

## Analisis Swot Pada Penerapan Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota

<sup>1</sup>Afdila Rizki, <sup>2</sup>Adil Mubarak

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara

Universitas Negeri Padang

Email : [afdilarizkiii@gmail.com](mailto:afdilarizkiii@gmail.com)

---

### Article Info

#### Article history:

Diterima: 16 Januari 2023

Publish: 31 Januari 2023

---

#### Keywords:

Analisis, Swot, Aplikasi,  
Smartdukcapil

---

### Article Info

#### Article history:

Accepted: 16 January 2023

Publish: 31 January 2023

---

### Abstrak

Sebuah aplikasi pelayanan akan berjalan sesuai harapan apabila aplikasi tersebut dirancang sebaik mungkin agar sesuai dengan keadaan lingkungan diimana aplikasi tersebut diimplementasikan. Begitu pula dengan Smartdukcapil, yaitu aplikasi pelayanan online untuk mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi Smartdukcapil dengan menggunakan metode analisis SWOT. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis SWOT. Analisis SWOT dilakukan dengan matriks IFE (Internal Factor Evaluation) yang mendeskripsikan faktor-faktor kekuatan dan kelemahan aplikasi dan matriks EFE (Eksternal Factor Evaluation) yang menguraikan faktor-faktor peluang dan ancaman aplikasi. Kata Kunci: Analisis Swot, Aplikasi, Smartdukcapil

---

### Abstract

A service application will run as expected if the application is designed as well as possible to suit the user's environment. Likewise with Smartdukcapil, which is an online service application to take care of population documents at the Population and Civil Registration Service of the Fifty Cities District. The purpose of this study is to find out how to apply the Smartdukcapil application using the SWOT analysis method. The type of research used is field research with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out by means of interviews, and observations. The data analysis technique used is the SWOT analysis method. SWOT analysis is performed with an IFE (Internal Factor Evaluation) matrix that describes the strengths and weaknesses of the application and an EFE (External Factor Evaluation) matrix that describes the factors of opportunity and threat to the application.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



---

#### Corresponding Author:

Afdila Rizki

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Email : [afdilarizkiii@gmail.com](mailto:afdilarizkiii@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang semakin pesat mendorong manusia untuk berinovasi sebaik mungkin, terlebih dalam skala pelayanan, perkembangan ini membawa angin segar kepada pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menyatakan bahwa pemerintah harus segera melaksanakan transformasi menuju e-government. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan

sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah untuk menyederhanakan akses informasi dan layanan publik.

Demi meningkatkan pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang cepat dan efisien, Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota telah melakukan sebuah inovasi pelayanan, yaitu aplikasi SMARTDUKCAPIL. Kehadiran aplikasi ini sangat berguna ketika masyarakat diharuskan untuk menjauhi kerumunan demi menghambat penyebaran virus Corona (Covid19). Mulai tanggal 24 Juni 2020, Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota mulai menghentikans pelayanan konvensional tatap muka, kemudian mengalihkan seluruh pelayanan dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi SMARTDUKCAPIL.

Dimasa peluncurannya, kehadiran Smartdukcapil menjadi jawaban atas kondisi pandemi saat itu. Pelayanan daring ini sangat membantu agar tetap berjalannya pelayanan publik ketika masyarakat diharuskan untuk menghindari kerumunan dan tetap dirumah mengurangi intensitas ke ruang publik sesedikit mungkin demi mencegah penularan virus Covid-19. Masyarakat yang semulanya harus menyiapkan waktu senggang untuk mengakses pelayanan ke kantor Disdukcapil, sekarang hanya perlu mengakses dirumah saja. Bermodalkan perangkat dengan dukungan jaringan internet, dengan mengakses Smartdukcapil masyarakat hanya perlu membuat laporan dan mengunggah persyaratan untuk dokumen yang diurus secara online saja dari rumah. Dengan demikian masyarakat tidak perlu datang dan menunggu antrian dikantor, sehingga tidak mengganggu aktivitasnya. Hanya menunggu respon operator dari aplikasi, masyarakat bisa langsung mengambil dokumen tersebut dengan membawa lembar persyaratan yang dibutuhkan tanpa memakan waktu yang lama.

Meskipun demikian, proses pelayanan melalui aplikasi SMARTDUKCAPIL ini tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, pelayanan online tidak hanya memberikan keuntungan tetapi juga disertai dengan beberapa hambatan. Karena aplikasi ini masih terhitung baru, jadi masih ada beberapa masyarakat yang masih bingung menggunakan aplikasi ini, bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya pelayanan online SMARTDUKCAPIL ini. Kondisi masyarakat yang belum siap memaksa Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota untuk lebih peka dalam menganalisis lingkungan agar tercapai kesesuaian antara aplikasi dengan keadaan masyarakat.

