

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT

YADHI TRI SEPTIADI
NPP.29.0247

*Asdaf Kota Padang Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: 29.0247@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem (GAP): the author focuses on the problem of death certificate services for Covid-19 patients, which is different from the usual death certificate processing. Queuing death data based on data from the Batang Regency Health Office there were 509 deaths caused by covid-19 but the data entry request was 230. Of the 230 data, only 137 data could be entered. There are 93 data that cannot be entered. This is because the data does not have a NIK. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze, describe the obstacles, and explain the efforts to overcome the existing obstacles. **Methods:** This research uses qualitative methods with an inductive approach, and data collection uses observation, interviews, documentation, triangulation and data analysis techniques using data reduction techniques. **Results/Findings:** In fact, there are still many people who do not know the Disdukcapil online application and there are also many people who come to the Padang City Population and Civil Registration Office to take care of population documents, as well as network disturbances and imperfect applications. So to improve it, regulations are needed regarding applications for making population documents on online applications, the need for socialization of online applications so that the public knows thoroughly, and periodic evaluations of operators and sub-district front offices are needed so that services can be provided optimally. **Conclusion:** The implementation of population administration services through the Padang City Disdukcapil online application has not run optimally, this can be seen from the uneven socialization so that people choose to keep coming to the office to take care of population documents because they don't know there is an application, don't know how to operate the application. This statement makes people tend to come to the office because by going to the office to take care of population documents, the community is more free to ask if there are problems, besides that by coming to the office, they feel that their complaints can be heard.

Keywords: Implementation, Disdukcapil online application, Population Administration

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): penulis berfokus pada permasalahan pelayanan akta kematian untuk pasien *covid-19* berbeda dengan pengurusan akta kematian biasa. Pengantrian data kematian berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Batang terdapat 509 kematian yang diakibatkan oleh *covid-19* namun permintaan *entry* data diangka 230. Dari data 230 tersebut hanya 137 data yang bisa dientry.

Terdapat 93 data yang tidak bisa *dientry*. Hal tersebut dikarenakan adanya data yang tidak ada NIK. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan hambatan, serta menjelaskan upaya untuk mengatasi hambatan yang ada. **Metode:** Pada penelitian kali ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif, serta pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi serta analisis data menggunakan teknik reduksi data. **Hasil/Temuan:** Pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi *online* Disdukcapil dan banyak juga ditemui masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk mengurus dokumen kependudukan, serta adanya gangguan pada jaringan maupun aplikasi yang belum sempurna. Sehingga untuk penyempurnaannya diperlukan regulasi terkait permohonan pembuatan dokumen kependudukan pada aplikasi *online*, perlunya sosialisasi terhadap aplikasi *online* agar masyarakat mengetahui secara menyeluruh, dan diperlukan evaluasi secara berkala terhadap operator dan *front office* kecamatan agar pelayanan dapat diberikan dengan maksimal. **Kesimpulan:** Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang belum berjalan maksimal, hal ini dapat kita lihat dari sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat memilih untuk tetap datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan karena belum tau adanya aplikasi, belum tau mengoperasikan aplikasi. Pernyataan tersebut membuat masyarakat cenderung untuk mendatangi kantor karena dengan mendatangi kantor untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat jadi lebih leluasa untuk bertanya jika terdapat kendala selain itu dengan datang ke kantor mereka merasa keluh kesah mereka jadi bisa didengar.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Aplikasi *online* Disdukcapil, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan aplikasi *online* Disdukcapil di Kota Padang tentunya respon masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi layanan kependudukan ini. Apabila semakin banyak masyarakat yang puas dengan layanan yang diberikan, maka inovasi ini dapat dikatakan berhasil dan diterapkan untuk seterusnya. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang tahun 2020.

masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap layanan aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang. Aplikasi *online* ini masih dalam tahapan awal pelaksanaan. Aplikasi ini merupakan program baru yang membutuhkan penyempurnaan serta pengembangan agar dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya disebabkan oleh beberapa faktor baik dari masyarakat ataupun Instansi serta teknologinya itu sendiri.

Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* saat ini masih mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Seperti pelayanan akta kematian untuk pasien *covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan pelayanan akta kematian untuk pasien *covid-19* berbeda dengan pengurusan akta kematian biasa. Pengantrian data kematian berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Batang terdapat 509 kematian yang diakibatkan oleh *covid-19* namun permintaan *entry* data diangka 230. Dari data 230 tersebut hanya 137 data yang bisa *dientry*. Terdapat 93 data yang tidak bisa *dientry*. Hal tersebut dikarenakan adanya data yang tidak ada NIK.

Permasalahan lain terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Pelayanan data kependudukan berbasis *online*

di Kabupaten Bekasi dihentikan selama seminggu. Hal ini dikarenakan koneksi internet di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi sedang dalam masa perbaikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga merasakan hal yang sama. Masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini selama beberapa waktu. Pelayanan online Disdukcapil Kota Padang diberhentikan sementara karena adanya perbaikan pada aplikasi.

Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* juga terkendala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung hal ini juga dikarenakan karena adanya perbaikan dalam pelayanan *online* tersebut sehingga masyarakat belum bisa mengakses pelayanan yang diinginkan melalui aplikasi tersebut. Karena pelayanan administrasi kependudukan berperan penting meskipun masih terkendala dalam pelaksanaannya sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* saat ini masih mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Seperti pelayanan akta kematian untuk pasien *covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan pelayanan akta kematian untuk pasien *covid-19* berbeda dengan pengurusan akta kematian biasa. Pengantrian data kematian berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Batang terdapat 509 kematian yang diakibatkan oleh *covid-19* namun permintaan *entry* data diangka 230. Dari data 230 tersebut hanya 137 data yang bisa *dientry*. Terdapat 93 data yang tidak bisa *dientry*. Hal tersebut dikarenakan adanya data yang tidak ada NIK.

Permasalahan lain terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Pelayanan data kependudukan berbasis *online* di Kabupaten Bekasi dihentikan selama seminggu. Hal ini dikarenakan koneksi internet di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi sedang dalam masa perbaikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga merasakan hal yang sama. Masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara *online* ini selama beberapa waktu. Pelayanan online Disdukcapil Kota Padang diberhentikan sementara karena adanya perbaikan pada aplikasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian karya (Rohman, D. F, 2013), dengan judul Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masih banyaknya kekurangan pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang seperti banyaknya loket yang disamakan meskipun jumlah penduduk pada setiap Kecamatan tidak sama sehingga akan menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan waktu yang lama pada Kecamatan yang Penduduknya banyak seperti Kecamatan Lowokwaru dan Klojan.

Kedua, Penelitian karya (Afriyanni Afriyanni, Vivi Ukhwatul K Masbiran, Riant Nugroho, 2021) dengan judul Reformasi pelayanan admindukcapil, kinerja Disdukcapil, Peningkatan kualitas layanan adminduk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adanya tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi layanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu keberlanjutan komitmen layanan akibat mutasi dan pergantian kepemimpinan kepala daerah, ketersediaan tenaga teknis yang mendukung layanan, keamanan data kependudukan, adaptasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

1.5 Tujuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Mengetahui dan menganalisis serta mendeskripsikan tentang pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
2. Mengetahui dan menguraikan faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang.
3. Mengetahui dan memaparkan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut (Sugiyono, 2016) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Simangunsong, 2016).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* DISDUKCAPIL DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori implementasi (Edward III, 2003) dimana indikator pengukuran meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

A. KOMUNIKASI

- Komunikasi merupakan interaksi sosial dilakukan oleh manusia yang bertujuan untuk menyampaikan informasi antara satu dengan yang lain. Komunikasi merupakan hal yang penting karena dengan komunikasi informasi dapat diterima oleh yang bersangkutan. Komunikasi yang baik jika pesan yang disampaikan diterima dengan baik oleh yang menerima informasi, sebaliknya jika informasi tidak diterima dengan baik oleh yang menerima informasi maka tujuan dari komunikasi tidak dapat dicapai yaitu menyampaikan pesan atau informasi. Dimensi komunikasi ini berlaku pada birokrasi sebagai pelaksana dengan masyarakat sebagai tujuan kebijakan.
- sosialisasi tentang aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang sudah dilakukan, namun sosialisasi yang diberikan masih kurang karena ada masyarakat yang masih belum mengetahui tentang aplikasi ini sehingga perlu usaha lebih keras lagi supaya penyebarannya lebih merata. Informasi dari berbagai informan tersebut penulis dapat

menyimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Padang telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat diawal diluncurkannya aplikasi ini namun karena pandemi akhirnya sosialisasi diadakan dengan mengundang perangkat kecamatan di Kota Padang kemudian kecamatan bertugas untuk menyampaikannya kepadaarganya. Namun dengan cara ini masih belum maksimal karena belum seluruh masyarakat mengetahui seputar inovasi pelayanan ini.

- Telah adanya kejelasan dari pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan sehingga dalam penerapannya dapat terarah dan dapat saling berkoordinasi sehingga pelayanan *online* ini siap memberikan pelayanan kepada masyarakat. SELAIN ITU konsistensi oleh pemangku kebijakan dan pelaksana kebijakan karena pada data terkait pengguna aplikasi *online* ini mengalami peningkatan permohonan pembuatan dokumen kependudukan.

B. SUMBER DAYA

- Kebijakan bisa berhasil jika di dalamnya terdapat orang yang berkompeten dan mempunyai keterampilan dalam mengoperasikannya. Pelayanan *Online* Disdukcapil Kota Padang dikelola dan dijalankan oleh beberapa orang operator yang siap melayani dan membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sesuai dengan kebutuhannya. Untuk pembagian tugas, fungsi dan wewenang dari masing-masing petugas *Online* Disdukcapil Kota Padang sudah sangat jelas, jika ada kendala bisa langsung berkoordinasi dengan kepala bidang yang membawahinya.
- Aplikasi ini dibuat tentu saja memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, untuk itu perlunya perluasan informasi yang dari pemangku kebijakan kepada masyarakat agar masyarakat masdengetahui dan memahami tentang penggunaan Aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang.
- Sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung terlaksananya pelayanan melalui aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang, sarana fisik berupa gedung, peralatan, material dan ruangan untuk mendukung operasionalisasi strategi. Untuk menjalankan *Online* Disdukcapil Kota Padang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang membutuhkan komputer, software aplikasi dan *database*, jaringan komunikasi data, dan *hardware* berupa perangkat pendukung (printer dan ADM)

C. DISPOSISI

- Suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik dan lancar jika dibantu oleh pemimpin yang loyal, berkompeten, dan berintegritas. Birokrat adalah faktor utama berjalannya sebuah birokrasi. Suatu kebijakan dapat berhasil atau malah sebaliknya itu tergantung kepada birokrat sehingga perlu memilih birokrat yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan sehingga kebijakan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
- Agar Aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang berjalan sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan orang-orang yang memiliki loyalitas tinggi mulai dari penanggung jawab *Online* Disdukcapil Kota Padang sampai ke pelaksananya. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Ir. Welzi Analia ketika ditemui dalam wawancara yang Penulis lakukan di ruangan Kamis, 6 Januari 2022 beliau menyampaikan Saya selalu menyampaikan kepada semua pelaksana aplikasi *online* agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan jika masyarakat ada yang tidak mengetahui tentang pelayanan *online* ini harap untuk diberi pemahaman terkait pelayanan ini. Wawancara tersebut menerangkan bahwa operator *Online* Disdukcapil Kota Padang sudah memahami tugas dan fungsi mereka.
- Honor atau insentif yang diterima oleh para pegawai berbeda-beda sesuai dengan tingkatannya. Honor tersebut telah diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Sikap dari para pelaksana juga dipengaruhi oleh insentif yang diperoleh.

