

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.¹

Menurut World Bank e-government merupakan penggunaan IT untuk memperbaiki proses kerja dan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh departemen dan unit-unit bawahnya. Defenisi 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.²

¹ Nuzarman, R. Rompis, Nurmalasari. 2023. Implementasi E-Government Pada Konsep Smart City Pemerintah Kota Bandung Dalam Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Governance Innovation*. Vol.5, No.1, hlm. 176

² Rahayu, Amy, Juwono, Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik Dan E-Government; Sebuah Teori dan Konsep*. Depok.

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)).³

Administrasi kependudukan dinyatakan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan merupakan suatu proses untuk mendaftarkan setiap orang yang diakui sebagai warga masyarakat yang kemudian diberi atau dilengkapi dengan berbagai dokumen kependudukan.⁴

³ Dalto (Rio). Patrol.co. 2020. "Peluncuran Aplikasi, Disidukcapil Padang Pariaman Evaluasi Layanan Online" , diakses <https://patroli.co/2020/09/03/peluncuran-aplikasi-disidukcapil-padang-pariaman-evaluasi-layanan-online/> pada 3 September 2020

⁴ 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. hlm. 395

Dokumen kependudukan sangat penting tidak saja bagi warga negara yang bersangkutan tetapi juga penting bagi negara dalam merencanakan program pembangunan. Bagi warga negara identitas kependudukan sangat penting untuk dapat memperoleh layanan dari pemerintah sebagai warga negara. Sedangkan bagi negara identitas kependudukan sangat penting untuk dapat merencanakan program pembangunan, karena hampir setiap program pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor.

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, selajutnya 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 dialatar 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.⁵

Menurut Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 pelayanan administrasi secara daring atau yang dikenal dengan *e-government* bertujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Aplikasi pelayanan daring dapat dijangkau darimana saja, kapan saja dan tanpa dipungut biaya. Apabila masyarakat melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring, maka pada proses pengajuan dokumen tersebut tidak dipungut biaya dan tidak ada tarif yang diajukan di dalam aplikasi layanan tersebut.

Sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang telah menggunakan layanan berbasis online atau *e-government*, yang menegaskan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.⁶

Penerapan sistem *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman diwujudkan dengan diluncurkannya sebuah aplikasi yang bernama Dukcapil Ceria Mobile. Aplikasi ini merupakan wujud dari gagasan dukcapil Go digital yang digagas dalam

⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring

⁶ Peraturan Bupati Kabupaten Padang Pariaman No. 25 Tahun 2021

rapat koordinasi nasional I kependudukan dan catatan sipil tahun 2019 di Makassar. Gagasan ini dilaksanakan dalam bentuk regulasi melalui penerbitan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai administrasi kependudukan secara daring atau *online*.

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.

Sebagian besar dari beberapa penelitian terdahulu menjelaskan dan menganalisis mengenai inovasi pelayanan melalui *e-government*. Beberapa penelitian terdahulu seperti; Penelitian Yuyu Yuningsih dan Putri Wulandari yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Puslatbang PKASN LAN, kemudian menganalisis faktor pendorong dan penghambat implementasi, serta strategi menghadapinya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Latifah, dkk⁷. Penelitian tersebut memiliki tujuan yaitu untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik

⁷ Latifah, dkk. 2023. Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol 10 (1), hlm. 167

melaui *e-government*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut sama-sama menjelaskan mengenai pelaksanaan dari inovasi pelayanan melalui aplikasi telah berjalan atau dilaksanakan baik dari segi masyarakat maupun instansi.

