

**EFEKTIVITAS PROGRAM SILETON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN AGAM PROVINSI SUMATERA BARAT**

Alfarizal Ihsan
NPP. 32.0116

*Asdaf Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ihsanalfarizal19@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Muh. Ilham, M.Si.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The problem that underlies the researcher in taking this title is the low effectiveness of population administration services in Agam Regency due to geographical access constraints and limited digital infrastructure, especially in blankspot areas. This condition has an impact on limited service coverage, low ownership of population documents, and high public complaints about the quality of public services. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the SILETON program in population administration services by the Population and Civil Registration Service of Agam Regency. **Method:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observation in the field, and documentation of relevant data. Informants were selected using purposive sampling techniques based on their involvement and knowledge of the SILETON program, and expanded with snowball sampling techniques to obtain more comprehensive and in-depth data. **Results/Findings:** Based on the implementation indicators of the order, it was found that: (1) in terms of target suitability, the SILETON program has reached the community at the village level, but has not been fully distributed throughout the region due to limited human resources and infrastructure; (2) in terms of socialization, the dissemination of information about the program has not been optimal, especially in areas that are difficult to reach by internet networks; (3) in terms of achieving goals, the program has succeeded in increasing the efficiency of population administration services, although not optimally due to technical constraints; and (4) in terms of monitoring, program evaluation has not been carried out consistently and has not resulted in rapid follow-up to field constraints. **Conclusion:** The implementation of the SILETON program in population administration services in Agam Regency is considered quite effective, but not yet optimal. This is due to the uneven implementation across all villages due to limited human resources, technical constraints such as unstable internet networks, and inconsistent monitoring and follow-up of the program by related agencies. **Suggestions:** The researcher suggests that the Population and Civil Registration Service of Agam Regency immediately conduct intensive training for village operators, strengthen digital infrastructure, and implement a consistent monitoring and evaluation system to improve the effectiveness of the SILETON program as a whole.*

Keywords: *Program effectiveness, administrative services, SILETON.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan yang melatarbelakangi peneliti dalam mengambil judul ini adalah rendahnya efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam akibat kendala akses geografis dan keterbatasan infrastruktur digital, khususnya di wilayah blankspot. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya jangkauan layanan, rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta tingginya keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan public. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program SILETON dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi terhadap data-data relevan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap program SILETON, serta diperluas dengan teknik snowball sampling untuk memperoleh data yang lebih menyeluruh dan mendalam. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan indikator pelaksanaan penertiban, ditemukan bahwa: (1) dari sisi kesesuaian sasaran, program SILETON telah menjangkau masyarakat di tingkat nagari, namun belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah akibat keterbatasan SDM dan infrastruktur; (2) dari aspek **sosialisasi**, penyebaran informasi tentang program belum optimal, terutama di daerah yang sulit dijangkau jaringan internet; (3) dari segi pencapaian tujuan, program telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, meskipun belum maksimal karena kendala teknis; dan (4) dari aspek pemantauan, evaluasi program belum dilakukan secara konsisten dan belum menghasilkan tindak lanjut yang cepat terhadap kendala lapangan. **Kesimpulan:** Pelaksanaan program SILETON dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam dinilai cukup efektif, namun belum optimal. Hal ini disebabkan oleh belum meratanya pelaksanaan di seluruh nagari akibat keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta belum konsistennya pemantauan dan tindak lanjut program oleh instansi terkait. **Saran:** Peneliti menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam segera melakukan pelatihan intensif bagi operator nagari, memperkuat infrastruktur digital, serta menerapkan sistem monitoring dan evaluasi secara konsisten untuk meningkatkan efektivitas program SILETON secara menyeluruh.

Kata kunci: Efektivitas program, pelayanan administrasi, SILETON.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya melalui digitalisasi layanan yang memungkinkan peningkatan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi administrasi (Kettunen & Kallio, 2020). Pemerintah daerah Kabupaten Agam mengimplementasikan program Sistem Layanan Elektronik Nagari Online (SILETON) sebagai upaya modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Program ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), serta untuk mempercepat proses pelayanan di tingkat nagari.

Namun, meskipun potensi manfaat program SILETON sangat besar, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam mengoperasikan sistem di tingkat nagari, yang menyebabkan tidak meratanya pelayanan dan beban kerja yang tidak seimbang (Venkatesh et al., 2016). Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum merata, khususnya jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah, menjadi penghambat signifikan dalam kelancaran operasional sistem elektronik ini (Heeks, 2006).

