilakukan dengan dua cara, bagi masyarakat yang memiliki android dapat mengakses langsung di android dengan mendownload aplikasi maupun dari website. Bagi masyarakat yang tidak memiliki android dapat langsung datang ke *front office* nagari yang akan membantu mengajukan permohonan melalui aplikasi berbasis desktop.

Pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria hingga saat ini telah mencapai 85.000 pengajuan pada aplikasi dukcapil ceria.¹⁹ Kemudian secara keseluruhan pertumbuhan pengguna aplikasi yang mengalami peningkatan dari tahun-ke tahun, seperti pada gambar 1.4 berikut.

¹⁹ <http://siak.padangpariamankab.go.id:81/androids/> di akses pada 17 Desember 2020.

Gambar 1. 4 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi



Sumber: Data dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan data pada gambar 1.4, dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan pengguna aplikasi yang menjadi penggerak program Nagita dari mulai tahapan persiapan dari tahun 2019 hingga tahapan pengembangan berkelanjutan tahun 2021.

Dalam capaian layanan, dapat dilihat dari hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan. Adapun, survey kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala, Dinas Dukcapil berupaya melakukan perbaikan terus-menerus dengan adanya janji perbaikan pelayanan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari survey dari Pusat Studi Kebijakan Publik Provinsi Sumatera Barat dalam tiga tahun terakhir dari 2018 hingga 2020 terhadap pelayanan adminduk Disdukcapil Padang Pariaman mengalami peningkatan, karena membangun komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik, diperoleh data sebagai berikut.

Gambar 1. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat 2018 s/d 2020



Sumber: Media Sosial Instagram Dukcapil Ceria

Berdasarkan gambar 1.5 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dari Tahun 2018 hingga 2020, dari angka 83,01 hingga 90,42 pada 2020.

Namun, sejalan dengan capaian yang di dapatkan dengan dijalankannya program inovasi ini, masih ditemukan permasalahan pada pelaksanaan program Nagita, terdapat masyarakat yang tidak tahu akan program layanan ini, sehingga tetap datang ke Kantor Dinas Dukcapil untuk pengurusan adminduk yang seharusnya dapat diselesaikan pada tingkat nagari saja. Hal ini berkaitan langsung dengan upaya sosialisasi program kepada masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, masyarakat yang memiliki permasalahan pengurusan adminduk masih merasa layanan terasa sulit, sehingga masih ditemukan praktek calo di lapangan, hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya.²⁰ Pernyataan ini didukung dengan pernyataan salah satu masyarakat bernama Desvi yang datang ke Kantor Dinas Dukcapil:²¹

²⁰ Sonia Septiani. *Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. 2020, Hlm 156.

²¹ Wawancara peneliti dengan masyarakat, pada tanggal 17 Oktober 2021, pukul 13.35 Wib.

“Saya sebelumnya sudah minta tolong salah satu oknum dalam pengurusan surat kepindahan ke Kota Pekanbaru, namun untuk pengurusan kedua untuk suami saya, saya dimintai uang untuk pengurusan, jadi saya kesal saya datang saja langsung kesini”.

Dari keterangan yang disampaikan oleh beberapa penduduk dan berdasarkan penelitian sebelumnya, diketahui bahwa pelaksanaan sosialisasi akan mudahnya layanan belum sepenuhnya diketahui dan dipahami oleh masyarakat sehingga masih terdapat praktik calo dan keluhan masyarakat terhadap layanan *online*.