Kemudian hasil penelitian dari Yuni Susanty dan Yuyu Yuningsih⁸ menjelaskan mengenai implementasi dan keberlanjutan pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi SILPa KAMI dan karakteristik daerah seperti apa yang dapat mengadopsi mereplikasi aplikasi. Selanjutnya hasil penelitian dari Rino Ardhian Nugroho, dkk⁹ hasil penelitian ini menjelaskan implementasi sistem perizinan *online* angkutan darat dan multimoda (SPIONAM) telah memberikan dampak yang positif dalam memudahkan proses perizinan dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu, beberapa penelitian hanya fokus menjelaskan implementasi inovasi pelayanan berbasis *e-government* dan juga dampak yang diberikan oleh pelayanan tersebut, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat. Peneliti melihat bahwa belum ada penelitian yang menjelaskan mengenai faktor keberhasilan dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Disdukcapil Kab. Padang Pariaman.

⁸ Susanty, Yuni. Yuyu, Yuningsih. 2021. Implementasi Elctronic Government: Studi Kasus pada Aplikasi SILPa KAMI di Pemerintah Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja*. Vol 24(2), hlm. 20

⁹ Nugroho, Rino, dkk. 2023. *Online Vechicle Licensing Adoption as Public Service Innovation for Better Public Transportation in Surakarta*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. Vol 07(01), hlm.338

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya *e-government* merupakan bentuk pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan penerapannya dilaksanakan oleh pemerintah untuk penyediaan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Secara lebih luas, *e-government* dapat disebut juga sebagai penggunaan dan penerapan TIK di sektor publik untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan alur kerja dan proses mengelola data dan informasi secara efektif, meningkatkan penyampaian layanan publik, serta memperluas saluran komunikasi untuk keterlibatan dan pemberdayaan masyarakat.

e-government merupakan salah satu pilihan yang memungkinkan untuk beroperasi secara lebih efektif dan transparan, dalam memberikan layanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih murah kepada masyarakat, dan untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan institusi lainnya melalui berbagai portal web resmi. Banyak negara, wilayah, dan otoritas lokal yang telah menerapkan inisiatif *e-government* dan penerapan TIK bagi masyarakat untuk meningkatkan efisiensi sektor publik dan menyederhanakan sistem tata kelola untuk mendukung pembangunan berkelanjutan.¹⁰

Bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah Kab. Padang Pariaman untuk mewujudkan *e-government* salah satunya yaitu dengan meluncurkan aplikasi

¹⁰ Machova Renata dan Martin Lnenicka. 2016. *Modelling E-Government Development through the Years Using Cluster Analysis*. *Journal Of Democracy*. hlm. 63

Dukcapil Ceria Mobile melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Pasca diluncurkannya aplikasi ini pada bulan September 2019, jauh sebelum pandemi Covid-19 muncul, aplikasi ini telah digunakan oleh masyarakat.

Selain aplikasi Dukcapil Ceria Mobile, Disdukcapil Kab. Padang Pariaman juga memiliki beberapa layanan berbasis e-government seperti Si Pakem, Nagari Go Digital, Tamasya, Coklat Pemilu, Alis Ketupat, dan IKD.¹¹

1) Inovasi Sipakem, aplikasi ini muncul sebagai jawaban atas ketidakakuratan data tentang pelaporan dan pencatatan terhadap kelahiran dan kematian yang terjadi. Aplikasi ini juga menjawab permasalahan-permasalahan yang ada diantaranya persentase pelaporan kelahiran dan kematian yang masih rendah, masyarakat mengurus dokumen saat dibutuhkan saja, misalnya kebutuhan asuransi dan BPJS, masyarakat belum mempersiapkan nama anak saat melahirkan, fasilitas pelaporan yang belum tersedia secara elektronik. Aplikasi Sipakem diinisiasi pada tahun 2018, dan dimulai pada akhir tahun 2018, sampai saat ini terus dilakukan pengembangan aplikasi termasuk fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam pelayanan dan pengambilan kebijakan. Sebelumnya pelaporan kelahiran dan kematian dilakukan oleh masyarakat/bidan/petugas di Nagari/Desa secara manual ke Disdukcapil, sekarang pelaporan bisa dilakukan secara digital serta hasil layanan langsung terintegrasi.

