

**IMPLEMENTASI DUKCAPIL CERIA *MOBILE* DALAM PENERBITAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Beni Gustriandi

NPP. 29.0194

Asdaf Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: benigusriandi.1@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background: The author focuses on the implementation problem of the Dukcapil Ceria Mobile application innovation in publishing population documents for the community in Padang Pariaman Regency. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the implementation of Dukcapil Ceria Mobile in issuing population documents in Padang Pariaman Regency. **Methods:** This study uses a qualitative research method adopted from the Implementation Theory of Edward III. The data collection technique is by using observation, interview, documentation and triangulation techniques. **Results:** The implementation of the Ceria Mobile Dukcapil Application has been good, because the application for population document services has increased every year. **Conclusion:** The implementation of the Ceria Mobile Dukcapil Application is good, because the application for population document services has increased every year, there are still some obstacles in the implementation of the Ceria Mobile Dukcapil application and to maximize services using the Ceria Mobile Dukcapil application, the authors suggest that the Population and Civil Registration Office of Padang Pariaman Regency is more pay more attention to socialization so that it reaches the community and is more aggressive in socializing applications in electronic, print and social media as well as conducting periodic evaluations of operators and the nagari front office so that they can make improvements so that services can run optimally.

Keywords: Implementation, Ceria Mobile Dukcapil Application, Population Administration

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Penulis berfokus pada permasalahan implementasi dari inovasi aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam menerbitkan dokumen kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam menerbitkan dokumen kependudukan di Kabupaten Padang Pariaman. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang diadopsi dari Teori Implementasi Edward III. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. **Hasil/Temuan:** Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil

Ceria *Mobile* sudah bagus, karena permohonan pelayanan dokumen kependudukan mengalami kenaikan tiap tahunnya. **Kesimpulan:** Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* sudah bagus, karena permohonan pelayanan dokumen kependudukan mengalami kenaikan tiap tahunnya, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dan untuk memaksimalkan pelayanan menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* maka penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman lebih memperhatikan lagi sosialisasi agar sampai ke masyarakat dan lebih gencar mensosialisasikan aplikasi di media elektronik, cetak dan sosial media serta Melakukan evaluasi secara berkala terhadap operator dan *front office* nagari agar dapat melakukan perbaikan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile*, Administrasi Kependudukan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh layanan manajemen konten *Hoot Suite* dan agensi pemasaran media sosial *We Are Social* mengatakan bahwa terjadi penambahan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021 yaitu sebanyak 202,6 juta jiwa. Jika dibandingkan dengan pengguna internet di Indonesia tahun sebelumnya terjadi peningkatan 15,5 persen atau 27 juta jiwa pada bulan Januari 2020 lalu. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Dari data ini menunjukkan, penetrasi internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7 persen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Badan Statistika Nasional tentang jumlah pengguna internet di Kabupaten Padang Pariaman di tahun 2020 sebanyak 39,87 penduduk di atas umur 5 tahun telah mengakses internet. Artinya adanya kemajuan informasi membuat masyarakat menjadi berdampingan dengan adanya informasi komunikasi ini.

Kemajuan informasi komunikasi memberikan kesempatan kepada pemimpin di daerah untuk membuat sebuah kebijakan dalam mengembangkan sebuah inovasi dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang prima dan lebih baik kepada masyarakat. Namun, tetap memperhatikan keamanan data dan mudah dijangkau oleh lapisan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 23 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menyebutkan untuk mendukung informasi terhadap pelaksanaan pemberian pelayanan publik diperlukan sebuah informasi yang bersifat nasional dan menyeluruh. Ayat (4) menjelaskan penyelenggara memiliki kewajiban dalam pengelolaan sistem informasi yang meliputi sistem informasi elektronik dan nonelektronik yang sedikitnya terdiri atas; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kerja.

Mengacu pada pernyataan di atas pemerintah mengubah paradigma dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam memanfaatkan teknologi komunikasi yaitu dengan mengubah sistem pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien dan memakan banyak waktu menjadi pelayanan yang jauh lebih efisien dan hemat waktu sehingga lebih mudah diakses maupun digunakan oleh lapisan masyarakat. Masyarakat perlahan akan beralih kepada pelayanan yang sifatnya e-service dan masyarakat akan meninggalkan cara yang dianggap kuno dan ketinggalan zaman, sehingga pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien akan dapat diwujudkan.

