

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

UNIVERSITAS ANDALAS
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

YUVIZA SAKIRA

BP. 2010831024



DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025



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



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT. yang masih melimpahkan rahmat, nikmat serta karunianya sehingga peneliti dapat bertahan dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Keberhasilan Penerapan Pelayanan Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government Pada Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Sholawat dan salam tidak lupa pula peneliti haturkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW, Allahumma Sholli ‘Ala Sayyidina Muhammad Wa’ala Ali Sayyidina Muhammad.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Politik di Departemen Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Pada penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan serta keterbatasan yang peneliti miliki. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan penuh kerendahan hati kepada:

1. Bapak Drs. Tamrin, M.Si selaku pembimbing I peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada bapak yang telah memberikan saran dan