¹¹ Dukcapil.padangpariamankab.go.id

2) Inovasi Nagari Go Digital, aplikasi ini dimulai pada akhir tahun 2019.

Nagari Go Digital muncul karena pelayanan pemerintahan Nagari yang belum disentuh oleh layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, serta belum terkoneksi dengan database kependudukan. Tujuan inovasi ini diantaranya yaitu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah Nagari dengan dukungan layanan digital, menciptakan konektivitas data antara Dukcapil serta OPD terkait dengan pemerintahan Nagari, serta meningkatkan efektivitas dan kemanfaatan bagi publik. Nagari Go Digital merupakan inovasi dalam bentuk konektivitas layanan Nagari dengan Disdukcapil, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bisa diselesaikan di kantor Nagari.

3) Inovasi Tamasya (Tampek Mangadu Masyarakat), tujuan dari inovasi ini

yaitu untuk menyediakan media pengaduan yang mudah diakses masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Awal mula pembentukan layanan pengaduan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman menyediakan layanan pengaduan manual dengan media telepon, WhatsApp, SMS dan datang langsung ke kantor. Selanjutnya dibuatlah Tamasya sebagai pengembangan pelayanan berbasis android, disini masyarakat dapat menyampaikan semua keluhannya yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh petugas sesuai dengan pengaduan yang disampaikan. Inovasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam pengajuan pengaduan tanpa harus datang secara langsung yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan publik. Aplikasi tamasya berbasis android terdapat dalam aplikasi dukcapil ceria mobile.

4) Inovasi Coklat Pemilu, aplikasi ini diluncurkan guna mendukung coklit dari Pantarlih KPU. Inovasi Coklat Pemilu muncul ketika data yang dikumpulkan Pantarlih di lapangan biasanya bersifat offline sehingga belum diketahui apakah data yang di update telah sesuai dengan data kependudukan yang ada di server Disdukcapil. Sedangkan pemilih pemilu 2019 dapat menggunakan hak pilihnya jika telah memiliki KTP Elektronik. Tujuan dari inovasi ini yaitu untuk pemutakhiran data kependudukan. Aplikasi ini dapat dimanfaatkan Pantarlih KPU Kabupaten Padang Pariaman untuk cek status data masyarakat secara online via android. Pantarlih akan memasukan data langsung berdasarkan keadaan lapangan, nantinya akan terlihat status data kependudukan masyarakat tersebut dan bisa menjadi acuan bagi dukcapil padang pariaman dalam menentukan daerah mana yang membutuhkan program padang saber khususnya pelayanan perekaman KTP-el.

5) Inovasi ALIS KETUPAT, aplikasi ini adalah aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat Kab. Padang Pariaman untuk mengecek status pencetakan KTP-el nya melalui smartphone maupun desktop. Melalui android dapat dilakukan dengan mendownload aplikasi "Dukcapilceria Padang Pariaman" di google playstore sedangkan melalui desktop dapat dilakukan dengan mentype link <http://siak.padangpariamankab.go.id:81/androids> di web browser. Adanya aplikasi alis ketupat, diharapkan dapat membantu masyarakat Kabupaten Padang Pariman yang telah melakukan perekaman biometrik dan belum mendapatkan ktp-el, untuk mengetahui status pencetakan KTP-el nya, sehingga masyarakat tidak

perlu bolak balik ke kantor dukcapil ceria untuk menanyakan status cetak ktp-el yang bersangkutan.