Dukcapil Ceria *Mobile* merupakan sebuah inovasi di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, maka dari itu penulis tertarik meneliti aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yang biasanya dikenal dengan Disdukcapil Ceria merupakan pelaksana pemerintah dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin langsung oleh Kepala Dinas dan merupakan perpanjangan tangan dari Bupati Padang Pariaman dan segala bentuk pertanggungjawaban wajib dilaporkan kepada Bupati melalui sekretaris Daerah.

Ada beberapa permasalahan berkaitan implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* ini yang pertama adalah Kabupaten Padang Pariaman merupakan Kabupaten besar yang terdiri dari 17 kecamatan yang kondisi geografisnya berbeda-beda seperti dataran tinggi sampai daerah pesisir serta jarak ibukota kecamatan yang cukup jauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Kedua, ketika aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* secara resmi dapat digunakan yaitu di penghujung terjadi *trend* jumlah pengguna yang cukup baik, di Semester pertama pada periode Juli 2019 sampai Desember 2019 sebanyak 15.050 orang telah mengunduh aplikasi ini dan mulai berlangganan menggunakan aplikasi. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menargetkan Jumlah Pengguna adalah sebanyak 125.000 user (target ini disesuaikan dengan jumlah kepala keluarga), namun pada semester ke IV yaitu periode Januari 2021 sampai Juni 2021 jumlah pengguna yang ditargetkan tidak dapat terwujud yaitu hanya 72.172 atau sebanyak 57,73 % saja dari yang telah ditargetkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pariaman.

Perlu dilakukan sebuah penelitian dan mencari permasalahan dan menemukan sebuah solusi kenapa jumlah pengguna aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* masih belum memenuhi jumlah yang ditargetkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pariaman.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Pertama hasil penelitian Dhedy Andhika, Bob Alfiandi dan Aidinil Zetra, (2018) berjudul “Gaya Kepemimpinan dalam mengembangkan inovasi organisasi (studi kasus kepemimpinan kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman)” mengemukakan bahwa gaya komunikasi paling berpengaruh dalam memunculkan inovasi strategi. jenis komunikasi yang diterapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu komunikasi dua arah; komunikasi dinamis dan gaya komunikasi mengandalkan. Penelitian Sonia Septiani (2020) berjudul “Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam memberikan pelayanan kependudukan di aplikasi dukcapil ceria *Mobile* masuk dalam kategori baik dalam presentasi 80,80%. Dari hasil perhitungan yang menggunakan pendekatan koefisien determinasi menunjukkan inovasi Dukcapil Ceria *Mobile* merupakan salah satu faktor pendorong dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Ketiga adalah penelitian Oka Sulistyono Nanda (2020) Penelitian berjudul “Pelaksanaan Dukcapil Prima *Mobile* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Provinsi Sumatera Barat” pelaksanaan Dukcapil Prima *Mobile* belum berjalan baik karena Pertama faktor sosialisasi yang belum sampai ke masyarakat karena belum diadakan sosialisasi secara langsung, sehingga membuat masyarakat cenderung datang ke kantor untuk mengurus dokumen

kependudukan. Kedua adalah operator yang mengendalikan pelayanan dalam Aplikasi Dukcapil Prima ini hanya satu orang sehingga operator kewalahan dalam melayani masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman teori yang penulis gunakan adalah Teori Edward III yang mengemukakan ada 4 dimensi yang mempengaruhi keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, yaitu Komunikasi; Sumberdaya, Disposisi; dan Struktur Birokrasi yang mana teori dan metode penelitian yang penulis gunakan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam penerbitan Dokumen Kependudukan, mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan agar Dukcapil Ceria *Mobile* dapat berjalan dengan maksimal.

I. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penulis menganggap cocok dikarenakan penelitian ini lebih banyak mengamati sebuah permasalahan yang abstrak dan perkembangan kejadian sosial yang ada di masyarakat dengan teknik perhitungannya tidak menggunakan statistik.