Karena penerapan Aplikasi SMARTDUKCAPIL ini masih terhitung baru dan kelihatannya belum begitu maksimal serta masyarakat belum bisa beradaptasi dengan baik, sehingga banyak timbul persoalan seperti yang penulis uraikan diatas. Sementara aplikasi ini diharuskan penggunaannya bagi masyarakat dan di asumsikan akan menjadi suatu inovasi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik meneliti sejauh mana nantinya aplikasi ini bisa diterapkan secara maksimal dan bermanfaat bagi masyarakat dengan melakukan analisis pada penerapan Aplikasi Smartdukcapil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota menggunakan metode analisis SWOT.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong(2005:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Informan dari penelitian ini adalah Pegawai Disdukcapil Kab. Lima Puluh kota yang berperan dalam program pelayanan online Smartdukcapil yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kasi SDM dan Tik, dan operator pelayanan Smartdukcapil serta masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan metode analisis SWOT. Menurut Rangkuti dalam (Suciati.dkk, 2021) analisis SWOT dilakukan dengan matriks IFE (Internal Factor Evaluation) mengidentifikasi faktor internal yang mendeskripsikan faktor-faktor kekuatan dan kelemahan Smartdukcapil dan matriks EFE (Eksternal Factor Evaluation) mengidentifikasi faktor

eksternal yang menguraikan faktor –faktor peluang dan ancaman Smartdukcapil. Menurut Dyson dalam (Adityaji, 2018), analisis IFAS-EFAS merupakan analisis terhadap berbagai macam faktor strategis pada lingkungan internal dan eksternal. Faktor-faktor strategis adalah faktor-faktor dominan dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memberikan dampak terhadap kondisi dan situasi yang ada serta memberikan manfaat bila dilakukan tindakan positif.

**Tabel 1.** Analisis Matriks Swot

<b>Internal (IFAS)</b> <b>Eksternal EFAS</b>	<b>Strength (S)</b> Tentukan faktor kekuatan Internal	<b>Weakness (W)</b> Tentukan faktor kelemahan internal
	<b>Opportunity (O)</b> Tentukan faktor peluang eksternal	Strategi SO  Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang
<b>Threats (T)</b> Temukan faktor ancaman eksternal	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

**Sumber:** Rangkuti,2006

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian

##### *Smartdukcapil*

Smartdukcapil merupakan sebuah inovasi pelayanan secara online yang bisa diakses melalui perangkat komputer ataupun *smartphone* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Saind dan Susanto dalam (Solong. A, 2020) “Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses,dan layanan.”

Sebagaimana dalam Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dijelaskan bahwa “Pelayanan administrasi kependudukan secara daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang dokumen yang pengirim data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi , komunikasi dan informasi”.

Pelayanan online ini dapat diakses dengan mengunduh aplikasi SMARTDUKCAPIL atau bisa juga dengan mengakses melalui situs *web smartdukcapil.limapuluhkotakab.go.id*. Masyarakat bisa langsung mengurus dokumen tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil, cukup dengan membuat permohonan online saja melalui SMARTDUKCAPIL dan kemudian melengkapi serta mengunggah berkas persyaratan dokumen yang ingin diurus.

Smartdukcapil adalah aplikasi penunjang pelayanan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota. Gambaran pelayanan online ini sudah direncanakan di 2019 sebelum adanya pandemi sudah ada gambaran mengenai inovasi

pelayanan jarak jauh secara online. Hal ini sesuai juga lantaran kondisi geografis Kab. Lima Puluh Kota terdiri dari 13 kecamatan yang kondisinya bersebaran, dan ada beberapa wilayah jauh dari kantor Disdukcapil. Kemudian juga dengan memanfaatkan kondisi masyarakat sekarang yang sudah banyak mengenal smartphone dan punya akses terhadap internet.

Awal terbentuk Smartdukcapil yaitu pada awal Desember 2019, dibulan tersebut, Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota melakukan Bimtek ( bimbingan teknis) terhadap nagari, karena nagari adalah pelayan yang paling dekat dengan masyarakat. sehingga setelah itu sosialisasi bisa dilanjutkan oleh nagari kepada masyarakat. Ilmu yang dibekali kepada nagari nantinya bisa menyematani masyarakat dengan Disdukcapil. Sehingga nantinya masyarakat hanya datang ke kantor untuk menjemput dokumennya saja. Kapan perlu masyarakat nantinya hanya perlu menjemput ke kantor wali nagari masing-masing.