Tidak hanya itu, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program yang belum dilakukan secara konsisten mengakibatkan beberapa permasalahan teknis dan administratif sulit terdeteksi dan ditangani secara cepat. Kondisi ini mengurangi kualitas pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang diharapkan dapat memperbaiki birokrasi (Gil-Garcia & Pardo, 2005). Ketidaksesuaian antara SOP dan praktik lapangan sering kali memicu konflik antara petugas dan Masyarakat (Permana, 2022). Penelitian sebelumnya juga menekankan bahwa keberhasilan program e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknis, dukungan kebijakan, dan pelatihan SDM secara berkelanjutan (Dwivedi et al., 2019).

Tabel 1
Data Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indonesia

No.	Tahun	Target Nasional	Realisasi Nasional	Cakupan Layanan
1.	2021	85%	83%	90%
2.	2022	87%	85%	92%
3.	2023	90%	88%	95%

Sumber: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2023.

Laporan Tahunan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Data capaian layanan administrasi kependudukan nasional menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2023, dengan target nasional yang ditetapkan berturut-turut sebesar 85%, 87%, dan 90%, sementara realisasinya mencapai 83%, 85%, dan 88%. Cakupan layanan juga meningkat dari 90% menjadi 95%, menandakan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan semakin meluas. Namun, gap antara target dan realisasi menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan layanan, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Kondisi ini sejalan dengan temuan di Kabupaten Agam, di mana efektivitas program SILETON belum optimal akibat keterbatasan SDM dan jaringan internet yang belum merata di nagari-nagari. Oleh karena itu, data nasional tersebut menegaskan perlunya strategi yang lebih fokus dan konsisten dalam meningkatkan kualitas serta pemerataan layanan administrasi kependudukan di tingkat daerah, termasuk Kabupaten Agam, agar capaian layanan dapat sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan program SILETON menjadi penting untuk mengidentifikasi kendala utama serta merumuskan strategi peningkatan yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program SILETON dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan pemerataan layanan, kualitas SDM, serta penguatan infrastruktur teknologi guna mendukung keberlanjutan program.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, meskipun capaian layanan secara nasional terus mengalami peningkatan dari 83% pada 2021 menjadi 88% pada 2023, masih terdapat kesenjangan antara target nasional dengan realisasi yang diperoleh di tingkat nagari. Hal ini terutama disebabkan oleh berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, ketidakmerataan infrastruktur digital, serta lemahnya sistem monitoring dan evaluasi pelaksanaan program. Keterbatasan SDM di lapangan menyebabkan pelayanan tidak berjalan optimal, terutama saat permintaan masyarakat meningkat, sementara infrastruktur jaringan yang belum merata menghambat kelancaran proses digitalisasi layanan. Selain itu, pemantauan yang belum konsisten menyebabkan beberapa masalah teknis dan administrasi tidak segera teratasi, sehingga menghambat efektivitas program secara menyeluruh. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan kualitas pelayanan antar wilayah, yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengkaji secara mendalam faktor-faktor penghambat dan peluang peningkatan efektivitas program SILETON, serta menyusun rekomendasi strategis yang dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam dalam mengoptimalkan pelaksanaan program. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi penting dalam pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik berbasis teknologi informasi di daerah, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih merata, cepat, dan akurat bagi seluruh masyarakat Kabupaten Agam.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas program layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi elektronik yang menjadi rujukan dalam penelitian ini. Hasibah (2022) menggunakan metode kualitatif dengan survei dan wawancara dalam menilai aplikasi Poedak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dengan pendekatan teori efektivitas layanan publik, dan menemukan bahwa aplikasi tersebut berjalan cukup efektif namun masih menghadapi tantangan dalam hal sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan. Selanjutnya, penelitian kuantitatif oleh Maskhuroh (2024) dengan survei dan analisis data yang berlandaskan teori pengukuran kinerja pelayanan menunjukkan bahwa Mesin ADM di Kapanewon Ngaglik, Sleman, mampu menghasilkan output layanan yang lebih besar dari input masyarakat, menandakan efektivitas yang baik meskipun fokusnya berbeda dengan penelitian ini yang menelaah aplikasi SILETON di Kabupaten Agam. Yuniarti (2024) menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan wawancara, serta teori efektivitas program, dalam studi aplikasi Sirancak di Kota Padang, melaporkan bahwa aplikasi tersebut memenuhi beberapa indikator efektivitas, namun mengalami kendala dalam integrasi database dan