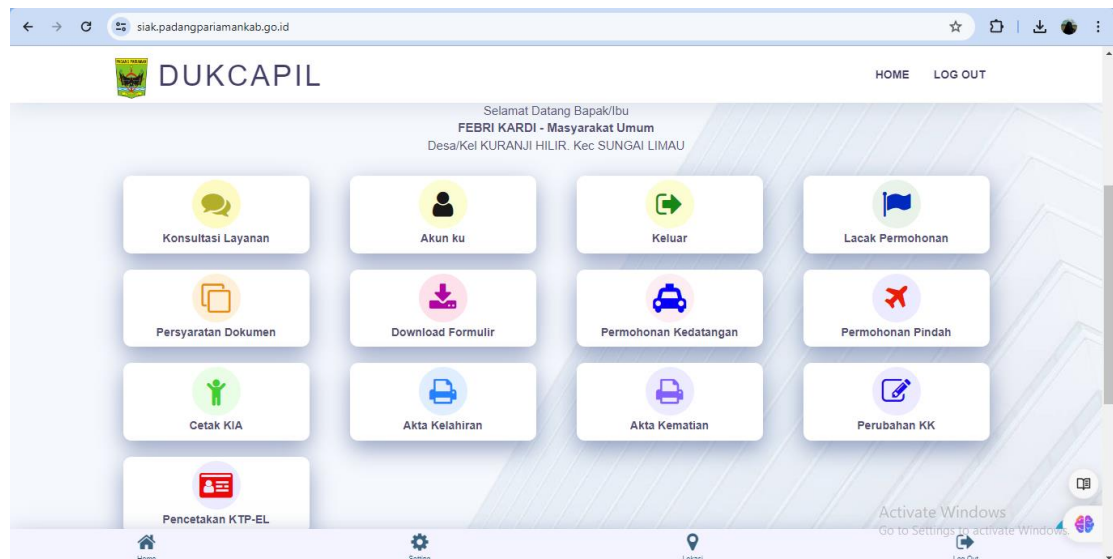
6) Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Identitas digital adalah data kependudukan yang merupakan representasi penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang dan terdaftar sebagai penduduk. Dengan adanya IKD, masyarakat akan lebih mudah ketika melakukan transaksi pelayanan publik atau privat hanya melalui telepon genggam. IKD memiliki beberapa fungsi yakni sebagai bukti identitas, otentifikasi identitas dan otorisasi identitas. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap penduduk memiliki identitas kependudukan digital. Manfaat dari aplikasi ini yaitu mempermudah masyarakat dalam melakukan verifikasi diri tanpa harus membawa KTP-el, mengakses data anggota keluarga, mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

7) Inovasi layanan Dukcapil Ceria Mobile, merupakan inovasi yang diluncurkan pada tahun 2019 yang digunakan hingga sekarang. Pada aplikasi ini telah merangkul semua jenis layanan administrasi kependudukan, dimana di dalam aplikasi ini juga terdapat fitur-fitur aplikasi lainnya, seperti Tamasya dan Alis Ketupat. Berbeda dengan aplikasi Si Pakem, aplikasi ini berfokus pada pengelolaan data dan administrasi yang digunakan oleh petugas Disdukcapil, sedangkan aplikasi

Dukcapil Ceria Mobile bertujuan untuk memudahkan akses layanan masyarakat. Selanjutnya inovasi Nagari Go Digital, merupakan inovasi layanan yang dimotori oleh aplikasi Dukcapil Ceria Mobile yang memungkinkan masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil cukup dari rumah masing-masing dengan menggunakan *smartphone*.

Input data akan diteruskan kepada operator *Back Office Team* (BOT, operator khusus pengurusan dokumen kependudukan *online*) untuk diselesaikan, kemudian output dokumen yang telah selesai akan masuk ke akun admin Nagari sesuai dengan nagari domisili pemohon, selanjutnya setelah admin nagari menerima dokumen persyaratan dari masyarakat dan menyelesaikan proses penerbitan dokumen, dokumen akan langsung masuk ke Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile masyarakat, bisa didownload dan dicetak, sehingga tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan penjabaran beberapa inovasi layanan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman berbasis e-government yang telah dijelaskan diatas, aplikasi Dukcapil Ceria Mobile merupakan layanan administrasi kependudukan yang diakses langsung oleh masyarakat. Aplikasi ini 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 kementrian dalam negeri dan lainnya. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti aplikasi Dukcapil Ceria Mobile.