Segala persiapan telah dilakukan semenjak Desember 2019, dimulai dengan kordinasi dengan memakai jaringan layanan serta Sub-domain dari Kominfo. Setelah aplikasi Smartdukcapil selesai kemudian baru dikenalkan kepada masyarakat dan mulai aktif pada tanggal 24 Juni 2020, kehadiran aplikasi ini sangata tepat mengingat pada waktu tersebut kondisi pandemi masih berlansung. Sehingga masyarakat bisa mengakses pelayanan dari rumah saja. Sekarang Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota hanya menerima pelayanan secara online saja, jadi setiap masyarakat yang hendak mengurus dokumen harus melalui aplikasi terlebih dahulu.

Pelayanan dokumen kependudukan daring Smartdukcapil ini dapat diakses melalui situs web [smartdukcapil.limapuluhkotakab.go.id](http://smartdukcapil.limapuluhkotakab.go.id) atau aplikasi Disdukcapil Lima Puluh Kota, berikut langkah penggunaan layanan dokumen kependudukan secara online :

- 1) Masyarakat harus login terlebih dahulu yang bisa dilakukan pada halaman utama Smardukcapil. Bagi masyarakat yang belum memiliki akun bisa memilih daftar terlebih dahulu.
- 2) Setelah login, Smartdukcapil akan menampilkan menu pelayanan, masyarakat dapat memilih menu dokumen yang akan diurus
- 3) Isi data serta upload foto dokumen persyaratan yang diperlukan, kemudian simpan.
- 4) Pengajuan masuk pada antrian pelayanan. Pantau terus status dokumen pada aplikasi.
- 5) Sementara itu operator Smartdukcaapil akan mencocokkan data yang akan diinput serta memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan. Kemudian baru dokumen bisa diproses.
- 6) Ketika pengajuan data dari masyarakat sudah diproses, maka status pengaajuan akan berubah menjadi staatusnya "selesai". Bawa dokumen persyaratan yang diminta ketika hendak menjemput dokumen ke kantor Dinas Kependudukn dan Pencatatan Sipil Kab. Lima Puluh Kota.
- 7) Apabila status penagaajuan "ditolak", maka masyarakat bisa melihaat bagian persyaratan mana yang belum lengkap dan dapat melakukan pengajuan kembali dengan syarat melengkapi dokumen yang diminta.

### **Analisis SWOT**

Analisis SWOT dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana sebuah program untuk bisa bertahan dalam jangka panjang. Analisis ini memungkinkann sebuah organisasi untuk memperoleh gambaran dasar akan strategi yang mereka butuhkan untuk mencapai tujuan sebuah program, termasuk apa saja kemungkinan yang bisa menjadi solusi alternatif untuk mengelola serta mengembangkan sebuah program. Dalam (Rangkuti, 2006) dijelaskan, kinerja pengembangan ataupun organisasi bisa dilihat dari perpaduan antara dua faktor yaitu internal dan eksternal. Kunci pada analisa ini adalah bagaimana korelasi faktor internal dengan faktor eksternal organisasi. Jadi analisis SWOT adalah studi mengenai keadaan lingkungan sebuah organisasi yang berasal konsidisi internal dan kondisi eksternal, sehingga kemudian kedua faktor

tersebut saling dihubungkan sehingga menghasilkan penemuan-penemuan berupa strategi yang nantinya dapat dikembangkan serta dijadikan solusi terhadap sebuah program ataupun keadaan organisasi..

Analisis SWOT secara sistematis mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Dengan demikian perencana strategis (*strategic planner*) harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang ada saat ini (Jannah, 2019)

Menurut Primadi dalam (Faizah, 2022), fungsi analisis SWOT antara lain untuk mengidentifikasi berbagai faktor peluang dan tantangan secara sistematis, merumuskan faktor pendorong dan penghambat pertumbuhan dan perkembangan instansi atau perusahaan. Karakteristik analisis SWOT ini mempunyai fleksibilitas dalam pelaksanaannya, sehingga SWOT banyak digunakan sebagai alat analisis situasi sebelum merumuskan strategi baik organisasi profit maupun nonprofit.

Tujuan analisis SWOT adalah untuk membernarkan faktor-faktor internal dan eksternal yang telah dianalisis. Apabila terjadi kesalahan, maka perusahaan harus mengolah data yang berisikan 4 faktor Swot tersebut dan kemudian mencari solusi permasalahan tersebut. Begitu juga dalam memanfaatkan kelebihan (Salim, 2019).