sosialisasi layanan. Selain itu Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2023) bertajuk *Efektivitas Kinerja Satpol PP dalam Menangani Pelanggaran Perda Kawasan Tanpa Rokok di Kota Yogyakarta*, mengungkapkan bahwa peran Satuan Polisi Pamong Praja sangat krusial dalam menjaga kepatuhan terhadap Peraturan Daerah, terutama dalam konteks kawasan tanpa rokok. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penegakan hukum sangat dipengaruhi oleh penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi, keterlibatan lintas sektor seperti dinas kesehatan, serta adanya sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat. Bayu menekankan pentingnya pendekatan edukatif dan kolaboratif dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat, sehingga penegakan hukum tidak semata-mata bersifat represif, melainkan juga persuasif. Penelitian lain yang mengevaluasi Kinerja Satpol PP dalam Menegakkan Perda Ketertiban Umum di Kabupaten Bekasi. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa kualitas pelayanan dan responsivitas aparat Satpol PP masih belum optimal, terutama dalam hal pengawasan pasar tradisional dan pengelolaan PKL (Setiawan, 2020). Meskipun semua penelitian tersebut menilai efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi elektronik, perbedaan utama terletak pada lokasi, jenis aplikasi, serta tantangan yang dihadapi di masing-masing daerah, sedangkan penelitian ini secara spesifik fokus pada program SILETON di Kabupaten Agam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya kajian mengenai optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem elektronik dalam konteks lokal yang berbeda, dengan pendekatan kualitatif dan fokus pada perbaikan SDM serta infrastruktur teknologi. Penelitian dari Nugraha (2021), Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Perda Ketertiban Umum di Kota Bandung. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kendala utama dalam pelaksanaan penegakan Perda adalah kurangnya koordinasi antar instansi serta rendahnya partisipasi masyarakat. Menurut Purnandes, Chofa, dan Farda (2024), efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Selain itu, Seles dan Armia (2020) dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam menyatakan bahwa meskipun terdapat upaya peningkatan kualitas layanan, masih terdapat tantangan dalam hal tanggapan terhadap keluhan masyarakat dan konsistensi dalam pelayanan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang dapat diidentifikasi dari beberapa aspek yang membedakannya dengan penelitian-penelitian terdahulu. Dari segi fokus, penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam, yang masih relatif jarang menjadi objek studi mendalam. Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada evaluasi aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau pada aspek teknis layanan saja, penelitian ini menelaah secara komprehensif tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga keterlibatan sumber daya manusia, infrastruktur, serta aspek koordinasi lintas sektor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program. Pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan memungkinkan eksplorasi lebih dalam mengenai dinamika pelaksanaan program, kendala yang dihadapi di lapangan, dan upaya strategis yang telah dilakukan,

sehingga memberikan gambaran kontekstual yang lebih kaya dibandingkan metode kuantitatif yang dominan dalam studi-studi sebelumnya.

Secara teoretis, penelitian ini mengadopsi teori efektivitas program dari Subagyo dalam Budiani (2007), yang memberikan kerangka analisis holistik mencakup input, proses, output, dan outcome dalam menilai keberhasilan layanan publik berbasis elektronik. Pendekatan ini belum banyak diterapkan dalam kajian serupa di bidang administrasi kependudukan, khususnya pada konteks layanan nagari di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga mengangkat peran strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam dalam mengatasi hambatan internal seperti keterbatasan SDM dan kendala teknis, serta menginisiasi kolaborasi lintas sektor yang bersifat inovatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia dan sistem koordinasi, yang memberikan kontribusi baru bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik digital di daerah. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan kajian efektivitas layanan administrasi kependudukan secara elektronik dengan pendekatan multidimensional dan kontekstual, serta menawarkan rekomendasi praktis yang aplikatif untuk peningkatan kualitas pelayanan di tingkat local.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program tersebut, baik dari aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun koordinasi lintas sektor yang memengaruhi kelancaran layanan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi upaya strategis yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi kendala yang dihadapi serta memperkuat keberlanjutan program. Dengan menggunakan teori efektivitas program dari Subagyo dalam Budiani (2007) sebagai kerangka analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara input, proses, dan output layanan elektronik di tingkat nagari, sehingga mampu memberikan rekomendasi praktis yang aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di daerah.