Gambar 1.1 Menu Layanan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile

Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM)¹² menyediakan beberapa fitur layanan untuk mengurus segala bentuk dokumen kependudukan. Pada aplikasi ini terdapat sebelas fitur layanan yang tersedia, diantaranya: 1)Konsultasi Layanan, pada menu ini masyarakat dapat melakukan konsultasi permasalahan seputar kependudukan, 2)Lacak Permohonan, di fitur ni memuat *history* pelayanan seperti draft, diproses, ditangguhkan, penyerahan syarat, dokumen terbit, dokumen diterima, dll 3)Persyaratan Dokumen, pada fitur ini masyarakat dapat melihat apa yang menjadi persyaratan dalam pengurusan dokumen seperti KTP, KIA, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian

¹² Selanjutnya disingkat dengan DCM

4) Download Formulir, pada fitur ini terdapat beberapa jenis formulir yang dapat di unduh seperti SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri, SPTJM kelahiran, pernyataan perubahan data, SPTJM perkawinan/perceraian tidak tercatat, F-1.01 formulir biodata penduduk WNI, f2-01 – formulir pelaporan pencatatan sipil di dalam wilayah NKRI 5)Permohonan Kedatangan, memuat kedatangan baru dan cari permohonan kedatangan 6)Permohonan Pindah, berguna untuk pengurusan pindah 7)Cetak KIA, pada menu ini terdapat menu lainnya yaitu KIA baru, KIA ganti, KIA hilang, KIA rusak 8)Akta Kelahiran, terdapat menu akte baru dan warganya sudah memiliki NIK, akte baru dan warganya belum memiliki NIK, akte kelahiran hilang, dan akte kelahiran rusak

9)Akta Kematian, terdapat menu akte kematian baru, akte kematian hilang, dan akte kematian rusak 10)Perubahan KK, dapat merubah kk dengan memasukkan keterangan apa yang akan di rubah, seperti pecah KK, perubahan KK, KK hilang dll 11)Pencetakan KTP-EL, terdapat menu KTP baru (khusus bagi yang sudah rekam KTP dan belum pernah mencetak KTP sama sekali), KTPEL ganti KTP (untuk pengajuan KTP yang mengalami perubahan data), KTPEL hilang (untuk pengajuan KTP karena hilang), KTPEL rusak (untuk pengajuan penggantian KTP yang rusak), KTPEL ganti SUKET (bagi yang masih memegang suket dan belum memperoleh KTP)¹³

¹³ Dukcapil.padangpariamankab.go.id

Tabel 1.1**Jumlah Permohonan Layanan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile**

No.	Tahun	Permohonan
1.	2020	86,722
2.	2021	74,449
3.	2022	74,702
4.	2023	69,492

Sumber : Data Diolah Peneliti Tahun 2024

Sejak awal diluncurkannya aplikasi DCM pada tahun 2019, masyarakat telah banyak yang menggunakan layanan aplikasi ini. Jumlah pengguna aplikasi berada diatas 50.000 permohonan layanan setiap tahunnya. Hal itu terlihat pada tahun 2020 jumlah permohonan layanan sebanyak 86.722 permohonan, tahun 2021 terdapat 74.449 permohonan, tahun 2022 terdapat 74.702 permohonan dan tahun 2023 terdapat 69.492 permohonan. Penduduk Kabupaten Padang Pariaman pada tahun 2023 berjumlah 459.169 Jiwa, sedangkan jumlah penduduk yang berumur 17 tahun ke atas berjumlah 254.159 Jiwa.¹⁴ Pengguna aplikasi DCM saat ini telah mencapai 143.205 pengguna¹⁵, persentase penggunaan aplikasi DCM ini telah mencapai 50% ke atas.

