


Efektivitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile Dalam Penertiban Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pasaman Barat

¹Siska Marlina, Aldri Frinaldi²
Universitas Negeri Padang

Article Info Article history: Received : 12 Desember 2022 Publish : 16 Januari 2023	Abstract <i>This study aims to determine the effectiveness of online population administration arrangements in controlling population documents in West Pasaman Regency, to analyze the inhibiting factors and to analyze the efforts made by the Population Service of West Pasaman Regency. The research method used is a qualitative method. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation at the West Pasaman Regency Population Service. The results of the research conducted show that the effectiveness of the Dukcapil Prima Mobile application shows that there is still low community participation in Adminduk administration, inadequate facilities and infrastructure, incomplete outreach, lack of personnel and resources who are experts in their field, and network.</i>
Keywords: Aplikasi Dukcapil Prima Mobile, Penertiban Dokumen Kependudukan	
Info Artikel Article history: Received : 12 Desember 2022 Publish : 16 Januari 2023	Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengurusan administrasi kependudukan online dalam penertiban dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat, untuk menganalisis faktor – faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi di Dinas Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diketahui Efektivitas aplikasi Dukcapil Prima Mobile menunjukkan bahwa masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan adminduk, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sosialisasi yang kurang menyeluruh, kurangnya tenaga dan sumberdaya yang ahli dibidangnya, serta adanya gangguan jaringan atau akses menuju aplikasi sulit.
	<p><i>This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</i></p> 
Corresponding Author: Siska Marlina, Universitas Negeri Padang siskamarlina1128@gmail.com , Aldri@fis.unp.ac.id	

1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan publik yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk, dan pencatatan sipil dalam penanganan administrasi kependudukan yang bertujuan menata dan menertibkan dokumen data kependudukan. Untuk mencapai tujuan dari administrasi kependudukan diperlukan pelayanan publik untuk kebutuhan dalam memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Permasalahan sering sekali muncul karena masyarakat menyebar dan sulit menjangkau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat bukan hanya tugas dari pemerintah pusat tetapi pemerintah daerah juga mempunyai peranan penting dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.

Pemerintah daerah diberikan kebebasan dalam berinovasi untuk meningkatkan kinerja. Hal ini diatur dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa pemerintah daerah dapat melakukan inovasi sebagai upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan daerahnya. Hal ini yang menjadi penguat adanya kebebasan pemerintah daerah dalam melakukan perubahan dengan adanya otonomi daerah. Studi adanya Desentralisasi di Indonesia menunjukkan otonomi daerah mempunyai pengaruh bagi pemerintah daerah termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik (Brinkerhoff & Wetterberg, 2013).

Dengan demikian adanya tanggung jawab / kewenangan pemerintah daerah dalam memajukan daerahnya masing – masing dalam rangka menyelesaikan permasalahan dan mempercepat pembangunan daerahnya.

Inovasi Daerah adalah semua perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah tercantum dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang. Dalam pelaksanaan inovasi / perubahan merupakan salah satu langkah pemerintah untuk mendukung tercapainya reformasi birokrasi. Hal demikian menjadi realita sebagian besar pelayanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliani, 2015).

Beberapa kendala yang ditemukan dilapangan tentang penertiban akta kematian, dimana masih banyak masyarakat yang kurang paham (Rizky Aji Pangestu, 2022). Ditemukan beberapa kendala di lapangan yang menyulitkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan , yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang syarat, langkah dan proses pengurusan adminduk, permasalahan selanjutnya tingkat pendidikan dan jarak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang jauh dari permukiman masyarakat.

Pengaruh perkembangan teknologi informasi menjadikan Kabupaten Pasaman Barat khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terus melakukan perubahan / inovasi dengan membuat layanan online Dukcapil prima mobile dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat mengurus berbagai administrasi kependudukan. Dukcapil prima mobile ini sendiri menyiapkan cek blanko KTP, bisa melihat status KTP elektronik, melakukan perubahan dalam KK, akta kelahiran dan akta kematian, mengurus pemindahtempat tinggal / domisili, memeriksa anggota keluarga, melihat tingkatan kepuasan masyarakat , dan informasi dalam pengurusan adminduk beserta persyaratan dokumen. Dengan adanya layanan online tersebut diharapkan masyarakat dapat menggunakan aplikasi Dukcapil prima mobile untuk mengurus administrasi kependudukan dimana dan kapan saja, tidak adanya sistem antrian di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masyarakat datang ke kantor setelah selesai dan hanya untuk mengambil dokumen tersebut. Meskipun demikian kenyataannya dilapangan masih ada sebagian masyarakat yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelaksanaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile ini terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan online di Kabupatn Pasaman Barat. Pelayanan

adminduk masih kurang efektif, ditemukan beberapa permasalahan kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam pengurusan adminduk secara online, alat serta fasilitas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat serta masyarakat kurang, jaringan yang tidak menentu / kadang terdapat gangguan, serta aplikasi yang sulit di akses / di gunakan.

Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menunjang penelitian ini, maka penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu. Hal ini di anggap cukup penting oleh penulis karena sekaligus juga menelusuri penelitian – penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang dapat diketahui. Penelusuran ini juga sebagai tindakan penulis untuk membuktikan bahwa fokus penelitian yang dilakukan sekarang ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

Berikut merupakan penelitian sebelumnya, sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan oleh Rizky Aji Pangestu tahun 2022 yang berjudul : Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Layanan Online Sidilan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Latar belakang penelitian ini adalah Rendahnya penertiban Akta Kematian melalui pelayanan Online yang dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi persyaratan khusus yang harus diselesaikan. Sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana efektifitas pelayanan sidilan dalam penertiban akta kematian dan faktor penghambat serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pelayanan sidilan dalam Akta Kematian di Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini, yaitu : Pertama, pelayanan anta kematian yang melalui pelayanan online SIDILAN dalam penertiban akta belum efektif, hal ini dapat dilihat dari jumlah akta kematian yang diterbitkan melalui SIDILAN yakni 500 akta yang telah mencapai target sasaran yakni 2% dari tahun 2020. Kedua, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan SIDIDLAN sendiri seperti pengetahuan masyarakat Kabupaten Bandung Barat tentang SIDILAN yakni seperti : masih minim fasilitas sarana dan prasarana, yang masih harus ditingkatkan kualitasnya, terjadinya server down atau gangguan teknis sehingga menghambat pelayanan online serta sumberdaya manusia dalam pengelolaannya dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan online SIDILAN. Ketiga, upaya dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan SIDILAN dalam melayani pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah dilakukan dan pebaikan secara terus menerus.

Penelitian sebelumnya lebih terfokus pada pelayanan akta kematian sementara itu penulis lebih memfokuskan pada efektivitas pengurusan adminduk melalui online.

2. Penelitian yang dilakukan oleh M. Aldo Heryuandifa tahun 2022 dengan judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Latar belakang penelitian ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap pengurusan dokumen yang membutuhkan proses yang berbelit – belit, waktu mengantri yang lama, dan akses tempuh yang jauh. Metode penelitian ini deskriptif dengan pendekatan

kualitatif menurut teori inovasi dan Rogert. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi Sibisa sudah cukup baik dan (inovatif) namun belum begitu optimal, karena masih banyak kendala. Hambatan yang ditemui selama pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online yakni fasilitas jaringan internet yang belum memadai dan sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat Kota Medan belum sesuai dengan Perwali Kota Medan No. 37 Tahun 2020. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah baik dan maksimal dilaksanakan dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pelayanan Adminduk secara Online, yakni melakukan kerja sama dengan Telkom, melakukan dukasi kepada masyarakat, dan melakukan program jemput bola.

Penelitian ini berfokus kepada inovasi dalam melakukan pelayanan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan terfokus bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online.

Persyaratan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum di teliti oleh penulis terdahulu pertama. Penelitian yang dilakukan oleh penulis waktu dan menggunakan informan yang berbeda, objek dan lokasi penelitian yang berbeda yakni terkait Dukcapil Prima Mobile dalam penertiban administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat. Adapun perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penulis terdahulu yang kedua. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan online melalui aplikasi Dukcapil Prima Mobile.

Tujuan

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan serta menganalisis efektivitas, hambatan dan upaya yang dilakukan dalam penerapan aplikasi Dukcapil Prima Mobile terhadap penertiban dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk memahami makna yang dialami subyek penelitian (Meleong, 2018) mendefinisikan metode penelitian bersifat sistematis/ tersruktur digunakan dalam mengkaji atau meneliti suatu objek / tempat pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dan pengujian hipotesis dengan metode - metode alamiah hasil penelitian diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran – ukuran kuantitas / jumlah, melainkan dari makna (segi kualitas) dari fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono, 2009 : teknik pengumpulan data merupakan langkah – langkah yang paling strategis dalam penelitian, dimana penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan 3 teknik, yaitu :

1. Observasi

Metode observasi ini biasanya dilakukan untuk mendapatkan data pendukung

2. Wawancara (interview)

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam dan untuk menunjang dalam menginterpretasi data kualitatif. Dalam penelitian ini wawancara

dilakukan dengan cara bertatap muka dengan informan dan mendengar secara langsung mengenai informasi dan keterangan – keterangan yang disampaikan.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui data – data yang belum ditemukan dari metode–metode lainnya, seperti dokumen tentang kegiatan atau prestasi yang mungkin bisa melengkapi data yang kurang valid.

Pengumpulan data kualitatif , penulis melakukan wawancara terhadap beberapa informan yaitu : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris, Kepala bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Operator yang menangani aplikasi Dukcapil Prima Mobile dan lima (5) orang masyarakat. Jadi total informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh (10) orang / informan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan sasaran – sasaran yang dapat digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat sebagai bahan pertimbangan dalam mengadakan perbaikan – perbaikan yang diperlukan demi terwujudnya Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online sebagaimana semestinya sehingga terwujud masyarakat yang sejahtera di Kabupaten Pasaman Barat, faktor – faktor penghambat serta upaya / langkah – langkah yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pelayanan online Dukcapil prima mobile dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Efektivitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam Penertiban Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat

Pedoman pelayanan online Dukcapil prima mobile dalam melaksanakan tugas, fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi secara Daring / jarak jauh menggunakan jaringan. Dukcapil Prima Mobile memberikan pelayanan beberapa pelayanan administrasi, seperti melihat blanko KTP, memeriksa status KTP elektronik, mengurus perubahan KK, akta kelahiran dan akta kematian , mengurus pindah domisili, melihat anggota keluarga, indeks kepuasan masyarakat, dan informasi persyaratan dokumen.

Untuk meningkatkan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat diukur berdasarkan empat indikator, menurut Campbell dan Sutrisno :

1. Produktivitas

Produktivitas adalah sesuatu yang tidak dapat lepas dan selalu berdampingan dari efektivitas, karena diketahui sebuah efektivitas mendatangkan kemudahan kepada yang sedang terjadi dan yang diteliti. Menurut Campbell dan Sutrisno, Produktivitas memiliki ukuran suatu produk dan jasa yang dihasilkan dari organisasi tersebut. Produktivitas haru memiliki suatu ukuran yang melekat dan menjadi bagian dari cirinya.

Adanya layanan online Dukcapil Prima Mobile, dimana melibatkan teknologi, jaringan internet dan elektronik. Dukcapil Prima Mobile adalah pelayanan online administrasi kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. Dilihat dari pelaksanaannya, pelayanan online Dukcapil Prima Mobile memiliki pengaruh terhadap kepemilikan administrasi kependudukan. Dilihat dari indikator tersebut pelayanan adminduk di Kabupaten Pasaman Barat masih kurang, masih banyak masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi Dukcapil

Prima Mobile atau pelayanan online, masih banyak masyarakat yang berdatangan langsung ke kantor dalam pengurusan adminduk, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pengembangan aplikasi.

2. Efisiensi

Efisiensi harus bersifat menghemat / kemampuan suatu masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi merupakan ciri atau bagian dari sebuah efektivitas. Hal yang demikian efektivitas dapat memberikan kemudahan dalam memecahkan permasalahan. Adapun indikator dalam pelaksanaan atau pencapaian tujuan program pelayanan online Dukcapil Prima Mobile terhadap kepemilikan administrasi kependudukan masih rendah dan belum dapat dikatakan efisien, salah satu contohnya dalam pengurusan KTP-el masih banyak yang mendapatkan identitas diri dalam bentuk SKP (Surat Keterangan Perekam) dan pemohon datang lagi ke kantor seminggu setelah melakukan perekaman dan membawa SKP untuk ditukarkan ke KTP-el yang sudah siap dicetak. Hal yang demikian disebabkan jaringan yang tidak menentu, jumlah operator Dukcapil Prima Mobile yang terbatas / sedikit dan banyaknya pemohon yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

3. Fleksibilitas

leksibelitas merupakan titik acuan penelitian penulis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Tingginya kebutuhan masyarakat dalam administrasi kependudukan, dimana pemerintah harus siap dan siaga dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pelayanan online Dukcapil Prima Mobile melibatkan teknologi dan jaringan dan memiliki pengaruh yang sangat penting. Dilihat dari indikator fleksibilitas melalui Dukcapil Prima Mobile belum efektif. Hal ini dapat dibuktikan dan dapat dilihat masih banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, selain itu kerja sama dengan instansi lain belum terjalin secara maksimal karena masih sering terjadi gangguan jaringan dan aplikasi yang tidak bisa di bukak. Hal ini tentunya menjadi penyebab perkembangan aplikasi Dukcapil Prima Mobile tidak berjalan dengan baik dan tidak sesuai harapan.

4. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari ekspektasi masyarakat dari layanan online Dukcapil Prima Mobile tersebut. Indikator ini belum sesuai dengan tujuan pelaksanaan program Dukcapil Prima Mobile, masyarakat masih banyak mengeluh dan merasa tidak puas terkait pelayanan yang terkait pengurusan adminduk.hal ini disebabkan masih banyaknya kendala dalam pelaksanaan / pelayanan dan penertiban dokumen kependudukan melalui Dukcapil Prima Mobile.

Faktor – Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Adminduk Melalui Layanan Online Dukcapil Prima Mobile Di Kabupaten Pasaman Barat

Adapun yang menjadi faktor- faktor penghambat efektivitas pelayanan adminduk dalam layanan online Dukcapil Prima Mobile di Kabupaten Pasaman Barat yaitu : kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan adminduk, sarana dan prasarana yang ada dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat kurang memadai dan sebagian masyarakat tidak memiliki handphone / alat untuk mengakses/ membuka aplikasi, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan tersebut, jaringan yang tidak menentu, serta akses server / aplikasi sulit digunakan atau dibukak.

Upaya Dalam Mengatasi Faktor – Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Aminduk Melalui Layanan Online Dukcapil Di Kabupaten Pasaman Barat

Pembahasan terkait upaya dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mengatasi faktor – faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan Dukcapil Prima Mobile melakukan beberapa upaya yaitu : melaksanakan sosialisasi samapi ke darah pelosok, Penambahan sarana dan prasarana, menambah pegawai dan memberikan bintek tentang teknologi yang digunakan, dan diharapkan dapat memberikan wawasan terhadap masyarakat.

Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan bahwa Pelaksanaan / penggunaan aplikasi Disdukcapil Prima Mobile sebagai implementasi pelaksanaan pelayanan online / daring dalam penertiban administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat masih kurang / belum efektif. Berbeda dengan temuan peneliti Cahyo Sunarko (2021) bahwa penggunaan aplikasi Whatsapp dalam pembuatan akta kelahiran di kota Palu dapat dikatakan efektif dengan ini memudahkan masyarakat (Sunarko, 2021) .

Ditemukan dalam penelitian ini masih ada penghambat dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile. Adapun hambatannya yaitu rendahnya patisipasi masyarakat dalam pengurusan adminduk , sarana dan prasarana / fasilitas yang kurang memadai, Sosialisasi yang belum menyeluruh dan masyarakat yang tidak terjangkau, kurangnya pegawai atau sumberdaya manusia yang ahli dalam bidang teknologi dan hanya satu orang operator aplikasi Dukcapil Prima Mobile. Layaknya temuan peneliti Muhammad Taufiq (2021) bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan sarana dan fasilitas yang kurang, sosialisasi yang tidak mnyeluruh, kurangnya sumberdaya manusia yang ahli di bidang IT (Taufiq, 2021).

4. KESIMPULAN

Penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam penertiban Dokumen Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat masih kurang efektif. Adapun yang menjadi penghambat aplikasi Dukcapil Prima Mobile yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan adminduk, kurangnya sosialisasi terhadap masyarkat dan tidak menyeluruh, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi tersebut, sarana dan prasarana / fasilitas yang kurang memadai, jaringan yang tidak menentu, aplikasi yang sulit digunakan atau dibukak, sumberdaya manusia atau karyawan yang kurang. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan adminduk dan menjelaskan tentang penggunaan aplikasi Dukcapil Prima Mobile, menambah sarana dan prasarana, dan melakakukan kerja sama dengan pihak lain terkait masalah aplikasi dan jaringan, serta menambah karyawan atau petugas operasional yang ahli dalam bidang tersebut.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu serta biaya penelitian, namun adanya waktu yang terbatas penulis telah berkomunikasi dengan pihak yang terkait.

Arah Masa depan Penelitian

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan di dalam penelitian dan sedikitnya temuan penelitian, dengan demikian penulis menyarankan agar bisa dilaksanakan penelitian lanjutan

dan lebih mendalam sesuai dengan lokasi dan aplikasi Dukcapil Prima Mobile di Kabupaten Pasaman Barat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- M. Aldo Haryuandifa, 2022. INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DALAM RANGKA PERCEPATAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KOTAS MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA.
- Muhammad Taufiq, 2021. EFEKTIFITAS APLIKASI SEKEJAP DALAM PENERTIBAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI SECARA DARING
- Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 TENTANG INOVASI DAERAH
- Rizky Aji Pangestu, 2022. EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI LAYANAN ONLINE SIDILAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT.
- Sugiono, 2009. METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN R & D . Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, 2011. BUDAYA ORGANISASI. Jakarta : Kencana.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang PEMERINTAH DAERAH
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PELAYANAN PUBLIK