II. METODE

Penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dipilih untuk menggali secara mendalam proses, dinamika, dan kendala dalam pelaksanaan program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) di Kabupaten Agam. Menurut (Simangunsong, 2017) merupakan Penelitian kualitatif memiliki karakter partisipatif dengan desain yang dapat disesuaikan, memungkinkan peneliti memodifikasi rencana awal untuk mengakomodasi fenomena nyata yang ditemukan di lokasi penelitian. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti memahami konteks sosial dan operasional program secara utuh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, sehingga dapat menangkap makna serta persepsi pelaku layanan dan masyarakat pengguna secara komprehensif. Kerangka teori yang digunakan adalah teori efektivitas program dari Subagyo dalam Budiani (2007), yang menekankan analisis terhadap hubungan input, proses, output, dan outcome dalam

menilai keberhasilan suatu program publik. Teori ini dipilih karena relevan dalam mengevaluasi bagaimana berbagai faktor seperti sumber daya manusia, infrastruktur, koordinasi, dan pengawasan berkontribusi pada efektivitas layanan administrasi kependudukan secara elektronik.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling untuk memperoleh narasumber yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan SILETON, seperti pejabat dan operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, serta beberapa pihak terkait lintas sektor. Teknik snowball sampling juga digunakan untuk menambah informan yang dianggap relevan berdasarkan rekomendasi awal. Lokasi penelitian terfokus di Kabupaten Agam, khususnya pada unit pelayanan di tingkat nagari yang menjadi ujung tombak pelaksanaan SILETON. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi berupa laporan, regulasi, serta data statistik layanan. Validitas data dijaga melalui triangulasi metode dan sumber agar hasil penelitian kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman (1992) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi untuk menghasilkan sintesis temuan yang komprehensif terkait efektivitas program serta hambatan dan upaya perbaikan dalam pelaksanaan SILETON di Kabupaten Agam.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perkembangan Data Pelayanan Masyarakat Agam pada Program SILETON

Program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) di Kabupaten Agam telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini terlihat dari kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Selain itu, capaian cakupan layanan di tingkat nagari juga meningkat secara signifikan, yang sejalan dengan temuan Kusuma dan Rahman (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik berperan penting dalam mempercepat akses masyarakat terhadap layanan administrasi pemerintahan. Pelaksanaan program SILETON dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam dianalisis menggunakan kerangka teori yang diadaptasi dari konsep efektivitas kebijakan publik, yang terdiri dari beberapa dimensi utama. Dimensi-dimensi tersebut ketepatan sasaran program, sosialisasi program dan tujuan program serta pemantauan program yang masing-masing dioperasionalkan melalui indikator-indikator spesifik agar dapat memetakan secara sistematis pelaksanaan program secara menyeluruh. Indikator ini tidak hanya memetakan aspek teknis dan struktural dalam penertiban, tetapi juga berfungsi sebagai pedoman untuk memperoleh data yang akurat, komprehensif, dan dapat dipertanggungjawabkan yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program

Program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Terpadu Online Nagari) di Kabupaten Agam merupakan salah satu inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada di wilayah terpencil dan termasuk kelompok rentan. Ketepatan sasaran program ini tercermin dari kemampuannya dalam

menjangkau warga yang selama ini kesulitan mengakses layanan konvensional, seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat adat. Dengan pendekatan jemput bola dan pemanfaatan operator nagari sebagai penghubung antara masyarakat dan Dinas Dukcapil, SILETON telah berhasil mengurangi hambatan geografis dan teknologi dalam pelayanan kependudukan. Data yang menunjukkan tingginya jumlah pengajuan layanan dari tingkat nagari menjadi bukti bahwa program ini telah dilaksanakan secara inklusif dan menyeluruh.

Selain menjangkau kelompok sasaran yang tepat, keberhasilan Program SILETON juga tercermin dari meningkatnya jumlah dokumen administrasi kependudukan yang berhasil diterbitkan, seperti KTP, KIA, akta kelahiran, dan kartu keluarga. Hal ini menandakan bahwa program tidak hanya menjangkau masyarakat di pusat kota, melainkan juga masyarakat pedesaan yang selama ini mengalami keterbatasan akses. Pernyataan dari pejabat Dinas Dukcapil dan pengakuan masyarakat setempat menunjukkan bahwa program ini telah memberi dampak langsung terhadap percepatan pelayanan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pandangan dari Lembaga Swadaya Masyarakat juga memperkuat bahwa SILETON mampu menyentuh kelompok miskin dan termarjinalkan, walaupun masih ada tantangan dalam hal pemerataan fasilitas dan sosialisasi ke seluruh nagari.