Pada penerapannya agar aplikasi ini digunakan oleh masyarakat, Disdukcapil telah berupaya melakukan sosialisasi mengenai pegguan aplikasi DCM. Seperti

¹⁴ Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Padang Pariaman

¹⁵ Admin Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile

yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menyatakan:

“...Disdukcapil telah berupaya melakukan sosialisasi secara bertahap, dengan menggunakan semua media untuk sosialisasi, diantaranya melalui mitra strategis bersama pemerintahan nagari dengan cara mengundang perangkat teknis dari nagari, lalu pada saat rapat koordinasi (rakor) dengan mengundang walinagari, memanfaatkan aplikasi media sosial seperti Tiktok, Youtube, dan Instagram, serta memanfaatkan momen-momen tertentu untuk diadakan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini...”¹⁶

Disdukcapil Kab. Padang Pariaman telah melakukan berbagai upaya dalam melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi DCM kepada masyarakat baik itu secara langsung, melalui rakor, mengundang perangkat teknis nagari, memanfaatkan momen-momen tertentu, serta memanfaatkan media sosial yang ada. Masyarakat juga tidak perlu khawatir jika tidak memiliki perangkat internet dan tidak paham mengenai cara penggunaan aplikasi. Seperti yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Fauzi Al-Azhar:

“...Bagi masyarakat yang tidak paham mengenai penggunaan aplikasi dan tidak memiliki perangkat android untuk mengakses aplikasi bisa melalui dibantu oleh tim nagari, yang bertugas sebagai tim admin layanan dengan menggunakan akun nagari bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat internet dan bagi yang tidak paham mengenai penggunaan layanan aplikasi bisa berkoordinasi dengan *front office* kantor nagari...”¹⁷

Disdukcapil telah menyiapkan pelayanan bagi masyarakat yang tidak paham penggunaan aplikasi dan tidak memiliki perangkat internet untuk mengakses aplikasi

¹⁶ Fauzi Al-Azhar, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Wawancara Pada Senin, 15/01/2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

¹⁷ Fauzi Al-Azhar, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan, Wawancara Pada Rabu, 20/03/2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

dengan melalui mitra strategis dari nagari, sebagai tim admin layanan dengan menggunakan akun nagari, yang bekerjasama dengan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman.

Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah banyak menorehkan prestasi dari tahun ketahun setelah diluncurkannya aplikasi DCM, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penghargaan Yang Diterima Oleh Disdukcapil Kab. Padang Pariaman

No.	Tahun	Kategori Penghargaan
1.	2019	• Penghargaan Gubernur Sumatera Barat Dinas Dukcapil Kabupaten Terbaik Se-Sumatera Barat • Penghargaan Dari KEMENPAN-RB Sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik “Kategori Prima”, Sebagai Satu-Satunya Disdukcapil Di Wilayah I Dengan Nilai A
2.	2020	• Perangkat Daerah Peringkat Nilai AA Nilai Sitem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) Tahun 2020
3.	2021	• Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2021 • Juara I Tingkat Kabupaten Pada Penilaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota Terbaik Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Tahun 2021 • Perangkat Daerah Terinovatif • Tiga Terbaik Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Kabupaten/Kota
4.	2022	• Juara 3 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” • Unit Kerja Pelayanan Berpredikat Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) • Perangkat Daerah Terinovatif Tahun 2022 • Perangkat Daerah dengan Kematangan SPBE Peringkat II • Predikat A Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Tahun 2022
5.	2023	• Peringkat I Perangkat Daerah Terinovatif

- Terbaik I Pengelola Website dan Media Sosial Perangkat Daerah Terbaik
- Terbaik III Perangkat Daerah dengan Kematangan SPBE

Sumber: dukcapil.padangpariamankab.go.id/halaman/prestasi

Disdukcapil Kab. Padang Pariaman juga menjadi *Role Model* bagi daerah-dearah yang menerapkan *e-government* dan berhasil memperoleh penghargaan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkategori Pelayanan Prima dan berhasil mempertahankan prestasi ini selama 3 tahun berturut-turut sejak tahun 2019.



Gambar 1.2 Penghargaan dari KEMENPAN-RB Sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik “Kategori Prima”, Sebagai Satu-Satunya Disdukcapil Di Wilayah I Dengan Nilai A Tahun 2019



Gambar 1.3 Penghargaan Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2021



Gambar 1.4 Juara 3 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Pelayanan Prima” Tahun 2022



Gambar 1.5 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman dapat dilihat dari survey kepuasan masyarakat secara eksternal yang dilakukan oleh Disdukcapil yang mencapai nilai 93,90 dengan predikat sangat baik. Hal ini menandakan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman. Sejalan dengan itu, terdapat 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%. Walaupun pelayanan telah beralih ke pelayanan online menggunakan teknologi, interaksi antara petugas dengan masyarakat pemohon tetap lancar karena adanya lacak permohonan sebagai tempat

feedback pelayanan dalam bentuk penilaian dan informasi persyaratan dengan jelas dan mudah dipahami.¹⁸

Pada penelitian ini rentang riset data yang diambil baik itu data primer maupun sekunder berkisar dari tahun 2019-2024 mengenai analisis keberhasilan penerapan e-government pada aplikasi DCM yang mencakup berbagai tahap pengembangan dan penerapan aplikasi tersebut. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi informasi yang diperoleh selama periode tersebut.

Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti berasumsi bahwa pelaksanaan *e-government* di Kab. Padang Pariaman melalui aplikasi DCM sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa penghargaan dari segi pelayanan yang telah diperoleh oleh Disdukcapil, yang mana Disdukcapil berhasil memperoleh penghargaan dengan kategori Pelayanan Prima selama tiga tahun berturut-turut. Untuk penggunaan aplikasi DCM ini, Disdukcapil telah berupaya melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun menggunakan media sosial. Namun setelah mengoptimalkan pengadaan sosialisasi masyarakat masih datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran secara offline. Walaupun begitu, Disdukcapil tetap melayani masyarakat yang datang secara langsung ke kantor dengan cara menuntun masyarakat secara langsung untuk menggunakan aplikasi DCM.

¹⁸ Septiani, Sonia. 2021. Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. hlm 174

Seperti yang disampaikan pada hasil kajian dari Harvard JFK *School of Government* terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dalam implementasi e-government, salah satunya adalah support. Pada indikator support ini merupakan suatu bentuk dukungan terhadap implementasi *e-government*, dukungan dimaksud salah satunya yaitu dialokasikannya berbagai sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi). Pengalokasian sumber daya ini terlihat dari respon pegawai Disdukcapil yang tetap melayani permohonan secara *offline* dan kemudian diarahkan secara langsung penggunaan aplikasi. Dukungan lainnya berupa disosialisasikannya konsep e-government secara merata, konsisten, dan menyeluruh. Sosialisasi ini dilakukan Disdukcapil Kab. Padang Pariaman secara masif baik itu sosialisasi secara langsung maupun dengan memanfaatkan media sosial.

Dari penjabaran pada bagian latar belakang dan juga rumusan masalah diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai apa faktor keberhasilan dalam penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* pada aplikasi Dukcapil Ceria Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang peneliti jelaskan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis faktor keberhasilan dalam penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government pada aplikasi Dukcapil Ceria Mobile

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan mengenai faktor sukses keberhasilan penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman
- b. Menjadi bahan lanjutan bagi peneliti berikutnya yang ingin mendalami faktor sukses penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini akan menambah kepustakaan dan wawasan pada studi tentang faktor penentu keberhasilan pada pelayanan administrasi berbasis *e-government* di Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk menambah pengetahuan mengenai faktor penentu keberhasilan pelayanan administrasi melalui *e-governement* di Kabupaten Padang Pariaman.