Sugiyono (2013) juga menyebutkan dalam penelitian kualitatif ada 3 tahapan yang harus dilalui, yaitu; Tahap Deskripsi, pada tahap ini peneliti mulai melihat, mendengar dan menghayati fenomena yang terjadi kemudian mendeskripsikannya. Tahap Reduksi, pada tahap ini peneliti mulai fokus pada data yang ditemukan pada tahap deskripsi kemudian membuat pemetaan terhadap permasalahan yang akan difokuskan. Tahap Seleksi, merupakan fokus peneliti untuk membahas secara mendalam terhadap data dan informasi yang telah didapatkan

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 12 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi, Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, 3 orang Operator Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile*, dan 5 orang Masyarakat.

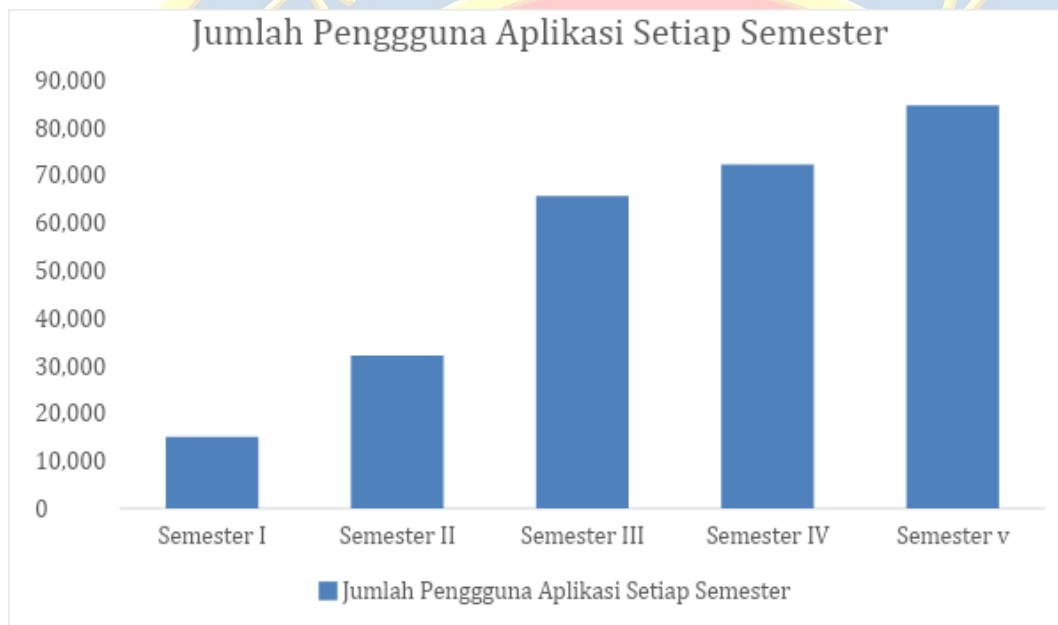
II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman berdasarkan Teori Edward III dalam buku Dasar-dasar Kebijakan Publik (Leo Agustino, 2017) mengemukakan ada 4 dimensi yang mempengaruhi keberhasilan sebuah kebijakan antara lain komunikasi, Sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

3.1 Pelaksanaan Dukcapil Ceria *Mobile*

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman maka peneliti mendapatkan hasil berupa pelayanan yang ada melalui aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* antara lain; Persyaratan dokumen; download formulir; permohonan kedatangan; layanan pengaduan *Tamasya*; Bedah Dadaku (bantu Permasalahan pindah data-dataku); permohonan pindah; akta kelahiran; cetak KIA; pencetakan KTP-EL; akta kematian; perubahan KK. Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* selalu mengalami peningkatan jumlah pengguna setiap tahunnya. Genap di usianya yang baru berumur 2,5 tahun sebanyak 84.514 telah mengunduh Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile*.

Gambar 1
Jumlah Pengguna Aplikasi Setiap Semester



Sumber: Hasil Pengolahan data riset 2022

Keterangan:

- Semester I : Agustus-Desember 2019
- Semester II : Januari 2020-Juni 2020
- Semester III : Juli 2020-Desember 2020
- Semester IV : Januari 2021- Juni 2021
- Semester V : Juli 2021-Desember 2021

Berdasarkan Gambar diagram diatas dapat kita lihat peningkatan jumlah pengguna aplikasi setiap semesternya. Di awal diluncurkannya sebanyak 15.052 orang telah menggunakan aplikasi kemudian terus mengalami peningkatan sampai di semester ke-V jumlah pengguna sudah mencapai 85.587 itu artinya terjadi peningkatan jumlah pengguna di masyarakat.