Berdasarkan teori Subagyo (2007), ketepatan sasaran program diukur dari sejauh mana peserta atau penerima manfaat sesuai dengan target yang telah ditentukan. Dalam konteks ini, target utama SILETON adalah masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan kependudukan, dan temuan lapangan menunjukkan bahwa sasaran tersebut telah tercapai. Peran strategis nagari dalam proses pelayanan menjadikan layanan ini tidak hanya administratif, tetapi juga berbasis kearifan lokal dan kedekatan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh sinergi antara struktur pemerintahan lokal dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, Program SILETON dapat dikatakan telah memenuhi prinsip ketepatan sasaran dalam pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan aspek penting dalam keberhasilan implementasi Program SILETON sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Kabupaten Agam. Sosialisasi ini dilakukan melalui pendekatan berjenjang, dengan menjadikan operator nagari sebagai ujung tombak dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi, strategi ini diambil karena keterbatasan sumber daya manusia di tingkat kabupaten untuk menjangkau seluruh wilayah secara langsung. Para operator nagari dibekali pelatihan di awal peluncuran program agar dapat memahami sistem serta mampu menyosialisasikannya kepada warga di nagari masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi bukan hanya sebagai pelengkap teknis, tetapi merupakan fondasi komunikasi publik agar masyarakat dapat memahami dan berpartisipasi aktif dalam program yang ditawarkan.

Hasil sosialisasi tersebut terbukti dari semakin banyaknya masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan layanan SILETON, termasuk kelompok rentan dan warga di daerah terpencil. Sosialisasi juga membantu menghindari kesalahpahaman dan

mempercepat adaptasi masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan dari konvensional ke digital. Sebagaimana ditegaskan dalam teori Subagyo dalam Budiani (2007), sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi kepada kelompok sasaran, sehingga isi, manfaat, dan prosedur program dapat dipahami dengan baik. Dalam konteks ini, keterlibatan operator nagari berperan sebagai penghubung strategis antara pemerintah daerah dan masyarakat, yang memastikan bahwa penyebaran informasi berjalan lebih luas dan tepat sasaran. Namun demikian, kendala tetap ada, terutama terkait belum meratanya pemahaman di seluruh nagari akibat ketimpangan kemampuan komunikasi dan digitalisasi antar operator.

Berdasarkan hasil temuan dan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi Program SILETON telah berlangsung dengan efektivitas awal yang cukup baik. Strategi pendekatan desentralistik melalui nagari terbukti efektif dalam menjangkau akar rumput masyarakat, yang selama ini kerap tertinggal dalam pelayanan kependudukan. Namun, keberhasilan ini masih perlu diperkuat dengan sistem monitoring dan evaluasi berkala untuk menilai keberlanjutan efektivitas sosialisasi. Ketergantungan penuh pada operator nagari juga menjadi tantangan tersendiri karena berpotensi menyebabkan ketidaksinambungan informasi jika tidak dibarengi dengan dukungan komunikasi langsung dari pihak Dukcapil. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas jangka panjang, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya lokal dan pengembangan strategi sosialisasi yang lebih merata, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh pemahaman dan manfaat layanan secara maksimal.

3. Tujuan Program

Program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Online Terpadu) merupakan upaya strategis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam untuk mengatasi hambatan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Tujuan utamanya adalah mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada di wilayah terpencil, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan pelayanan di tingkat nagari. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas, Kepala Seksi, dan Kepala Sub Bagian menunjukkan bahwa program ini dirancang untuk menjawab kebutuhan akan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan hemat biaya. Pelayanan yang sebelumnya mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Dukcapil kini bisa diakses dari tempat tinggal mereka, sehingga tidak mengganggu aktivitas produktif masyarakat sehari-hari.

Temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa tujuan program ini bukan sekadar menghadirkan kemudahan teknis, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak dasar warga negara. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pihak LSM dan masyarakat yang merasa terbantu dengan keberadaan SILETON, karena dokumen kependudukan yang mereka peroleh menjadi syarat penting untuk mendapatkan layanan publik lainnya, seperti jaminan kesehatan, pendidikan, hingga bantuan sosial. Artinya, SILETON berkontribusi langsung terhadap peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat melalui perbaikan akses administrasi. Tujuan program ini menjadi cerminan dari kehadiran negara yang lebih inklusif dan responsif, yang mampu menjangkau masyarakat kecil dan termarginalkan melalui inovasi pelayanan publik.