Dalam (Nur`aini, 2016) dijelaskan, analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

### 1) **Kekuatan (*strength*)**

*Strength* merupakan keadaan positif yang berasal dari dalam organisasi. Kondisi tersebut berupa kompetensi khusus atau keunggulan yang bisa ditemukan dalam internal organisasi. Kekuatan sangat penting bagi sebuah organisasi, jika tidak peluang yang berasal dari eksternal tidak akan bisa dimanfaatkan, organisasi harus bisa mengatasi ancaman yang berasal dari eksternal menggunakan kekuatannya (Gurel, 2017).

Kekuatan dalam penerapan Aplikasi Smartdukcapil adalah:

- a) Lokasi kantor ditengah pusat kota Payakumbuh.
- b) Masyarakat bisa mencetak dokumen sendiri.
- c) Memiliki operator disetiap nagari
- d) Memiliki SDM yang cukup.
- e) Aplikasi bisa dibuka melalui Web.

### 2) **Kelemahan (*weaknesses*)**

*Weaknesses* adalah kondisi yang menjadi kelemahan yang berada pada organisasi. Kelemahan dapat berasal dari kualitas SDM, persepsi buruk dari masyarakat, sarana dan pasarana dan lain-lain (Nur`aini, 2016). Kelemahan merupakan kondisi organisasi yang bersifat negatif bagi organisasi .kekurangan tersebut berasal dari keadaan yang terdapat dalam organisasi. Penting bagi organisasi untuk menganalisis kelemahannya, sebab sebuah strategi tidak akan bisa dijalankan dengan benar apabila masih ada kelemahan. Kelemahan penting dianalisis agar bisa mengetahui apa saja potensi buruk yang akan terjadi dimasa mendatang.

Kelemahan bisa disebabkan oleh sesuatu yang tidak dimiliki organisasi atau bisa juga oleh sesuatu yang tidak bisa dilakukan oleh organisasi sehingga membuatnya berada diposisi yang merugikan. Kelemahan disini adalah keterbatasan sumber daya, keterampilan serta kompetensi yang memungkinkan terhambatnya kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.

Kelemahan dalam penerapan Aplikasi *Smartdukcapil* adalah:

- a) Sosialisasi belum optimal.

- b) Tampilan aplikasi yang belum menarik.
- c) Aplikasi yang terkadang eror dan lelet.
- d) Tidak ada fitur notifikasi.
- e) Tidak ada brosur atau spanduk prosedur pemakaian aplikasi.

### 3) Peluang (*opportunities*)

*Opportunities* merupakan kondisi lingkungan yang berasal dari luar organisasi yang menguntungkan organisasi. Beberapa contoh peluang adalah kemajuan teknologi serta pemanfaatan media sosial (Nur'aini, 2016). *Peluang* adalah faktor positif yang akan mendukung berjalannya strategi yang dijalankan sebuah organisasi. Peluang adalah keadaan positif yang berasal dari eksternal organisasi, yang memungkinkan organisasi memanfaatkannya untuk mengatasi kelemahan serta menetralsir ancaman.

Beberapa peluang yang bisa dimanfaatkan oleh organisasi, dalam bidang teknologi contohnya, seperti kemajuan teknologi yang memberi kemudahan organisasi dalam mengembangkan pelayanan, media sosial yang bisa dimanfaatkan sebagai alat sosialisasi dalam mengedukasi masyarakat, serta memanfaatkan sumber daya pada eksternal organisasi.

Peluang dalam penerapan Aplikasi Smartdukcapil adalah:

- a) Penyebaran internet yang makin berkembang
- b) Kondisi lingkungan yang serba online.
- c) Memiliki potensi berkolaborasi dengan pihak ketiga.
- d) Media sosial sebagai sarana berbagi informasi.

### 4) Ancaman (*threats*)

*Threats* adalah suatu kondisi dari luar organisasi yang menghambat jalannya program organisasi. Ancaman berasal dari kondisi lingkungan yang menghambat jalannya organisasi. Berlawanan dari peluang, ancaman merupakan faktor eksternal organisasi yang bersifat negatif, yang menjadi penghalang serta menyebabkan kerusakan pada suatu program organisasi. Munculnya ancaman diakibatkan oleh situasi lingkungan yang akan menghalangi organisasi dalam mempertahankan kinerjanya. (Gurel, 2017).