Menurut Mahsun, kinerja sebuah program dikatakan baik ketika terdapat output dan outcome yang ditimbulkan oleh suatu input dari satu program yang telah diproses, juga menimbulkan manfaat dan dampak terhadap penerapannya, termasuk manfaat dan dampak bagi masyarakat yang menikmati pelayanan public, juga stakeholder yang terlibat di dalamnya. Penilaian kinerja dengan melihat capaian kinerja terutama untuk unit pelayanan publik sangat berguna untuk melihat kuantitas dan kualitas serta efisiensi layanan.²² Oleh karena itu, dari ulasan di atas masih terdapat kendala dalam pelaksanaan program. Analisis kinerja program dapat digunakan sebagai tindakan evaluasi pada masa sebelumnya untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Analisis kinerja merupakan salah satu cara memetakan strategi ke dalam tindakan pencapaian target, juga berkaitan dengan kompetensi serta proses yang telah dilakukan.

²² Ria Ariany, Roni Ekha Putera. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. MIMBAR. Vol 29 No 1. 2013. Hlm 35.

Penelitian terkait Analisis Kinerja Program sebelumnya telah banyak dilakukan. Agus Wahyudi²³ mengukur Kinerja program secara kuantitatif. Zurneli Sari²⁴ melakukan analisis kinerja program dengan memfokuskan pada indikator dampak. Selanjutnya, Ida dkk²⁵ melakukan penelitian terkait kinerja program dengan focus pada pemberdayaan masyarakat. Kemudian, penelitian oleh Sri dkk²⁶ dengan instrument Data Envelopment Analysis (DEA). Penelitian tentang Kinerja juga dilakukan oleh Sukma²⁷ dengan melihat manajemen kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok pada Jenis Layanan Akta Kelahiran saja. Selain itu, penelitian terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dilakukan oleh Sonia²⁸ yang menganalisis inovasi Dukcapil Ceria Digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Padang Pariaman dengan metode kuantitatif.

Dari paparan diatas, dapat diketahui bahwa peneliti mengenai Kinerja sangat beragam, Namun, penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada aspek manajemen, dampak dan satu sisi jenis layanan saja dan elemen tertentu. Maka oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terkait kinerja program dengan melihat segala

²³ Agus, W. Analisis Kinerja Program Jalin Matra untuk Penanggulangan Feminisasi Kemiskinan di Jawa Timur. *Cakrawala Jurnal Litbang Kebijakan*, Vol 14, No. 1. 2020.

²⁴ Zurneli, S. Analisis Kinerja Program Penanggulangan Kemiskinan Melalui KJKS BMT (Studi Pada Kota Padang). *Artikel UNP*. 2013.

²⁵ Ida, Z., Akhmad, F., & Yusman, S. Kinerja Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan di Kabupaten Bandung. *Mimbar*, Vol. 31, No.2. 2015.

²⁶ Sri, H., Netti, H., & Endang, I, L. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*. 2013.

²⁷ Sukma. *Manajemen Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok dalam Pelayanan Akta Kelahiran*. Skripsi. 2021.

²⁸ Sonia, S. *Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. 2021.

aspek layanan dan pelaksana serta elemen analisis yang lebih mendalam dan kompleks. Peneliti tidak hanya menganalisa dari berbagai actor pelaksana, dari setiap elemen penunjang dan seluruh layanan yang dilakukan dalam program Nagari Go Digital sebagai upaya pembenahan dalam perkembangan kebutuhan masyarakat Padang Pariaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti gambarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Program Nagari *Go Digital* dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Padang Pariaman?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis lebih dalam Kinerja Program Nagari Go Digital Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai Analisis Kinerja Program Nagari *Go Digital* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Padang Pariaman.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini, secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan Administrasi Publik, karena penelitian ini terdapat kajian Administrasi publik dalam konsentrasi Manajemen Publik terutama dalam hal Program inovasi pelayanan. Demikian, peneliti harap

penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini menjadi wadah dalam menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan di Administrasi Publik. Kemudian, bagi Lembaga diharapkan dapat menjadi bahan acuan serta masukan terhadap instansi terkait yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Seluruh Nagari di Kabupaten Padang Pariaman dalam pelaksanaan Program inovasi pelayanan publik. Bagi pihak lainnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang Program inovasi pelayanan publik Nagari Go Digital Kabupaten Padang Pariaman.