Tabel 1
Pengajuan Masyarakat tahun 2019-2021

No	Dokumen Kependudukan	Pengajuan Diterima	Pengajuan Ditolak	Pengajuan Total
1	Kartu Keluarga	43.503	1.227	44.730
2	Pengajuan Lahir	6.731	537	7.268
3	Pengajuan Lahir ada NIK	10.089	1010	11.099
4	Akta Kematian	3.681	200	3881
5	Permohonan Pindah	10.571	442	11.013
6	Permohonan KIA	5.005	120	5.125
7	Permohonan KTP	55.572	1.246	56.818
8	Permohonan Kedatangan	4.632	136	4.768
	Total Permohonan	139.768	3.818	143.586

Sumber: Hasil Pengolahan data riset 2022

Dari tabel di atas dapat kita lihat jumlah masing-masing permohonan pembuatan dokumen dalam masing-masing jenis dokumen kependudukan. Permohonan KTP berada di urutan pertama pelayanan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat, sementara pelayanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat adalah pembuatan Akta Kematian.

Tabel 2
Pengajuan Masyarakat Pada Tahun 2021

No	Dokumen Kependudukan	Pengajuan Diterima	Pengajuan Ditolak	Pengajuan Total
1	Kartu Keluarga	10.801	324	11.125
2	Pengajuan Lahir	1.040	4	1.044
3	Pengajuan Lahir ada NIK	1.803	41	1.844
4	Akta Kematian	375	13	388
5	Permohonan Pindah	1.219	7	1.226
6	Permohonan KIA	350	7	357
7	Permohonan KTP	877	24	901

8	Permohonan Kedatangan	839	12	851
	Total Permohonan	1.7304	432	17.736

Sumber: Hasil Pengolahan data riset 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui sebanyak 17.736 pengajuan masuk melalui Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* sepanjang tahun 2021. Permohonan tertinggi ada pada jenis pelayanan pembuatan kartu keluarga sebanyak 11.125, sementara untuk permohonan terendah ada pada pelayanan pembuatan Akta Kematian.

3.2 Implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* Ditinjau dari Aspek Teoritis

Berkaitan dengan penelitian peneliti tentang Implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Teori Edward III, ada 4 dimensi di dalamnya yaitu, komunikasi, sumber daya, sikap implementor (disposisi), struktur birokrasi pelaksana.

3.2.1 Komunikasi

komunikasi ditentukan oleh dua hal yaitu orang yang menyampaikan dan orang yang menerimanya. Jika orang yang berkomunikasi mampu menyampaikan pesan di dalamnya dan lawan bicara paham dari pesan yang dibicarakan maka komunikasi sukses.

3.2.1.1 Transmisi

Transmisi merupakan upaya pengiriman atau penerusan pesan dari seorang pembicara kepada orang lain dan kemudian pesan itu dapat dipahami oleh orang banyak, terkait dengan penelitian ini yang maka untuk transmisi dalam rangka penyebaran informasi inovasi pelayanan Dukcapil Ceria *Mobile* maka perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung sejak awal program ini diluncurkan, namun karena adanya pandemi sosialisasi hanya dilakukan kepada perangkat nagari lalu perangkat nagari akan menyampaikannya kepada masyarakat.

3.2.1.2 Kejelasan

Untuk memaksimalkan sebuah kebijakan maka diperlukan persiapan, penetapan tujuan dan pelaksanaannya. Sehingga itu semua perlu dikomunikasikan dari pemangku kebijakan kepada pelaksana akan pelaksanaannya di lapangan sesuai dengan harapan. Kejelasan dari Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam melayani kebutuhan masyarakat sudah sangat jelas, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Padang Pariaman M. Fadhly, S,AP, MM beliau menyampaikan “Menindaklanjuti arahan pimpinan untuk pelaksanaan inovasi layanan ini, telah ada koordinasi mulai dari operator, kepala seksi, kepala bidang dan kepala dinas untuk memberikan standar pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.”