D. STRUKTUR BIROKRASI

- Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi *Online* Disdukcapil Kota Padang dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan harus dilakukan secara *online*. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyampaikan Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan secara *online* harus buka di alamat *website* terlebih dahulu, kemudian mengisi NIK dan memasukkan kode *captcha* kemudian mengisi data dengan memasukkan nama ibu kandung, nomor HP, alamat *email* jika sudah maka masyarakat sudah bisa mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi, setelah selesai diproses dokumen dapat diambil di kantor kecamatan pemohon. Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu operator *Online* Disdukcapil Kota Padang Bapak Ryan Dwi Prasetyo yang bertugas Di kantor pada Jumat, 4 Januari 2022 beliau berpendapat bahwa Petunjuk dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi berkiblat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Wawancara tersebut menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Sudah mengatur Standar Operasional Prosedur sehingga masyarakat diharapkan dapat memahami dan menaati SOP yang sudah dibuat.
- Adanya kerjasama antara Disdukcapil Kota Padang dengan 11 kecamatan yang ada di Kota Padang, jadi untuk pencetakan dapat dilakukan kantor kecamatan pemohon atau bisa mencetaknya sendiri karena kertas dokumen sudah diatur yaitu kertas 40 gram

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rohman, D. F, 2013), dengan judul Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masih banyaknya kekurangan pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang seperti banyaknya loket yang disamakan meskipun jumlah penduduk pada setiap Kecamatan tidak sama sehingga akan menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan membutuhkan waktu yang lama pada Kecamatan yang Penduduknya banyak seperti Kecamatan Lowokwaru dan Klojan.

Kemudian, penulis sepakat dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Afriyanni Afriyanni, Vivi Ukhwatul K Masbiran, Riant Nugroho, 2021) dengan judul Reformasi pelayanan admindukcapil, kinerja Disdukcapil, Peningkatan kualitas layanan adminduk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Adanya tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan digitalisasi layanan di Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu keberlanjutan komitmen layanan akibat mutasi dan pergantian kepemimpinan kepala daerah, ketersediaan tenaga teknis yang mendukung layanan, keamanan data kependudukan, adaptasi.

Temuan utama yang menunjukkan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa Agar Aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang berjalan sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan orang-orang yang memiliki loyalitas tinggi mulai dari penanggung jawab *Online* Disdukcapil Kota Padang sampai ke pelaksananya. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Ir. Welzi Analia ketika ditemui dalam wawancara yang Penulis lakukan di ruangan Kamis, 6 Januari 2022 beliau menyampaikan Saya selalu menyampaikan kepada semua pelaksana aplikasi *online* agar selalu

memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan jika masyarakat ada yang tidak mengetahui tentang pelayanan *online* ini harap untuk diberi pemahaman terkait pelayanan ini. Wawancara tersebut menerangkan bahwa operator *Online* Disdukcapil Kota Padang sudah memahami tugas dan fungsi mereka.

IV. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian penulis yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang belum berjalan maksimal, hal ini dapat kita lihat dari sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat memilih untuk tetap datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan karena belum tau adanya aplikasi, belum tau mengoperasikan aplikasi. Pernyataan tersebut membuat masyarakat cenderung untuk mendatangi kantor karena dengan mendatangi kantor untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat jadi lebih leluasa untuk bertanya jika terdapat kendala selain itu dengan datang ke kantor mereka merasa keluh kesah mereka jadi bisa didengar.
2. Kendala Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang ada beberapa faktor penghambat sebagai berikut :
 - 1) Belum semua masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang ini.
 - 2) Jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang belum sempurna
 - 3) Aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang yang belum sempurna
 - 4) Sarana dan prasarana yang belum memadai
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi *Online* Disdukcapil Kota Padang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, antara lain :
 - 1) Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat
 - 2) Meningkatkan konektivitas jaringan dengan berkoordinasi dengan dinas terkait.
 - 3) Membangun Infrastruktur Teknologi
 - 4) Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *online* Disdukcapil Kota Padang

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas DUKCAPIL Kota Padang serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Afriyanni Afriyanni, Vivi Ukhwatul K Masbiran, Riant Nugroho. 2021. *Reformasi Pelayanan Publik: Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman*. Badan Penelitian and Pengembangan (Balitbang), Padang, West Sumatra, Indonesia Vol 6 No 1 (2021).

Edwards III, George C. 2003. *Implementing Public Policy*. Jakarta

Rohman, D. F. 2013. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