Jadi ancaman adalah faktor eksternal yang bersifat negatif terhadap organisasi yang bisa menghambat organisasi, sehingga organisasi perlu menanganinya agar tidak terjadi kerusakan jangka panjang dalam programnya

Ancaman dalam penerapan Aplikasi Smartdukcapil adalah:

- a) Kemampuan masyarakat dalam pemahaman dan ketelitian.
- b) Masih ada masyarakat yang tidak memiliki perangkat dan akses internet.
- c) Pemadaman listrik.
- d) Penggunaan calo.

## 3.2. Pembahasan

### *Analisis Matriks SWOT*

**Tabel 2.** Analisis Matriks Swot Aplikasi Smartdukcapil

<b>IFAS</b>	<b>KEKUATAN/ STRENGTHS (S)</b>	<b>KELEMAHAN/ WEAKNESSES (W)</b>
<b>EFAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lokasi kantor ditengah pusat kota Payakumbuh.</li> <li>2) Masyarakat bisa mencetak dokumen sendiri.</li> <li>3) Memiliki operator disetiap nagari</li> <li>4) Memiliki SDM yang cukup.</li> <li>5) Aplikasi bisa dibuka melalui Web</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sosialisasi belum optimal.</li> <li>2) Tampilan aplikasi yang belum menarik.</li> <li>3) Aplikasi yang terkadang eror dan lelet.</li> <li>4) Tidak ada fitur notifikasi.</li> <li>5) Tidak ada brosur atau spanduk prosedur pemakaian aplikasi.</li> </ol>
<b>PELUANG/ OPPORTUNITIES (O)</b>	<b>S-O STRATEGI</b>	<b>W-O STRATEGI</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penyebaran internet yang makin berkembang</li> <li>2) Kondisi lingkungan yang serba online.</li> <li>3) Memiliki potensi berkolaborasi dengan pihak ketiga.</li> <li>4) Media sosial sebagai sarana berbagi informasi.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan fitur unduh dokumen pada aplikasi agar masyarakat bisa mencetaknya sendiri (S2-O3)</li> <li>• Menyediakan fasilitas internet pada area pelayanan bagi masyarakat (S1-O5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemanfaatan media sosial dalam sosialisasi program Smartdukcapil (W1-O1,04)</li> <li>• Meghubungkan fitur notifikasi aplikasi dengan WA (W4-O3)</li> </ul>
<b>ANCAMAN/ THREATS (T)</b>	<b>S-T STRATEGI</b>	<b>W-T STRATEGI</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kemampuan masyarakat dalam pemahaman dan ketelitian.</li> <li>2) Masih ada masyarakat yangn tidak memiliki perangkat dan akses internet.</li> <li>3) Pemadaman listrik</li> <li>4) Penggunaan calo</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan posko pelayanan khusus (S4-T1)</li> <li>• Bekerjasama dengan operator di nagari dalam mengedukasi masyarakat(S3-T1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan petunjuk pelayanan online Smartdukcapil dalam bentuk spanduk. (W5-T1)</li> <li>• Mengedukasi masyarakat agar menghindari jasa calo (W1-T4)</li> </ul>

**1) Strategi S-O(strength-opportunity)**

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pemikiran yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

- a) Menyediakan fitur unduh dokumen pada aplikasi agar masyarakat bisa mencetak dokumen sendiri

Mulai dari Juli 2020 masyarakat bisa secara mandiri mencetak dokumen kependudukannya, selain dari KTP dan KIA. Berbeda seperti sebelumnya pencetakan dokumen kependudukan hanya boleh dilakukan oleh Disdukcapil dengan menggunakan kertas khusus. Sekarang tidak ada lagi keharusan untuk menggunakan kertas tersebut, kertas yang digunakan sekarang adalah HVS, jadi dimanapun pencetakan dokumen dilakukan selama menggunakan kertas HVS A4 40gram. Demi alasan keamanan pada dokumen sekarang sudah dilengkapi dengan *barcode* sehingga dapat menghindari pemalsuan, dokumen yang asli hanya yang memiliki data yang sama dengan yang ada pada *barcode* (S2). Sementara itu Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota memiliki peluang untuk menggandeng pihak ketiga dalam melakukan pengembangan aplikasi.

Seperti kita ketahui sekarang ini sudah banyak penyedia jasa pengembangan aplikasi yang berkompeten dan bisa diajak untuk bekerjasama (O4).