3.2.1.3 Konsistensi

Untuk mencapai sebuah rencana dan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dituntut harus konsisten dan sejalan serta tidak boleh menyimpang dari rencana. Konsistensi memperlihatkan kelengkapan yang berorientasi pada berpikir kritis dan optimis. Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa

narasumber/informan di atas masyarakat menunjukkan konsistensi dengan terjadinya peningkatan permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Operator juga konsisten dalam mengerjakan pekerjaannya untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan dokumen kependudukannya

3.2.2 Sumber daya

Sumber daya merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan suatu kebijakan. Sumber daya menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan dan tercapainya suatu tujuan dalam kebijakan. Adapun komponen-komponen sumberdaya antara lain, Staf, wewenang, informasi, sarana dan prasarana.

3.2.2.1 Staf

Pelayanan Dukcapil Ceria *Mobile* dikelola dan dijalankan oleh beberapa orang operator yang siap melayani dan membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sesuai dengan kebutuhannya. Operator yang mengoperasikan Dukcapil Ceria *Mobile* berjumlah 12 orang dengan 7 orang bekerja dari kantor dan 5 orang bekerja dari rumah. Operator sudah menunjukkan dedikasi tinggi terhadap pelayanan dapat dilihat dari jam kerjanya yang sampai 24 jam karena pelayanan melalui aplikasi selama 24 jam.

3.2.2.2 Wewenang

Dalam menjalankan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah membagi tugas dan wewenang dari masing-masing dari petugas berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor 24/KEP/DISDUKCAPIL/2019 tentang Petugas Inovasi Nagari Digital. Jika ada kendala bisa langsung berkoordinasi dengan kepala bidang yang membawahnya.

3.2.2.3 Informasi

Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, untuk itu perlunya perluasan informasi yang dari pemangku kebijakan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan memahami tentang penggunaan Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile*. Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa masyarakat penulis mengetahui bahwa untuk menyampaikan informasi Dukcapil Ceria *Mobile* masih belum merata hal ini terkendala oleh pandemi sehingga tidak diperkenankan untuk mengumpulkan orang banyak.

3.2.2.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung terlaksananya pelayanan melalui aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile*, sarana fisik berupa gedung, peralatan, material dan ruangan untuk mendukung operasionalisasi strategi. Untuk menjalankan Dukcapil Ceria *Mobile*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman membutuhkan komputer, software aplikasi dan database, jaringan komunikasi data, dan *hardware* berupa perangkat pendukung (printer dan ADM). Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah cukup memadai, sehingga hanya perlu memaksimalkan pelayanan dengan memberikan pelayanan secara prima kepada semua masyarakat.

3.2.3 Disposisi

Kebijakan dapat terlaksana dengan baik jika didukung oleh para pemimpin yang berkompeten, loyalitas dan berintegritas. Birokrat sebagai tokoh utama dalam berjalannya sebuah birokrasi. Berhasil

atau tidaknya kebijakan dipengaruhi oleh sikap dari para birokrat sehingga perlu menunjuk birokrat yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan sehingga kebijakan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

3.2.3.1 Pengangkatan Birokrat

Untuk memastikan Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan orang-orang yang sesuai dengan kualifikasi dan memiliki dedikasi tinggi mulai dari penanggung jawab Dukcapil Ceria *Mobile* sampai ke pelaksananya. peneliti mendapatkan informasi bahwa operator Dukcapil Ceria *Mobile* sudah memahami tugas dan fungsi mereka, operator dituntut untuk mengetahui semua jenis pelayanan bukan hanya satu jenis pelayanan saja.

3.2.3.2 Insentif

Untuk memotivasi kerja dari operator Dukcapil Ceria *Mobile* maka perlu diberikan penghargaan kepada mereka yang mampu memberikan kualitas terbaiknya. Penghargaan yang diberikan adalah berupa insentif atau penghasilan tambahan setiap bulannya. Pemberian insentif memiliki tujuan agar semua operator berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaiknya. Operator jadi lebih termotivasi karena adanya *reward* berupa operator terbaik setiap bulannya sehingga operator mendapatkan tambahan penghasilan sebesar Rp. 500.000,00 jika berhasil jadi operator terbaik. Pemberian insentif sudah dianggarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya.

3.2.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merujuk pada aspek sebuah proses yang terstruktur berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi atau tingkatan koordinasi dengan instansi lain.