Mengacu pada teori efektivitas program menurut Subagyo dalam Budiani (2007), suatu program dikatakan efektif apabila tujuannya dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan dan kondisi sasaran. Berdasarkan wawancara dan pengamatan penulis, dapat disimpulkan bahwa tujuan program SILETON telah berjalan efektif karena mampu memberikan kemudahan akses, mengurangi beban biaya, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan kependudukan. Selain itu, program ini juga berhasil membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Meski demikian, untuk mempertahankan efektivitas jangka panjang, SILETON perlu terus dikembangkan, baik dari sisi teknis sistem maupun dari jangkauan pelayanan, agar setiap warga Kabupaten Agam, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat dan perlindungan hukum melalui dokumen kependudukan yang sah dan mudah diakses.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan elemen penting dalam siklus implementasi kebijakan publik untuk menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan berlangsung sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks program SILETON di Kabupaten Agam, kegiatan pemantauan dilakukan secara berkala setiap tiga bulan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk menilai capaian program di tingkat nagari, mengidentifikasi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kesalahan input data, serta menampung umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemantauan ini menunjukkan adanya mekanisme pengawasan internal yang sudah dibangun secara sistematis untuk menjamin mutu dan konsistensi layanan.

Namun, meskipun pemantauan telah berjalan secara reguler, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan. Beberapa kendala utama yang teridentifikasi antara lain kurangnya tenaga operator di tingkat nagari, keterbatasan pemahaman teknis oleh pelaksana lokal, dan belum optimalnya sistem pelaporan yang terdokumentasi dengan baik. Hal ini menyebabkan hasil evaluasi belum sepenuhnya memberikan gambaran menyeluruh tentang perkembangan dan tantangan pelaksanaan SILETON di seluruh wilayah Kabupaten Agam. Dengan demikian, proses pemantauan masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi frekuensi pelaporan, kapasitas sumber daya manusia, maupun infrastruktur pendukung seperti sistem informasi monitoring yang terpadu.

Mengacu pada teori efektivitas program menurut Subagyo dalam Budiani (2007), pemantauan yang efektif merupakan bagian integral dari proses pencapaian tujuan program. Pemantauan yang lemah dapat menyebabkan terjadinya deviasi antara perencanaan dan pelaksanaan di lapangan. Dalam hal ini, pemantauan terhadap program SILETON dapat dikatakan sudah berjalan, namun belum mencapai tingkat optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang lebih partisipatif dan terintegrasi, termasuk melibatkan masyarakat dan perangkat nagari dalam proses evaluasi, serta penguatan sistem dokumentasi dan pelaporan. Dengan pemantauan yang lebih komprehensif, program SILETON akan lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan memastikan keberlanjutan serta efektivitasnya dalam jangka panjang, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang merata dan inklusif.

3.2. Faktor Penghambat Efektivitas Program SILETON dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam

Dalam pelaksanaan program, tidak jarang ditemukan berbagai hambatan yang dapat memperlambat atau bahkan menghambat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini juga terjadi dalam implementasi program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Online Terpadu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, terdapat beberapa faktor penghambat yang signifikan dalam pelaksanaan program ini. Pertama, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) di tingkat nagari menjadi kendala utama. Operator SILETON di nagari merupakan ujung tombak pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, namun tidak semua nagari memiliki SDM yang memadai dari segi jumlah maupun kompetensi. Beberapa nagari hanya memiliki satu operator yang bahkan merangkap tugas lain, sehingga proses pelayanan menjadi tidak maksimal, khususnya ketika permintaan meningkat atau terjadi gangguan teknis. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Rahmat Hidayat, menyampaikan bahwa masih terdapat nagari yang belum memiliki operator tetap dan hanya dibantu oleh perangkat nagari yang merangkap tugas. Meskipun pelatihan telah dilakukan secara berkala, belum semua nagari memiliki SDM yang mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Kondisi ini berimplikasi pada lambatnya layanan serta rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah konkret dari pemerintah daerah untuk memperkuat kapasitas SDM melalui rekrutmen, pelatihan lanjutan, serta dukungan teknis berkelanjutan agar program SILETON dapat berjalan merata dan berkelanjutan di seluruh wilayah Kabupaten Agam.

Kendala kedua yang turut menghambat pelaksanaan program SILETON adalah terbatasnya infrastruktur digital, khususnya jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Agam. Beberapa nagari yang berada di daerah perbukitan atau wilayah terpencil mengalami kesulitan dalam konektivitas, sehingga proses penginputan dan pengiriman data ke server pusat menjadi terganggu. Akibatnya, pelayanan administrasi seperti pencetakan atau validasi dokumen mengalami keterlambatan. Kepala Seksi Pendataan Penduduk Kabupaten Agam menyatakan bahwa gangguan jaringan merupakan hambatan nyata, dan pihaknya tengah melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika setempat untuk mencari solusi. Namun, hingga kini, permasalahan ini masih menjadi tantangan serius dalam pelaksanaan program. Ketimpangan infrastruktur digital menjadi penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien, dan merata. Oleh karena itu, perhatian lebih dari pemerintah daerah sangat diperlukan dalam mendorong pembangunan infrastruktur teknologi yang inklusif agar tujuan program dapat tercapai secara menyeluruh.

Kendala ketiga adalah kurangnya pemantauan dan tindak lanjut yang konsisten terhadap pelaksanaan program di tingkat nagari. Meskipun evaluasi program telah dijadwalkan secara rutin setiap tiga bulan, pelaksanaannya belum sepenuhnya menyentuh seluruh wilayah secara merata. Beberapa nagari belum mendapatkan supervisi dan penanganan masalah yang memadai, sehingga kendala-kendala yang muncul tidak segera tertangani. Kepala Sub Bagian Keuangan, Program, dan Pelaporan menyampaikan bahwa keterbatasan sumber daya dan luasnya wilayah Kabupaten Agam menyebabkan proses

pemantauan tidak dapat dilakukan secara langsung ke seluruh nagari. Pihaknya sangat bergantung pada laporan dari operator nagari atau kecamatan, yang sayangnya seringkali tidak lengkap atau terlambat. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan penanganan masalah. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pemantauan yang lebih adaptif dan sistematis, termasuk pemanfaatan teknologi pelaporan digital secara real-time agar efektivitas program dapat terjaga. Peningkatan kapasitas SDM pengawas, pelibatan lintas sektor, serta penguatan sistem informasi menjadi langkah penting untuk memperbaiki kelemahan ini. Dengan demikian, efektivitas dan keberlanjutan program SILETON dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam dapat terus dijaga dan ditingkatkan.

3.3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mengatasi Hambatan dalam Efektivitas Program SILETON

Upaya peningkatan efektivitas program SILETON oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan merata. Salah satu langkah strategis adalah pelatihan rutin bagi operator nagari guna meningkatkan kemampuan teknis dan kemandirian dalam menjalankan sistem. Pelatihan ini juga disertai dengan sertifikasi sebagai bentuk pengakuan kompetensi.

Selain itu, Dinas Dukcapil menjalin kerja sama lintas sektor dengan rumah sakit, pengadilan agama, dan LSM untuk memperluas akses layanan, khususnya dalam penerbitan dokumen penting yang sering dibutuhkan masyarakat secara cepat. Sinergi ini membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan akses ke kantor nagari.

Untuk menjamin kelancaran program, dilakukan evaluasi berkala setiap tiga bulan yang mencakup identifikasi kendala serta kepuasan masyarakat. Dukcapil juga mengembangkan sistem pelaporan digital real-time sebagai solusi pemantauan dan respon cepat terhadap masalah di lapangan. Inovasi ini mendukung pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berbasis teknologi.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan akses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di wilayah nagari yang terpencil. Program ini dinilai berhasil dalam hal inovasi layanan, efisiensi waktu, serta kemudahan akses dokumen bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas program masih menghadapi beberapa hambatan, seperti terbatasnya sumber daya manusia di tingkat nagari, kendala teknis terkait jaringan internet, dan kurangnya pemantauan berkelanjutan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Budiani (2007) yang menekankan bahwa efektivitas program publik sangat dipengaruhi oleh lima faktor utama: ketepatan sasaran, pencapaian tujuan, perubahan nyata yang terjadi, dan kemampuan program dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam konteks SILETON, meskipun program telah menjangkau sebagian besar wilayah dan memudahkan masyarakat dalam mengurus

dokumen, masih terdapat kekurangan pada aspek pemantauan dan kapasitas SDM di lapangan, yang membuat efektivitas program belum sepenuhnya optimal.

Selanjutnya, bila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2019) terkait efektivitas e-Government dalam pelayanan publik di Kota Surabaya, diketahui bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan publik sangat bergantung pada dukungan infrastruktur digital yang merata dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas. Penelitian ini memperkuat temuan bahwa kunci efektivitas pelayanan berbasis digital, seperti SILETON, adalah adanya kesiapan SDM, sistem pelaporan digital yang responsif, serta kolaborasi lintas sektor. Dalam hal ini, meskipun Kabupaten Agam telah menerapkan strategi-strategi tersebut, tetapi intensitas pelatihan dan pengawasan belum sepenuhnya konsisten seperti pada studi Lestari, sehingga masih terdapat ruang perbaikan.

Selain itu, temuan ini juga memperluas hasil penelitian oleh Yuliana (2020) yang menyoroti pentingnya kerja sama antara pemerintah daerah dan pihak ketiga (seperti rumah sakit atau pengadilan agama) dalam mempercepat layanan publik berbasis digital. Kolaborasi lintas sektor yang dilakukan dalam program SILETON merupakan bukti bahwa pendekatan holistik dibutuhkan untuk menjawab kompleksitas kebutuhan masyarakat. Namun, belum optimalnya integrasi sistem antara instansi terkait menjadi salah satu catatan penting untuk pengembangan ke depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur tentang pelayanan publik berbasis digital di tingkat lokal, khususnya dalam konteks wilayah perdesaan yang memiliki tantangan geografis dan infrastruktur. Penelitian ini mempertegas bahwa efektivitas program pelayanan digital seperti SILETON tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat bergantung pada dukungan sumber daya manusia, sistem evaluasi yang adaptif, dan keberlanjutan pengawasan dari pihak penyelenggara.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program SILETON (Sistem Layanan Elektronik Nagari Online) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Agam, dapat disimpulkan bahwa program ini dinilai cukup efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, khususnya bagi masyarakat di wilayah nagari. Pelayanan dokumen kependudukan menjadi lebih mudah dijangkau tanpa harus mengakses kantor pusat Dinas Dukcapil. Namun demikian, efektivitas program belum merata di seluruh wilayah karena masih dihadapkan pada kendala teknis, seperti jaringan internet yang belum stabil, serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di tingkat nagari.

Faktor utama yang menghambat efektivitas program ini mencakup terbatasnya jumlah dan kapasitas operator SILETON, belum optimalnya infrastruktur digital di beberapa wilayah, serta kurangnya pemantauan dan tindak lanjut yang konsisten terhadap hasil evaluasi. Hal ini berdampak pada keterlambatan layanan dan berkurangnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai upaya perbaikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam telah melakukan beberapa langkah strategis, antara lain pelatihan rutin bagi operator nagari, penguatan kerja sama lintas sektor, pelaksanaan evaluasi berkala, serta pengembangan sistem pelaporan digital berbasis real-time. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperkuat efektivitas dan keberlanjutan Program SILETON sebagai inovasi pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap tantangan era digital. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, Lokasi, dan biaya penelitian sehingga belum mampu menjangkau seluruh informan yang dibutuhkan. Penelitian hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih. **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 yang berkaitan dengan efektivitas program sileton dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Provinsi Sumatera Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu mensukseskan selama pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwivedi, Y. K., et al. (2019). Electronic Government: A Review and Future Directions. *Government Information Quarterly*, 36(3), 101395. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001>
- Hasibah, I. (2022). Evaluasi Efektivitas Aplikasi Poedak dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 34-45.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). E-Government in the Era of Digital Transformation: A Review of the Literature. *Information Systems Frontiers*, 22, 1–15. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10012-9>
- Kusuma, B. (2023). Efektivitas Kinerja Satpol PP dalam Menangani Pelanggaran Perda Kawasan Tanpa Rokok di Kota Yogyakarta [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Eprints IPDN.
- Maskhuroh, L. (2024). Efektivitas Mesin ADM di Kapanewon Ngaglik, Sleman: Suatu Analisis Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 112-125.
- Nugraha, D. S. (2021). Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penegakan Perda Ketertiban Umum di Kota Bandung [Skripsi]. IPDN. Eprints IPDN.
- Permana, A. (2022). Implementasi SOP Penegakan Perda oleh Satpol PP Provinsi Jawa Barat [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Eprints IPDN.
- Purnandes, B., Chofa, F., & Farda, N. F. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur. *Otentik Law*

- Journal*, 2(1). <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/OLJ/article/view/5811>
- Setiawan, H. (2020). Evaluasi Kinerja Satpol PP dalam Menegakkan Perda Ketertiban Umum di Kabupaten Bekasi [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. Repository IPDN.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Seles, M., & Armiati, A. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*, 1(1). <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/12399>
- Venkatesh, V., et al. (2016). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2012/36.1.07>
- Yuniarti, Y. (2024). Evaluasi Aplikasi Sirancak dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang: Studi Kasus dan Tantangan Integrasi Database. *Jurnal Teknologi Administrasi*, 8(1), 58-71.