Berdasarkan Strategi S-O, dengan memanfaatkan kekuatan (S2) dan peluang (O4) maka Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota dapat menghasilkan sebuah fitur unduh pada aplikasi agar masyarakat nantinya bisa mengunduh langsung dokumennya dan kemudian melakukan penyetakan sendiri. Hal ini tentu akan lebih memudahkan masyarakat, mereka bisa melakukannya dirumah saja dengan menghemat waktu dan tenaga tanpa harus datang ke kantor. Masyarakat bisa tetap menyimpan file tersebut. Sehingga jika masyarakat yang dokumennya rusak ataupun hilang, mereka tidak perlu lagi mengurus ke kantor. Mereka hanya perlu mencetak ulang menggunakan file yang didapat dari Disdukcapil. Sehingga lebih banyak menghemat waktu masyarakat, begitu juga dengan operator Disdukcapil, ketika pengajuan dari masyarakat sedikit, maka antrian akan cepat juga.

b) Menyediakan fasilitas internet pada area pelayanan bagi masyarakat.

Kantor disdukcapil memiliki kekuatan karena lokasinya yang strategis yaitu berada ditengah pusat kota Payakumbuh, hal ini tentunya sangat menguntungkan karena mudah dijangkau internet kabel sehingga akan mempermudah pemasangan internet(S3). Selain itu sekarang sudah banyak pihak ketiga yang bisa diajak untuk bekerja sama, dalam hal ini contohnya penyedia jasa jaringan internet yang bisa diajak bekerja sama, baik itu dalam bentuk jaringan kabel maupun kartu perdana seluler sehingga hal ini bisa dijadikan sebagai peluang (O5).

Dengan memanfaatkan faktor kekuatan (S3) dengan peluang (O5) maka dapat memungkinkan Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota untuk menyediakan fasilitas internet di area pelayanan untuk masyarakat. Sebagaimana kita ketahui kantor Disdukcapil sudah memiliki fasilitas Wifi dalam aktifitas mereka. Akan lebih bagus lagi dalam membantu keterbatasan beberapa masyarakat yang memiliki kendala kuota internet, maka kantor memberikan fasilitas internet bagi masyarakat yang ada di area pelayanan. Nantinya Disdukcapil juga bisa menggaet pihak penyedia jasa jaringan internet baik itu provider jaringan kabel ataupun jaringan seluler, Sebagaimana kita ketahui pelayanan Smartdukcapil ini mengharuskan masyarakat untuk menggunakan internet untuk mengaksesnya, sedangkan permasalahan mengenai internet ini pasti selalu ada, mulai dari masyarakat yang tidak punya akses sampai pada gangguan jaringan. Jadi dengan adanya penyediaan akses internet ini masyarakat akan semakin terfasilitasi.

## 2) Strategi S-T(strength-threat)

Strategi ST merupakan strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

a) Menyediakan posko pelayanan khusus.

Program ini memiliki kekuatan (S4) yaitu Disdukcapil memiliki jumlah SDM yang cukup jadi tidak ada keterbatasan dalam tenaga pelayanannya. Di garda depan pelayanannya, Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota memiliki 22 pegawai. Pada kondisi antrian sedikit mereka bisa memiliki waktu senggang karena pengajuan bisa diselesaikan dengan cepat. Namun terdapat ancaman dalam program ini, yaitu masih banyaknya kendala pada sebagian masyarakat, mereka tidak memiliki perangkat serta jaringan internet untuk mengakses aplikasi Smartdukcapil. Namun Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota mengharuskan masyarakat menggunakan program Smartdukcapil dalam pelayanannya, jadi setiap pengajuan masyarakat harus melalui aplikasi online tersebut. Sementara terdapat faktor ancaman (T1), masih ada masyarakat yang belum mampu untuk menyesuaikan diri dengan pelayanan online ini, mereka tidak paham bagaimana prosedur pelayanan Smartdukcapil, bahkan masih ada yang belum tahu dengan Smartdukcapil.



Berdasarkan strategi S-T, untuk mengatasi ancaman (T1) Disdukcapil dapat memanfaatkan kekuatan (S4), maka Disdukcapil dapat menyediakan posko pendaftaran khusus bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk akses pelayanan serta bagi mereka yang sudah terlanjur datang ke kantor. Karena jumlah SDM yang sudah memadai Disdukcapil hanya perlu memanfaatkan beberapa SDM nya untuk melayani di posko tersebut. Sehingga nantinya pelayanan tetap bisa berjalan untuk membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan. Adanya posko ini akan sangat membantu karena masih banyak masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke kantor meskipun sudah ada operator di masing-masing nagari. Hal ini dikarenakan operator melakukan penjemputan dokumen hanya satu atau dua minggu sekali saja. Bagi mereka yang butuh dokumen cepat, mereka lebih memilih untuk mengurus sendiri dibanding menunggu operator tersebut. Pada posko ini nantinya akan menjadi sarana informasi bagi masyarakat.