3.2.4.1 Standar Operasional Prosedur

Untuk petunjuk dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi merujuk pada Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 53 tahun 2019 Tentang Nagari Digital Administrasi Kependudukan, di sana diatur bagaimana cara mengunduh, menggunakan aplikasi dan kemana dokumen akan diambil jika telah selesai diterbitkan.

3.2.4.2 Fragmentasi

Fragmentasi bisa diartikan sebagai kerjasama atau kolaborasi dalam suatu struktur birokrasi. Pembagian tugas dan tanggung jawab dari orang yang berbeda sehingga perlu koordinasi tujuannya untuk mencapai hal yang direncanakan. Informasi yang peneliti dapatkan adanya kerjasama antara Disdukcapil Padang Pariaman dengan 103 nagari yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, jadi untuk pencetakan dapat dilakukan di kantor nagari pemohon atau bisa mencetaknya sendiri karena kertas dokumen sudah diatur yaitu kertas HVS 80 gram.

3.3 Implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* ditinjau dari Aspek Legalistik

3.3.1 Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Dalam pasal 8 ayat 1 dijelaskan mengenai kewajiban instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan yaitu Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan. Dukcapil Ceria *Mobile* dihadirkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan di lingkungan Kabupaten

Padang Pariaman yang kemudian dipermudah pendistribusian dokumennya. Pendistribusian dokumen yang telah selesai diproses maka akan dikirim dalam bentuk file Pdf ke akun pemohon, dokumen dapat dicetak sendiri atau mencetaknya ke kantor nagari pemohon. Sementara untuk pembuatan dokumen KTP-EL dan KIA jika telah selesai diproses maka Disdukcapil akan mengirimkan dokumen ke kantor nagari pemohon melalui PT pos Indonesia.

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

Pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan adminduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. peneliti dapat menyimpulkan pentingnya peran *front office* nagari dalam membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang tidak mempunyai *Smartphone* akan dibantu sampai dokumen diterima ke tangan pemohon.

3.4 Diskusi Temuan Menarik

Penulis menemukan faktor penghambat implementasi dukcapil ceria *Mobile* dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman adalah persebaran jaringan internet yang tidak merata, susahnyanya untuk merubah mindset atau pola pikir masyarakat dan petugas serta kendala anggaran.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap Implementasi Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, Implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah berjalan dengan baik. Masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya seperti kendala jaringan internet, susahnyanya merubah pola pikir masyarakat maupun petugas serta anggaran yang mendukung inovasi ini untuk terus berjalan. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memaksimalkan sosialisasi terkait aplikasi, meningkatkan konektivitas jaringan dengan berkoordinasi dengan Diskominfo serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti petugas pelayanan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu karena hanya dilakukan kurang lebih 2 minggu sehingga masih ditemukan kekurangan di dalamnya.

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 berkaitan dengan pelaksanaan implementasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam menerbitkan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian*. Kediri: tidak diterbitkan.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution. (2009). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pambudi, h. (1981). *Dasar dan Teknik Penerbitan Buku*. Jakarta: Sinar Harapan Tersedia.
- Pramana, H. W. (2003). *Aplikasi Inventory berbasis Access*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Prof. Dr. Nyoman Kutha ratna, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- S, A. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyanto, A. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Andi.
- Yusuf, A. (2014). *Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Supriyanto, Aji. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta. Salemba Infotek Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Sumedang. Erlangga Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Sleman. CAP

2. JURNAL

- Taufik, Mhd, & Isril. (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Pemasarakatan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4.
- Septiani, S. (2021). Pengaruh Inovasi Layanan Dukcapil Ceria Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. *Ilmu Sosial dan Politik*, 1-229.
- Andhika, D., & Zetra, A. (2018). Gaya Kepemimpinan dalam Mengembangkan Inovasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1-17.
- Nanda, O. S. (2020). Pelaksanaan Dukcapil Prima Mobile dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. 1-20.

3. INTERNET

- Riyanto, G. P. (2021, Februari Selasa, 23). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*. Retrieved from Kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>

4. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Berbasis Daring

Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 53 tahun 2019 Tentang Inovasi Nagari Digital Administrasi Kependudukan

Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Padang Pariaman No. 24 tahun 2019 Tentang Petugas inovasi Nagari Administrasi Kependudukan.