b) Bekerjasama dengan operator di nagari dalam mendukung masyarakat

Program ini memiliki kekuatan (S3), yaitu Disdukcapil memiliki operator di setiap nagari, yang mana ditunjuk dari pejabat nagari satu atau dua orang untuk bersedia menjadi operator dalam mendaftarkan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Namun juga terdapat ancaman (T1), yaitu pada kondisi masyarakat yang belum tentu semua masyarakat siap dengan pelayanan online ini, terbukti masih ada masyarakat yang tidak tahu serta tidak paham bagaimana menggunakan aplikasi Smartdukcapil, sehingga hal ini dapat menjadi ancaman.

Berdasarkan strategi S-T, dengan kekuatan (S3) dapat mengatasi ancaman (T1) maka dapat menghasilkan strategi untuk bekerja sama dengan operator pada setiap nagari dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini ditujukan untuk memberikan edukasi mengenai bagaimana prosedur dalam menggunakan pelayanan Smartdukcapil, sehingga semakin banyak masyarakat yang paham dan bisa mengakses secara mandiri.

### 3) Strategi W-O (weaknesses, opportunity)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Berdasarkan matriks SWOT di atas, maka bisa dideskripsikan:

a) Memanfaatkan media sosial dalam program sosialisasi Aplikasi Smartdukcapil

Selama ini pengimplementasian program Smartdukcapil masih terkendala dalam sosialisasinya pada masyarakat (W1), masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengurusan dokumen kependudukan pada Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota harus diakses melalui aplikasi Smartdukcapil. Sebagian dari mereka bahkan belum paham bagaimana prosedur pelayanan melalui aplikasi Smartdukcapil ini. Lambat laun masyarakat daerah yang jauh dari pusat kota mulai mendapatkan akses internet (O1). Kemudian kehadiran media sosial saat ini sangat berperan penting dalam penyebaran informasi (O5). Sebagian besar konsumsi internet masyarakat digunakan untuk mengakses media sosial, sehingga begitu besar peluang yang dapat dimanfaatkan untuk transaksi informasi.

Berdasarkan strategi W-O, dengan kelemahan (W1) dengan peluang (O1, O5) maka Disdukcapil dapat memanfaatkan media sosial dalam mensosialisasikan program Smartdukcapil. Sebagaimana kita ketahui peluang penyebaran internet yang dimiliki serta masifnya penggunaan media sosial oleh masyarakat saat ini dapat dimanfaatkan. Mulai seperti melakukan edukasi mengenai program Smartdukcapil ini melalui media Facebook, Instagram, Tiktok dan media sosial lainnya. Semakin luas penyebarannya maka akan semakin banyak pula masyarakat yang teredukasi.

b) Menambahkan fitur notifikasi yang terhubung dengan WhatsApp

Selama ini pengimplementasian program Smartdukcapil masih terkendala dalam sosialisasinya pada masyarakat (W1), masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengurusan dokumen kependudukan pada Disdukcapil Kab. Lima Puluh Kota harus

diakses melalui aplikasi Smartdukcapil. Sebagian dari mereka bahkan belum paham bagaimana prosedur pelayanan melalui aplikasi Smartdukcapil ini. Lambat laun masyarakat daerah yang jauh dari pusat kota mulai mendapatkan akses internet (O1). Kemudian kehadiran media sosial saat ini sangat berperan penting dalam penyebaran informasi (O5). Sebagian besar konsumsi internet masyarakat digunakan untuk mengakses media sosial, sehingga begitu besar peluang yang dapat dimanfaatkan untuk transaksi informasi

Berdasarkan strategi W-O, dengan kelemahan(W1) dengan peluang (O1,O5) maka Disdukcapil dapat memanfaatkan media sosial dalam mensosialisasikan program Smartdukcapil. Sebagaimana kita ketahui peluang penyebaran internet yang dimiliki serta masifnya penggunaan media sosial oleh masyarakat saat ini dapat dimanfaatkan. Mulai seperti melakukan edukasi mengenai program Smartdukcapil ini melalui media Facebook, Instagram, Tiktok dan media sosial lainnya. Semakin luas penyebarannya maka akan semakin banyak pula masyarakat yang teredukasi.

#### 4) Strategi W-T(weaknesses, threat)

Strategi ini didasarkan kepada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha menghindari ancaman dan kelemahan. Berdasarkan matriks SWOT diatas, maka bisa dideskripsikan:

a) Menyediakan petunjuk pelayanan online Smartdukcapil dalam bentuk spanduk.

Disdukcapil memiliki ancaman dalam program Smartdukcapil ini, yaitu pada masyarakat masih memiliki kendala mengenai pemahamannya dalam menggunakan aplikasi Smartdukcapil ini, kebanyakan dari mereka masih memiliki keraguan dalam mengisi data serta mengajukan persyaratannya (T1). Sedangkan pada area pelayanannya mereka tidak menyediakan media berupa spanduk ataupun brosur yang membantu masyarakat menjawab keraguan itu (W1).

Dengan strategi W-T, untuk mengatasi kelemahan (W1) dan ancaman (T1) maka Disdukcapil dapat mengatasinya dengan menyediakan petunjuk prosedur pelayanan menggunakan aplikasi Smartdukcapil dengan menyediakan brosur serta spanduk pada area pelayanan. Karena biasanya beberapa masyarakat yang tidak paham dengan pelayanan online mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor. Maka nantinya disana mereka bisa terbantu untuk melakukan pelayanan secara mandiri dengan panduan petunjuk yang sudah disediakan.

b) Edukasi masyarakat agar menghindari jasa calo.

Sesuai permasalahan sebelumnya bahwa pada program ini masih memiliki kekurangan pada sosialisasinya terhadap masyarakat (W1). Sedangkan program ini juga memiliki ancaman lain, yaitu masyarakat masih tergiur dengan kemudahan untuk menggunakan jasa calo, dimana mereka harus mengeluarkan biaya lebih untuk menggunakan jasa tersebut. Sedangkan jika mengurus sendiri mereka tidak perlu mengeluarkan biaya, padahal penggunaan jasa ini termasuk ilegal (T4)

Berdasarkan strategi W-T, untuk mengatasi kelemahan (W1) dan ancaman (T1) maka Disdukcapil perlu untuk melakukan sosialisasi yang lebih optimal lagi, dimana perlu diberikan edukasi terhadap masyarakat bahwa penggunaan jasa calo itu merugikan dan dilarang. Masyarakat harus tahu bahwa kepengurusan dokumen kependudukan sekarang lebih mudah dan ada pilihan lain selain menggunakan jasa calo, yaitu dengan bantuan dari operator yang ada pada setiap nagari.

## 4. KESIMPULAN

Matriks analisis Swot memetakan dengan jelas tentang bagaimana kekuatan dan kelemahan pada program pelayanan online Smartdukcapil Kab. Lima Kota serta bagaimana peluang dan ancaman yang ada. Analisis matriks Swot menghasilkan strategi S-O yakni menyediakan fitur unduh dokumen pada aplikasi agar masyarakat bisa mencetaknya sendiri, menyediakan fasilitas internet pada area

pelayanan bagi masyarakat. Strategi S-T yaitu menyediakan posko pelayanan khusus, bekerjasama dengan operator di nagari dalam mengedukasi masyarakat. Strategi W-O yaitu pemanfaatan media sosial dalam sosialisasi program Smartdukcapil, menambahkan fitur notifikasi yang terhubung dengan WhatsApp. Strategi W-T yaitu menyediakan petunjuk pelayanan online Smartdukcapil dalam bentuk spanduk, mengedukasi masyarakat agar menghindari jasa calo.

## 5. REFERENSI

- Adityaji, R. (2018). Formulasi strategi pengembangan destinasi pariwisata dengan menggunakan metode analisis swot: studi kasus kawasan pecinan kapasan surabaya. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 3(1), 19-32.
- Faizah, L. N., & Prabowo, T. T. Digitisasi Arsip di Warung Arsip Yogyakarta: Analisis Peluang dan Tantangan Menggunakan SWOT. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(2), 98-116.
- Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT ANALYSIS: A THEORETICAL REVIEW Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi *The Journal of International Social Research*.
- Jannah, A. S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Swot Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari. *JOBS { Journal of Business Studies}*, 195-204.
- Moelong, Lexy J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nur`aini, F. (2016). *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Quadrant
- Rangkuti, F. (2006). Analisis SWOT membedah kasus bisnis. *Jakarta. Gramedia*.
- Salim, M. A., & Siswanto, A. B. (2019). *Analisis SWOT dengan metode kuesioner*. CV. Pilar Nusantara.
- Solong, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Al Qisthi*, 10(2), 76-86.
- Suciati, R., Utami, K., & Jaya, B. P. M. (2021). Analisa SWOT Strategi Digitalisasi pada Era New Normal untuk Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera, Indonesia. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 63-83.
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-overnment*
- Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring