



HULONDALO

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI

Available online <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/ijipik/index>

Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan 'Dukcapil Ceria Mobile' Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman

Dynamics Of Communication and Community Readiness Using The Population Service Application 'Dukcapil Ceria Mobile' Disdukcapil Padang Pariaman Regency

Yazhra Azmi Ahady^{1*}, Emeraldy Chatra², Asrinaldi³
¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Andalas, Kota Padang,
Sumatera Barat, Indonesia
yazhra.azdy@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika komunikasi dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile di Kabupaten Padang Pariaman. Inovasi ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Padang Pariaman dalam menginisiasi e-government pada pemerintahan tingkat daerah dengan merilis aplikasi layanan kependudukan Dukcapil Ceria Mobile (DCM) sejak tahun 2019 lalu. Aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivis dan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika komunikasi yang terjadi memperlihatkan pergeseran dari metode konvensional ke digital, dimana berbagai saluran komunikasi digunakan untuk mensosialisasikan manfaat dan penggunaan aplikasi ini. Strategi komunikasi yang efektif melalui media massa, media sosial dan metode grassroot berhasil menyebarkan informasi mengenai aplikasi DCM dengan cepat dan luas, meningkatkan pemahaman serta minat masyarakat. Kesiapan masyarakat secara keseluruhan dalam menggunakan aplikasi DCM cukup baik, meskipun beberapa individu mengalami hambatan terkait keterbatasan akses internet dan dukungan teknis. Penelitian ini juga menemukan bahwa aplikasi DCM berhasil meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kependudukan, serta meminimalisir biaya dan waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, untuk mencapai adopsi yang lebih luas dan menyeluruh, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan dari pihak pemerintah dan stakeholder terkait.

Kata kunci: Dinamika Komunikasi; Kesiapan Masyarakat; e-government.

Abstract

This research aims to analyze the dynamics of communication and community readiness in using the Dukcapil Ceria Mobile application in Padang Pariaman Regency. This innovation was carried out by the Padang Pariaman Regency Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) in initiating e-government at the regional level by releasing the Dukcapil Ceria Mobile (DCM)

population service application since 2019. This application is used to increase efficiency, transparency and accessibility of population services. This research uses qualitative methods with a constructivist paradigm and a case study approach. Data was collected through in-depth interviews, observation and documentation. The research results show that the communication dynamics that occur show a shift from conventional to digital methods, where various communication channels are used to socialize the benefits and use of this application. Effective communication strategies through mass media, social media and grassroots methods have succeeded in disseminating information about DCM applications quickly and widely, increasing public understanding and interest. Overall community readiness in using the DCM application is quite good, although some individuals experience obstacles related to limited internet access and technical support. This research also found that the DCM application was successful in increasing the efficiency and accessibility of population services, as well as minimizing the costs and time needed by the public to process population documents. However, to achieve wider and more comprehensive adoption, ongoing socialization is needed from the government and related stakeholders.

Keywords: Communication Dynamics; Community Readiness; e-government.

I. PENDAHULUAN

Pada era digital saat ini, pemerintah Indonesia terus meningkatkan layanan publiknya dengan melakukan inovasi teknologi dalam berbagai aspek. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut langkah strategis yang diambil adalah penggunaan aplikasi dan layanan daring pada berbagai kegiatan pelayanan publik, baik di tingkat daerah maupun pusat. Hal ini memungkinkan masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukannya secara *online*, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan publik. Pada tingkat global, penggunaan layanan publik berbasis digital telah menjadi sorotan utama dalam upaya memodernisasi pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik berbasis digital atau yang disebut juga dengan *e-government* sudah diatur dalam beberapa kebijakan pemerintah di antaranya dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 menjadi landasan hukum bagi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Peraturan ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. *E-government* merupakan istilah yang mengacu pada pemerintahan yang memanfaatkan teknologi berbasis internet yang dapat menyempurnakan, meningkatkan program dan pelayanan mereka. Pengembangan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan dengan memanfaatkan internet dan teknologi lainnya (Sedermayanti 2018). Implementasi *e-government* adalah bagian penting dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat.

Kementerian PANRB telah melakukan evaluasi penerapan *e-government* pada 616 instansi pemerintahan untuk memetakan *e-government* secara nasional, dilansir pada laman menpan.go.id sebanyak 13,31 persen atau 82 instansi pemerintah berpredikat baik, sangat baik, dan memuaskan dan sisanya 86,69 persen berpredikat cukup dan kurang (MENPANRB 2018). Sejalan dengan itu Cahyono Tri Birowo, Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Penerapan SPBE di KemenpanRB, mengemukakan bahwa belum ada lembaga pemerintahan yang memiliki predikat kematangan SPBE yang menyentuh tingkat memuaskan pada saat ini. Sembilan lembaga pemerintah mencapai rekor tertinggi pada tahun 2020 dan 2021 dengan tingkat 1,74 persen (Diva Angelia 2022). Namun demikian, persentase dari instansi-instansi tersebut hanya mencapai 1,74 persen dari total keseluruhan instansi pemerintahan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan besar untuk ke depannya dalam meningkatkan persentase kematangan SPBE di tingkat instansi pemerintah.

Data ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam transformasi digital pemerintahan di Indonesia, dimana sebagian besar instansi pemerintahan masih perlu melakukan inovasi dan meningkatkan implementasi *e-Government*. Kabupaten Padang Pariaman sebagai bagian dari pemerintahan di Indonesia tentu terlibat dalam dinamika ini. Dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat di Indonesia, pemerintah memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau lebih dikenal dengan Disdukcapil pada setiap kabupaten/kota. Salah satu Disdukcapil yang sudah memanfaatkan penggunaan teknologi pada pelayanan publiknya adalah Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Teknologi mengacu pada penerapan pengetahuan ilmiah dan praktis untuk menciptakan alat, sistem, atau proses yang berguna untuk tujuan manusia. Dalam konteks pengembangan pelayanan publik, teknologi mengacu pada penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur digital untuk meningkatkan penyampaian layanan publik (Mokobombang et al. 2023).

Pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah merambah dan berinovasi pada layanan digital pada akhir tahun 2019 lalu. Inovasi ini membawa dampak positif kepada masyarakat Kabupaten Padang Pariaman yang dapat mengurus dokumen kependudukan mereka melalui gawai yang mereka miliki tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Layanan digital yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) yang dapat di unduh di *play store* maupun *apps store*. Masyarakat dapat mengajukan permohonan hingga dokumen diterbitkan dimana pun, kapan pun tanpa batas ruang dan waktu dengan bermodalkan gawai dan jaringan internet. Berbagai inovasi yang dilakukan seperti SI PAKEM (Sistem Pelaporan dan Pencatatan Kelahiran dan Kematian) diinisiasi pada tahun 2018 dan sampai saat ini masih digunakan dalam menginisiasi "Nagari Go Digital", selain itu ada Alpa Beta dan masih banyak lagi inovasi layanan yang tersedia di Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

Hal itu terus digencarkan penggunaannya oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, dengan tujuan memperoleh layanan kependudukan berbasis digital di Kabupaten Padang Pariaman. Selain aplikasi DCM, aplikasi dari Kementerian Dalam Negeri yang sedang disosialisasikan penggunaannya adalah Identitas kependudukan Digital (IKD). Kedua aplikasi tersebut merupakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dapat diakses oleh masyarakat dan mempermudah mereka dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Pada sisi komunikasi digital, hadirnya aplikasi DCM ini memiliki banyak manfaat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara lebih fleksibel dan efisien, sehingga dapat mengurangi biaya yang diperlukan untuk datang ke kantor Disdukcapil. Penggunaan aplikasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan keakuratan data kependudukan serta mempercepat dalam mengakses informasi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah memperoleh berbagai penghargaan baik tingkat daerah maupun nasional, diantaranya Penghargaan Pelayanan Kependudukan Terbaik Tingkat Daerah Tahun 2019, Penghargaan Perangkat Daerah Terinovatif Tingkat Daerah Tahun 2022, Penghargaan Dari Menteri Dalam Negeri Kategori 'Dukcapil Bisa' Atas Kinerja Terbaik, Dedikasi Yang Tinggi, Komitmen Yang Kuat, Dan Konsistensi Dalam Mengemban Dan Menjalankan Tugas Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Tahun 2020, dan beberapa penghargaan lainnya. Meskipun Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah menunjukkan prestasi dalam pelayanan publik, namun inovasi pelayanan yang diperkenalkan kepada publik seperti Dukcapil Ceria Mobile (DCM) maupun Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan sebagaimana mestinya karena berbagai faktor, seperti faktor ekonomi, tingkat pendidikan, usia, dan kebiasaan masyarakat. Tak sedikit masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi DCM karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman pun perlu ditingkatkan dalam mendukung implementasi aplikasi DCM ini.

Di sisi lain, faktor ekonomi juga menjadi penghambat dalam adopsi aplikasi DCM, banyak masyarakat yang mengeluhkan tidak memiliki paket data internet dan perangkat yang tidak memadai dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat berpendapatan rendah yang prioritas utamanya adalah pemenuhan kebutuhan dasar. Oleh sebab itu, diperlukan solusi untuk menutup kesenjangan ekonomi tersebut, seperti memberikan *wifi* gratis pada ruang publik. Kebiasaan masyarakat yang telah terbentuk selama bertahun-tahun juga mempengaruhi kesiapan masyarakat dalam mengadopsi inovasi ini. Banyak masyarakat merasa lebih nyaman mengurus dokumen kependudukan mereka secara tatap muka di Kantor Disdukcapil. Transisi pelayanan publik Disdukcapil ini diperlukan waktu dan pendekatan yang tepat agar masyarakat dapat beradaptasi dengan layanan publik berbasis aplikasi ini. Sosialisasi dan edukasi yang intensif perlu dilakukan oleh pihak terkait untuk

memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi DCM.

Penelitian yang dilakukan oleh Sasongko (2023) Pelayanan publik berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital perlu diupayakan sosialisasi dan edukasinya kepada masyarakat dikarenakan tingkat pemahaman masyarakat tidak sama serta masih adanya keraguan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sasongko tersebut, edukasi dan sosialisasi menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa adopsi teknologi aplikasi tersebut dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi dan edukasi harus dilakukan secara kontinu agar penerapan aplikasi layanan publik tersebut berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis digital ini memberikan dampak lain yang signifikan, diantaranya dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Melalui aplikasi DCM ini, pengguna layanan publik dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui status permohonannya. Hal ini dapat mengurangi kasus gratifikasi yang selama ini memperburuk citra pemerintahan dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini diperkuat oleh sebuah penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik pengimplementasian e-government, maka semakin kecil pemerintah daerah terlibat dalam korupsi (Maria dan Halim 2021).

Dalam hal ini, dinamika komunikasi merujuk pada cara di mana informasi mengenai aplikasi layanan publik disebarkan dan diterima oleh masyarakat. Ini mencakup bagaimana Disdukcapil memberikan informasi serta metode komunikasi yang digunakan (misalnya, melalui media sosial, brosur, atau pertemuan langsung) serta tanggapan dari masyarakat. Proses ini berdampak pada tingkat adopsi dan keberhasilan aplikasi tersebut. Dinamika komunikasi merupakan proses komunikasi yang berubah dan terus berkembang. Dinamika komunikasi merujuk pada interaksi, interdependensi, dan pengaruh komunikasi dalam berbagai konteks, seperti organisasi, masyarakat, dan perguruan tinggi. Misalnya, dalam konteks organisasi, dinamika komunikasi melibatkan interaksi antara komunikator, pesan, media, komunikan, dan dampak komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pembagian pekerjaan (Farihanto 2013).

Ada dua faktor yang juga berpengaruh pada dinamika komunikasi yakni faktor internal yang berasal dari dalam diri komunikator atau komunikan, dalam hal ini adalah pemerintah dan masyarakat. Kemudian, faktor eksternal yang berada di luar diri komunikator atau komunikan yakni seperti lingkungan, teknologi, dan budaya. Bentuk dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman antaranya pesan yang disampaikan dapat berubah karena situasi atau kondisi, kemudian media yang digunakan juga tidak sama, belum lagi saluran penyampaian pesan yang beragam baik itu secara langsung, via telepon atau sebagainya dan terakhir penerima pesan. Maka perlu dan sangat penting dinamika komunikasi dipahami agar efektivitas komunikasi juga meningkat.

Heeks menyatakan "*Technology is important to e-government systems, but people are more important*". Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan

menerapkan *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang canggih, tetapi juga seberapa siap masyarakat untuk mengadopsi perubahan tersebut. Berhasilnya penerapan *e-government* bergantung pada komponen seperti pemahaman, kepercayaan, dan keterampilan teknologi. Heeks menekankan bahwa untuk membangun *e-government* yang efektif, pengembangan kesiapan masyarakat lebih penting daripada pengembangan infrastruktur teknologi (Bachtiar et al. 2020).

Tidak banyak penelitian yang mengkaji dinamika komunikasi masyarakat, terutama dilihat dari difusi informasi yang terus berkembang dalam masyarakat. Dengan melihat kondisi yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, penelitian ini akan memperkaya fakta empiris yang ada di lapangan dalam menjelaskan dinamika dalam komunikasi masyarakat tersebut. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dalam menganalisis kesiapan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman pada pengimplementasian layanan kependudukan berbasis digital sekaligus menjadi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini. Di sisi lain, hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi dasar untuk memperbaiki kebijakan, mengembangkan aplikasi yang lebih ramah pengguna, dan upaya penjangkauan yang lebih efektif. Pada dasarnya hadirnya aplikasi kependudukan memiliki tantangan dan peluang. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena akan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai respons dan kesiapan masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini berasumsi bahwa difusi inovasi dalam memberikan pelayanan informasi sangat dipengaruhi oleh akses internet yang disediakan dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Tanpa akses yang baik tentu akan berdampak pada strategi pemerintah Kabupaten Padang Pariaman mengadopsi aplikasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga melihat kesungguhan pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam menyelesaikan persoalan adopsi aplikasi tersebut dengan mengatasi persoalan akses internet ini dengan strategi yang baik.

Indonesia memiliki potensi besar dalam *e-government*, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kesenjangan digital dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat *e-government* (Hutagalung, 2024). hubungan antara literasi digital masyarakat Indonesia dengan adopsi layanan *e-government*. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat literasi digital yang rendah menjadi salah satu penghambat utama adopsi *e-government* (Aulia, 2024). Strategi komunikasi yang efektif melibatkan berbagai metode, seperti sosialisasi, edukasi, dan penggunaan media sosial (Hidayati, 2024). media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan *e-government* dan mendorong adopsi (Sulaiman, 2024). Potensi besar dalam penerapan IKD, masih ada kekhawatiran tentang keamanan data dan privasi. (Munawir, 2024).

Penelitian ini memperlihatkan pendekatan baru dalam memahami implementasi *e-government* di Indonesia, khususnya pada layanan kependudukan berbasis digital di Kabupaten Padang Pariaman. Berbeda dengan

penelitian terdahulu yang lebih fokus pada evaluasi tingkat kematangan SPBE secara nasional, penelitian ini menitikberatkan pada dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat terkait proses sosialisasi dan adopsi aplikasi DCM. Dengan menerapkan teori difusi inovasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana informasi mengenai aplikasi DCM disebarkan dan diterima oleh masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi tersebut.

Tujuan dari diadakannya penelitian ini ialah untuk menganalisis difusi inovasi pada pelayanan Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman melalui aplikasi DCM, mengidentifikasi dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses sosialisasi dan adopsi aplikasi DCM serta menganalisis kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DCM serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah jenis penelitian di mana suatu fenomena (kasus) diteliti dalam jangka waktu tertentu dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi secara menyeluruh. Studi kasus juga mencakup eksplorasi "suatu sistem yang terikat" atau "suatu kasus/beragam kasus" yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam (Creswell 1998). Pendekatan studi kasus menitik beratkan pada analisis mendalam terhadap suatu objek tertentu yang dijadikan sebagai subjek penelitian, dengan tujuan untuk menemukan realitas di balik fenomena yang diamati (Assyakurrohim et al. 2023). Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai berbagai aspek dan dinamika yang berkaitan dengan objek yang diteliti, sehingga memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang fenomena tersebut. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi fenomena ini, serta memahami konteks dan maknanya secara lebih komprehensif. Pendekatan penelitian studi kasus merupakan metode yang sangat cocok untuk mengkaji fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata. Pada penelitian ini pendekatan studi kasus dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang berbagai aspek dinamika komunikasi yang terjadi dan kesiapan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Data yang digunakan

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dalam Moleong (2017) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data pelengkap seperti dokumen dll. Data penelitian kualitatif terdiri dari data verbal dan non-verbal yang diperoleh dari hasil observasi gerak-gerik dan perkataan informan. Data-data tersebut kemudian disusun menjadi narasi. Tidak jarang pula

ditemukan narasi yang berbentuk percakapan antara informan dan peneliti (Sandjaja dan Heriyanto 2011). Sumber data yang diperoleh dari hasil penelitian dikualifikasikan sebagai berikut: 1). Data Primer: Data primer di peroleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Data primer ini akan memberi wawasan langsung mengenai persepsi, sikap, dan pengalaman individu terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut; 2).Data Sekunder: Data sekunder ini akan mendukung penelitian dengan memberikan konteks lebih lanjut tentang masalah yang sedang diteliti serta memberikan pemahaman lebih mendasar terhadap tindakan serta kebijakan Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam pengimplementasian aplikasi tersebut kepada masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman.

Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang strategis, karena tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Observasi menurut Notoatmodjo dalam Sandjaja & Heriyanto (2011) adalah perilaku jiwa yang aktif dan penuh perhatian untuk memahami adanya rangsangan. Setelah rangsangan tersebut mengenai indra, kesadaran muncul untuk melakukan pengamatan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis metode observasi partisipatif pasif. Peneliti mengamati secara langsung masyarakat yang menggunakan layanan publik di kantor Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, dan sejauh mana mereka paham mengenai pelayanan digital yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Observasi juga dilakukan pada beberapa kantor nagari yang telah dipilih dan melakukan pelayanan aplikasi dukcapil di kantor nagari tersebut.

2. Wawancara mendalam

Wawancara menurut Banister, et all. dalam Haryono (2020) dilakukan ketika peneliti ingin memperoleh pengetahuan tentang makna subjektif yang dipahami individu mengenai topik diteliti dan bermaksud untuk mendalami permasalahan yang tidak dapat dilakukan dengan pendekatan lain. Wawancara pada penelitian kualitatif bersifat mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistik dan jelas dari informan. Wawancara mendalam merupakan proses pengumpulan informasi untuk keperluan penelitian melalui dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi (Triyono 2021). Wawancara merupakan suatu percakapan dengan tujuan tertentu. Menurut Lincoln dan Guba tujuan diadakannya wawancara sebagai berikut: mengkonstruksi tentang orang, peristiwa, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan,

kepedulian, dan kebulatan lainnya; merekonstruksi kebulatan-kebulatan seperti yang terjadi pada masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan seperti yang diharapkan akan terjadi pada masa yang akan datang; dan memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang dikumpulkan dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (Moleong 2017). Wawancara mendalam digunakan untuk menggali semua atribut responden atau informan sedalam mungkin (Sandjaja dan Heriyanto 2011). Maka dari itu dalam pengumpulan data pada metode wawancara mendalam ini penulis memilih tiga orang sebagai narasumber, adapun ketiga orang narasumber tersebut dikategorikan dan dipilih dengan penjabaran tema sesuai dengan yang ada pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Panduan wawancara

No.	Informan	Topik Pertanyaan
1.	Kapala bidang pemanfaatan data dan inovasi Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman	Pelayanan publik berbasis digital
2.	Pengguna layanan publik/ Masyarakat	Pemahaman masyarakat/ pengguna layanan publik mengenai pelayanan digital yang diterapkan oleh Disdukcapil Kab. Padang Pariaman
3.	Operator/ Admin Dukcapil Ceria Mobile tingkat Nagari	Prosedur penggunaan layanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile oleh masyarakat

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu teknik dengan cara melihat dan menganalisis dokumen yang ada. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen pribadi, dokumen resmi atau dokumen lainnya (Triyono 2021).

1. Dokumen Pribadi adalah catatan tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan seseorang. Metode pengumpulan ini digunakan untuk mengumpulkan peristiwa sosial nyata serta makna dari berbagai faktor yang mempengaruhi subjek penelitian.
2. Dokumen Resmi: Jenis dokumen ini terdiri dari eksternal dan internal. Dokumen internal terdiri dari pengumuman, memo, petunjuk, dan aturan yang digunakan oleh komunitas tertentu. Dokumen eksternal berasal dari lembaga dari luar, seperti lembaga sosial, media, dan lainnya.
3. Materi Audio Visual: Materi yang berasal dari data audio visual dapat digunakan untuk menganalisis foto dan rekaman video, mengumpulkan email, dan sebagainya saat menganalisis dokumen.

Cara Analisis Data

Analisis data menurut Patton dalam Gainau (2016) adalah proses mengorganisasikan urutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Stage menjelaskan empat jenis analisis data pada penelitian studi kasus (Wahyuningsih 2013).

1. Pengumpulan kategori

Peneliti akan mengumpulkan berbagai data yang di dapatkan dari wawancara, observasi maupun dokumen untuk mengidentifikasi kategori yang relevan mengenai kesiapan masyarakat dalam penggunaan layanan aplikasi DCM. Kategori ini dapat mencakup akses teknologi, literasi digital, persepsi masyarakat terhadap aplikasi, hambatan teknis, serta dukungan pemerintah. Data-data tersebut dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan kategori-kategori yang telah ditentukan. Dengan begitu, peneliti berharap dapat menemukan makna yang dapat menjelaskan kesiapan masyarakat secara keseluruhan.

2. Interpretasi langsung

Peneliti akan menganalisis data dari contoh-contoh individual untuk menarik makna langsung tanpa harus mencari banyak contoh. Misalnya, peneliti dapat mengkaji kasus-kasus tertentu di suatu desa atau kelurahan, mengetahui persepsi dan sikap masyarakat terhadap aplikasi layanan publik, serta menarik kesimpulan dari kasus tersebut. Interpretasi langsung ini memungkinkan peneliti memahami makna data secara mendalam dan kontekstual.

3. Pembentukan pola dan kesepadanan

Setelah mengumpulkan dan menginterpretasikan data, peneliti akan mencari pola yang muncul dari berbagai jenis data. Model ini dapat menunjukkan hubungan antara dua kategori atau lebih, misalnya antara literasi digital dan kepuasan pengguna. Kesepadanan tersebut dapat divisualisasikan melalui tabel atau diagram yang menunjukkan hubungan antar item tersebut, sehingga membantu peneliti melihat hubungan dan interaksi antar faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat.

4. Generalisasi naturalistik

Berdasarkan informasi yang telah dianalisis, peneliti akan membuat generalisasi naturalistik pada tahap akhir analisis ini. Generalisasi ini bukanlah generalisasi statistik, melainkan temuan-temuan yang dapat diaplikasikan atau diadaptasi oleh orang lain yang berada dalam konteks serupa. Misalnya, temuan penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah lain untuk memahami dan meningkatkan kesiapan penduduk mereka untuk menggunakan aplikasi layanan publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggambaran hasil penelitian akan dibahas menggunakan unsur difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi atau metode sosialisasi, waktu pendistribusian inovasi serta sistem sosial. Inovasi Dukcapil Ceria Mobile disosialisasikan menggunakan metode online dan offline, dimana distribusi inovasi ini dianggap tepat dengan melihat fenomena digitalisasi. Selain itu, dukungan dari berbagai stakeholder juga telah memenuhi baik secara dukungan jaringan dari Diskominfo, Pengembang aplikasi sampai pada masyarakatnya. Dalam proses rantai penggunaan aplikasi ini tentu telah menemukan berbagai hambatan yang akan dibahas menggunakan prediksi Rogers dalam Nimawati

dan Zaqiah (2020) mengenai faktor penghambat yang mempengaruhi secara alami proses difusi inovasi yaitu Knowledge of innovation and reinvention, External accountability, Lack resources, Organizational structure. Keempat faktor penghambat ini ditemukan saat proses difusi inovasi aplikasi Dukcapil Ceria Mobile pada masyarakat Kabupaten Padang Pariaman. Oleh karena itu, pada bagian pembahasan akan dibahas berbagai hambatan yang terjadi pada setiap unsur difusi inovasi pada penelitian ini.

Difusi Inovasi pada Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Pariaman

Adanya proses dinamika yang terjadi pada masyarakat terhadap aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Perubahan pengurusan dokumen dukcapil dari cara konvensional ke era digital. Penyebaran perubahan ini sudah hampir merata ke masyarakat. Masyarakat yang awalnya menyelesaikan urusan dukcapil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, saat ini sudah dialihkan ke digital melalui aplikasi DCM. Masyarakat Kabupaten Padang Pariaman saat ini telah menggunakan aplikasi ini yang berarti masyarakat cukup siap berdampingan dengan aplikasi ini. Era digital sebetulnya sudah dekat dengan masyarakat, karena sering menggunakan berbagai aplikasi media sosial. Hadirnya aplikasi ini hanya membutuhkan adaptasi penggunaannya saja. Oleh karena itu, penyebaran aplikasi ini sudah seharusnya menjadi fokus pemerintah.

Adanya proses perubahan dan penyebaran ide baru mengenai hadirnya aplikasi DCM sejalan dengan teori difusi inovasi. Difusi inovasi merupakan penyebaran ide atau gagasan baru. Gagasan baru DCM sudah disebarluaskan dan disosialisasikan kepada masyarakat dari tahun 2019 hingga saat ini masih dipergunakan untuk menunjang kebutuhan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

Dalam menjelaskan dinamika komunikasi dan kesiapan masyarakat menggunakan layanan DCM ini dapat dideskripsikan dengan unsur difusi inovasi. Inovasi, saluran informasi, waktu dan sistem sosial merupakan unsur difusi inovasi. Inovasi layanan dukcapil salah satunya adalah Dukcapil Ceria Mobile. Aplikasi ini disebar dengan beragam sistem sosialisasi dan ketepatan waktu hadirnya saat aplikasi ini berhasil launching, serta sinergi diantara stakeholder yang terlibat pada aplikasi DCM. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan dua strategi yaitu strategi jalur terbuka dan strategi jalur tertutup. Strategi terbuka dilakukan dengan memanfaatkan media sosial langsung dari akun Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Selain itu, agen inovasi yaitu pemerintah langsung mensosialisasikan aplikasi DCM pada saat masyarakat mendatangi langsung kantor disdukcapil. Berbeda dengan jalur organisasi, jalur ini dipakai dengan memanfaatkan perangkat nagari dalam menyebarkan informasi perubahan pengurusan Disdukcapil dari konvensional ke digital. Melalui jalur organisasi juga dilengkapi sarana dan prasarana dalam menunjang

proses penyebaran informasi. Disdukcapil mengerahkan segala upaya agar aplikasi ini masif dan masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.

Metode difusi menggunakan strategi organisasi menjadi cara paling berdampak kepada masyarakat. Mengandalkan perangkat nagari untuk menyebarkan layanan aplikasi DCM ini menjadikan sebagian besar masyarakat memahami cara penggunaannya, meski beberapa masyarakat menjadi salah prasangka dengan menyerahkan penggunaan aplikasi DCM ini ke perangkat nagari. Kredibilitas dan kualitas perangkat nagari juga perlu dibenahi untuk tidak melakukan akses permintaan aplikasi oleh masyarakat. Jika keadaan seperti ini terus dibiarkan akan menjadi kendala organization structure. Adanya malfungsi yang dilakukan oleh perangkat nagari yang menyebabkan proses pencapaian tujuan inovasi terhambat. Memberikan penetrasi literasi yang sesuai dengan kepribadian masyarakat. Memberikan pemahaman kepada masyarakat tidaklah mudah, masih ada yang tidak paham penggunaan aplikasi ini yang hanya boleh diproses oleh individu masing-masing. Adanya perangkat nagari hanya untuk memberikan sarana penyampaian informasi dan pemberian fasilitas untuk masyarakat dapat mengakses aplikasi DCM. Hal ini tidak sejalan dengan keadaan yang terjadi di beberapa masyarakat sehingga butuh penetrasi lain untuk memberikan literasi ke masyarakat ini. Dengan demikian, kendala organizational structure bisa diatasi.

Inovasi

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman menyadari bahwa masyarakat membutuhkan akses yang lebih mudah, cepat dan efisien dalam pengurusan dokumen kependudukan. Jarak yang harus ditempuh masyarakat minimal dua jam perjalanan untuk sampai ke kantor dukcapil membuat masyarakat kehilangan banyak waktu hanya pengurusan dokumen saja. Hal ini belum ditambah dengan biaya akomodasi yang dikeluarkan membuat masyarakat sudah rugi dua kali. Sehingga masyarakat membutuhkan perbaikan agar tidak menanggung banyak kerugian dalam pengurusan dokumen. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman bertindak dengan cepat untuk menyelesaikan isu ini dengan mengeluarkan sebuah inovasi dengan meluncurkan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) pada akhir tahun 2019 lalu. Aplikasi ini sejalan dengan masifnya perkembangan digital. Hampir semua masyarakat sudah mengakses dunia digital baik untuk chatting atau media sosial. Digital juga bisa dibidang memperpendek jarak, artinya apapun bisa diakses tanpa batas. Keadaan ini berhasil dimanfaatkan Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dalam meningkatkan akses pelayanan ke masyarakat, khususnya masyarakat yang berada jauh dari kantor disdukcapil.

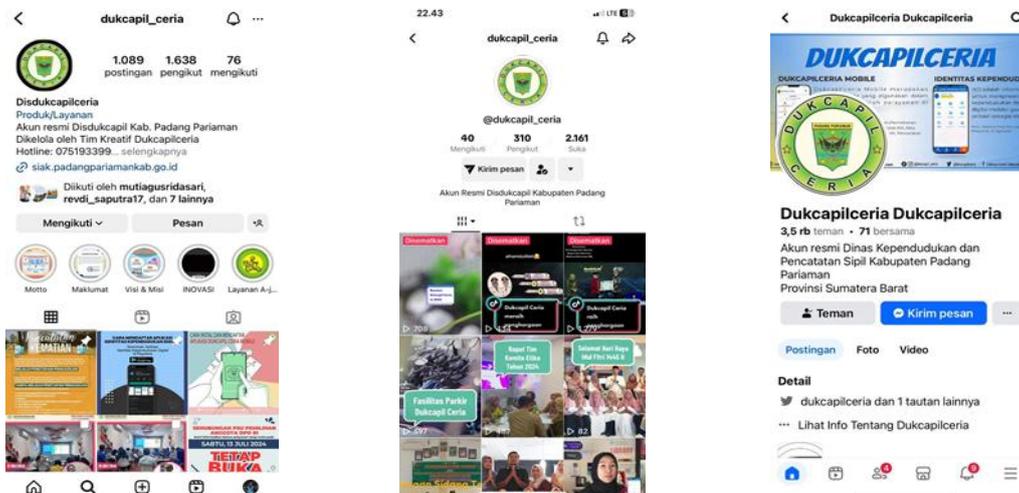
Berdasarkan jumlah akun yang sudah terdaftar, DCM menjadi aplikasi e-government yang sukses dikembangkan pemerintah. Jumlah akun yang hampir mendekati jumlah Kartu Keluarga menggambarkan bahwa e-government dapat diterima oleh masyarakat. Selama aplikasi berjalan kurang lebih 5 tahun, pemerintah juga dapat mengendalikan kendala knowledge of innovation and

reinvention agar aplikasi ini tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman mengembangkan berhasil aplikasi ini sesuai kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai agen inovasi membangun Dukcapil Ceria Mobile menggunakan tim internal. Memiliki tim mandiri dalam pembangunan aplikasi dapat menghindari intervensi pihak ketiga baik dari sistem aplikasi dan keamanan datanya. Hal ini juga sebagai bentuk antisipasi pemerintah dalam potensi hambatan external accountability, tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat untuk menjaga keamanan data. Selain itu, tim internal juga dapat mempercepat maintenance baik dari perkembangan sistem maupun perbaikan sistem. Keluhan masyarakat pun lebih cepat ditindaklanjuti, sehingga layanan masyarakat dapat lebih maksimal.

Disdukcapil juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Padang Pariaman dalam mendukung jaringan dan keamanan data. Kontribusi Diskominfo dalam menyediakan kualitas sinyal yang baik. Meskipun beberapa wilayah terkendala jaringan, solusi yang ditawarkan juga sangat baik dengan menyediakan jaringan wireless fidelity atau wifi. Aplikasi yang terintegrasi dengan Diskominfo menambah kepercayaan pemerintah untuk keamanan data masyarakat. Jaminan ini melengkapi sistem yang berjalan pada aplikasi ini. Inovasi Dukcapil Ceria Mobile menjadi gagasan pemerintah hadir dengan persiapan yang komprehensif. Layanan yang lengkap sesuai kebutuhan masyarakat membuktikan aplikasi ini sudah diteliti oleh tim DCM sebelum diresmikan. Memperhitungkan segala kemungkinan kendala yang akan muncul dapat memperlihatkan bahwa Disdukcapil memiliki manajemen resiko, sehingga problem solving sudah tersedia. Dengan kesiapan tim pembangunan aplikasi ini menjadikan masalah yang tidak terprediksi pun dapat terselesaikan dengan cepat, sehingga aplikasi ini tetap berjalan sesuai fungsi dan tujuannya.

Saluran Komunikasi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menggunakan metode sosialisasi digital yang selaras dengan perubahan inovasi layanan. Metode ini tempuh dengan memanfaatkan media sosial dengan memunculkan video penggunaan aplikasi DCM. Sosialisasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu dengan menggunakan website dan media sosial resmi milik Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman seperti instagram, facebook, dan tiktok.



Gambar 1 Media Sosial Disdukcapil yang digunakan dalam mensosialisasikan penggunaan APK DCM

Sesuai dengan tampilan pada gambar 1, diketahui metode ini dinilai kurang memberikan efek terhadap signifikansi penggunaan aplikasi ini. Penyebaran secara digital tidak dapat menjangkau masyarakat dengan latar belakang digital yang minim. Sebagian besar masyarakat menggunakan media sosial untuk saling terhubung dengan rekan tidak memantau atau aware terhadap aplikasi pemerintah.

Tidak efektifnya sosialisasi digital membuat pemerintah Disdukcapil menggunakan cara lain dengan bekerja sama dengan pemerintahan nagari untuk mensosialisasikan mengenai aplikasi DCM kepada masyarakat, baik dari pendaftaran aplikasi, penggunaan hingga pengunggahan dokumen. Sosialisasi face to face lebih mudah dipahami masyarakat. Dengan tatap muka, masyarakat bebas mengajukan pertanyaan yang kurang dipahami dengan jawaban langsung dari petugas nagari, berbeda dengan cara digital yang membutuhkan waktu untuk admin menjawab pertanyaan dari masyarakat.

Sosialisasi aplikasi DCM juga dilakukan di kantor Disdukcapil menggunakan perangkat kantor. Penyampaian aplikasi ini mengharuskan perangkat satpam berkontribusi dalam menjelaskan aplikasi ini. Penjelasan aplikasi ini diterima masyarakat saat mengunjungi kantor menjadikan masyarakat sudah mengalami kerugian finansial. Masyarakat sudah mengeluarkan biaya untuk akomodasi pengurusan dokumen, namun sampai kantor justru diarahkan mengakses aplikasi DCM. Meskipun demikian, cara ini tetap memberikan efek positif bagi masyarakat yang sebelumnya tidak tahu menjadi tahu. Hal ini akan memberikan dampak minimalisir biaya selanjutnya dalam pengurusan dokumen kependudukan.



Gambar 2 Petugas (Satpam) Disdukcapil membantu mengaktifkan akun pengguna layanan DCM

Sesuai dengan tampilan pada gambar 2, diketahui bahwa *learning by doing* menjadi cara yang efektif dalam penetrasi kepada masyarakat. Cara ini cukup efektif karena masyarakat juga diberikan fasilitas sarana ketika mengakses aplikasi ini. Praktik langsung menjadikan masyarakat lebih fasih dalam menggunakan aplikasi DCM. Step by step dari proses penggunaan tergambar jelas pada pikiran masyarakat, karena *learning by doing* memberikan stimulus secara langsung. Melalui cara masyarakat mendapatkan penjelasan secara lebih terperinci, sehingga untuk selanjutnya dapat mengakses secara mandiri. Upaya yang paling efektif dilakukan adalah *learning by doing* yang dilakukan masyarakat melalui kantor nagari. Metode ini sudah memotong banyak cost yang dikeluarkan karena minim jarak tempuh, namun penjelasan tetap tersampaikan dengan baik. Masyarakat juga mendapatkan fasilitas jaringan dan sarana smartphone bagi yang tidak memilikinya. Maka dari itu, dalam proses ini tidak memiliki hambatan baik dari kekurangan sumber daya/*lack resources*, akuntabilitas eksternal/*external accountability* maupun malfungsi struktur organisasi.

Partisipasi masyarakat yang nagarinya proaktif terhadap inovasi ini juga membantu penyebaran informasi aplikasi DCM. Masyarakat yang aktif dalam bersosialisasi dengan tetangga atau komunitas seperti kelompok perempuan Pemberdayaan dan Kesetaraan Keluarga atau sering disebut ibu-ibu PKK, cengkerama kelompok pengajian dan cengkerama di posyandu. Metode ini menjadi metode yang cukup berdampak, seperti halnya *grassroot* yang menjadi primadona saat pejabat politik kampanye. Metode ini cukup membuat masyarakat mengunjungi kantor nagari baik proses pengurusan DCM atau meminta penjelasan mengenai aplikasi ini. Oleh karena itu, perangkat nagari berperan penting dalam penerapan aplikasi ini, seperti sosialisasi ataupun membantu mereka yang kurang akan literasi digital. Beragam metode yang

dilakukan pemerintah menggambarkan bahwa pemerintah siap dalam segala hambatan. Pemerintah sebagai agen inovasi secara konsisten dalam menyebarkan informasi ini merata setiap penduduk. Meskipun mendapatkan kendala, pemerintah dapat menemukan upaya lain untuk keberhasilan aplikasi ini dan melengkapi kebutuhan masyarakat. Hal ini menggambarkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman memiliki kemampuan dalam manajemen resiko.

Waktu

Dukcapil Ceria Mobile (DCM) hadir setelah penggunaan media digital masif di Padang Pariaman. Tahun 2019 jaringan internet sudah masuk ke kehidupan masyarakat yang mengakibatkan hadirnya aplikasi ini tidak terlalu mengejutkan masyarakat. Masyarakat mampu menerima perubahan dari konvensional ke digital, sehingga hadirnya aplikasi ini pun dapat diterima oleh masyarakat. Layanan berbasis digital sudah seharusnya dibangun oleh pemerintah. Masyarakat membutuhkan perubahan ditengah segala pergerakan dunia dan Indonesia yang sudah semakin men-digital. Jika layanan pemerintah menggunakan metode konvensional, maka tidak ada peningkatan pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat. Terlebih ketika sumber daya berupa jaringan data internet sudah tersedia perlu dimanfaatkan dengan baik. Pemerintah sebagai agen inovasi juga dapat melihat momentum masyarakat yang sudah menggunakan berbagai aplikasi digital.

Secara kebetulan aplikasi ini sudah hadir sebelum Covid-19 menyerang Indonesia yang mengakibatkan Disdukcapil tidak repot dalam menyediakan layanan tanpa tatap muka. Aplikasi ini dinilai menjadi tindakan preventif pemerintah menghadapi segala kondisi dunia dan menjadi tindakan tepat dalam mengurangi kerumunan saat Covid-19. Ketika Covid-19 yang mengharuskan jaga jarak dari kerumunan, pemerintah tidak khawatir dalam mengikut ritme dikarenakan sudah memiliki jalan dalam menyiapkan layanan daring. Kehadiran aplikasi DCM berada di waktu yang tepat. Masyarakat yang sudah aware terhadap digital, pemerintah yang ingin meningkatkan pelayanan dan sumber daya sudah memberikan potongan puzzle dalam meningkatkan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Aplikasi DCM sudah membantu masyarakat dalam menghemat waktu pengurusan dokumen dan membuat pemerintah menyediakan pengembangan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, aplikasi DCM memang sudah seharusnya dan selayaknya hadir dalam memudahkan masyarakat.

Sistem Sosial

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah menganalisis kondisi masyarakat yang sudah membutuhkan layanan digital. Jauhnya jarak tempuh untuk sampai ke kantor Disdukcapil, antrean panjang ketika pengurusan dokumen dan kerugian biaya dan waktu yang sudah

dirasakan baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Perlu adanya peningkatan pelayanan yang dapat meminimalisir segala cost yang ada. Oleh karena itu, pembangunan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dilakukan. Hal ini juga dengan pertimbangan masyarakat mampu menerima proses layanan digital. Tim pembangunan dan pelayanan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile merupakan tim internal Disdukcapil. Tidak mengambil pihak ketiga dalam proses pembangunan aplikasi ini hingga siap digunakan oleh masyarakat. Tim pelayanannya juga diambil dari internal dengan tujuan percepatan proses pengurusan dokumen dan pemecahan kendala pemilik akun DCM. Keberhasilan pemanfaatan aplikasi ini oleh masyarakat menggambarkan bahwa tim pembangunan dan pelayanan telah bersinergi dengan baik. Segala kendala sistem aplikasi dan pengembangan layanan dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sinergi baik juga ditunjukkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Pariaman yang telah mengatasi keluhan jaringan internet. Selain kecepatan penanggulangan mati jaringan pusat, penyediaan jaringan wifi menjadi solusi ketika jaringan data tidak berfungsi dengan baik. Selain itu, keamanan data masyarakat juga dijamin oleh Diskominfo. Kemampuan Diskominfo sudah dikerahkan dalam proses menjalankan etika komunikasi digital dengan menjaga data masyarakat dari kebocoran data. Konsistensi sinergi ini harus terus dipertahankan oleh Diskominfo, karna aksestabilitas aplikasi ini dapat berjalan melalui jaringan internet. Salah satu bagian terpenting dari proses penyebaran informasi aplikasi DCM adalah perangkat nagari. Kerja sama dibangun Disdukcapil dengan pemerintahan nagari dalam membantu mensosialisasikan aplikasi DCM pada masyarakat. Perangkat nagari menjadi komponen paling peting dalam proses edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan metode learning by doing yang ditempuh perangkat nagari menjadi metode yang paling memberikan dampak dibanding metode lainnya.

Kepahaman atau kemahiran penggunaan aplikasi juga dilatarbelakangi oleh usia pengguna. Usia milenial dan gen z sangat mudah mempelajari aplikasi ini, berbeda dengan usia di atasnya atau bisa disebut usia lanjut yang sulit menjalankan aplikasi ini. Perlu penjelasan berulang bagi usia di atas milenial dan gen z. Hal ini disebabkan karakteristik masyarakat dalam kelompok usia berbeda, kelompok masyarakat dengan usia lanjut cenderung kesulitan menjalankan hal baru dan memilih tidak mau repot, sehingga masyarakat pada kelompok usia ini memilih meminta bantuan anak usia milenial, gen z atau perangkat nagari. Setiap komponen yang berkontribusi dalam jalannya aplikasi ini sudah terhubung dengan baik. Setiap stakeholder menjalani peran sesuai dengan kapasitasnya menggambarkan bahwa kontribusi yang berikan sesuai dengan fungsinya. Hal ini dapat terlihat minim kendala yang dialami selama proses aplikasi ini berjalan. Dengan demikian, kendala organization structure tidak terjadi pada proses penyebaran inovasi ini.

Tidak lengkap sebuah keberhasilan jika end user tidak merasakan manfaatnya. Masyarakat sebagai end user dan tujuan pembangunan aplikasi ini

telah merasakan manfaat atas efisiensi pengelolaan dokumen dukcapil. Masyarakat juga telah mengkonfirmasi untuk terus mengakses aplikasi ini dalam pemenuhan kebutuhannya. Keberlanjutan penggunaan end user membuktikan bahwa pembangunan e-government oleh disdukcapil berhasil.

Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Pariaman

Siklus bundar telah terjadi dalam proses penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile. Interaksi yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dengan masyarakatnya. Proses pembentukan aplikasi ini juga dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat. Perpindahan layanan publik ke digital digunakan masyarakat untuk merespons upaya pemerintah. Masyarakat mendapatkan penjelasan aplikasi DCM dari berbagai sumber. Beragam cara yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam menyebabkan aplikasi ini membuat masyarakat menerima informasi dari berbagai macam jalan baik dari jalan terbuka maupun jalan tertutup. Bahkan besar kemungkinan masyarakat menggali informasi atau mencari sumber lain ketika tidak puas dalam satu sumber saja, misalkan seseorang telah mendapatkan informasi dari pegawai Disdukcapil, namun mencari penjelasan lain dari perangkat nagari agar lebih jelas dikarenakan di kantor disdukcapil penuh dan ramai. Oleh karena itu, pemerintah dapat mempersuasi masyarakat dengan menyediakan berbagai metode sosialisasi yang dapat diakses.

Pada penggunaan aplikasi ini pun masyarakat merasakan minim kendala kecuali sinyal yang menggambarkan bahwa layanan ini dapat diterima. Kendala sinyal mungkin juga tidak hanya terjadi di Kabupaten Padang Pariaman, ada kalanya di berbagai daerah di Indonesia juga merasakan sinyal down. Hal ini memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa aplikasi ini secara pembangunannya tidak ada masalah. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman memiliki manajemen resiko yang cukup bisa diandalkan. Pengelolaan kendala yang masuk dapat diatasi, bahkan menyiapkan tindakan preventif bagi kendala yang sudah terprediksi. Tidak hanya pemerintah atau Disdukcapil yang pandai dalam manajemen resiko, masyarakatnya pun memiliki kemampuan manajemen resiko. Masyarakat mampu menilai manfaat menggunakan aplikasi ini. Selain itu, kemampuan dalam mengidentifikasi kendala yang timbul saat menggunakan aplikasi ini dan memiliki solusi dari kendala tersebut, baik menghubungi perangkat nagari atau me-refresh jaringan datanya. Masyarakat mampu memahami resiko yang timbul dengan adanya layanan digital, mereka harus belajar dalam penggunaannya, kesulitan mendapatkan jaringan data dan resiko lain yang timbul akibat perubahan ini. Namun masyarakat mampu memahaminya dengan positif dan mencari problem solving terhadap kendala yang ditemukan.

Etika komunikasi juga yang dijaga dalam pengolahan keamanan data dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini bekerja sama dengan Diskominfo menjadi nilai plus dari segi keamanan data, dikarenakan langsung terintegrasi oleh sistem keamanan pusat. Pengolahan

keamanan juga dijaga oleh tim pelayanan aplikasi ini agar tidak terjadi kebocoran data masyarakat. Penggunaan aplikasi ini dapat menguntungkan masyarakat dengan menekan cost yang dikeluarkan. Waktu yang dipergunakan dalam pengurusan dokumen dapat dihemat dan dialihkan ke kegiatan ekonomi masyarakat. Begitu pun biaya yang dikeluarkan juga dapat ditekan bahkan sampai nol rupiah. Keuntungan ini sudah dipahami oleh masyarakat sendiri, sehingga masyarakat memutuskan untuk menggunakan aplikasi ini berkelanjutan. Meskipun terdengar seperti paksaan dalam perpindahan layanan konvensional ke digital, namun pada dasarnya ini sudah dibutuhkan masyarakat. Beberapa orang memang tidak begitu memahami proses digital, tetapi bisa dibantu dan diedukasi sampai bisa akses secara mandiri. Masyarakat juga menyadari bahwa banyak keuntungan dalam menggunakan layanan digital, sehingga cepat atau lambat masyarakat memahami manfaat layanan digital. Terlebih sumber daya dalam mendukung aplikasi ini juga sudah tersedia. Banyak nagari yang sudah menyediakan sarana untuk akses digital, jadi masyarakat hanya tinggal mengunjungi kantor nagari saja jika tidak memiliki smartphone atau jaringan data internet.

Pemerintah menyediakan sarana smartphone di kantor nagari merupakan sebuah bentuk dukungan bagi masyarakat yang memiliki sumber daya ekonomi yang rendah. Pemerintah menyadari bahwa tidak semua masyarakatnya mampu memiliki smartphone sehingga tidak bisa mengakses layanan DCM. Adanya sarana smartphone membantu masyarakat dalam mengakses layanan sehingga kebutuhannya terpenuhi. Oleh karena itu, tidak ada lagi alasan bagi masyarakat tidak bisa mengakses layanan DCM dan secara fasilitas masyarakat siap untuk menggunakan aplikasi ini. Dukungan infrastruktur dan teknologi juga sudah dipenuhi oleh pemerintah dengan menyediakan jaringan wifi. Setiap kantor nagari memiliki jaringan wifi untuk membantu masyarakat menangani kendala jaringan data. Hal ini menjadi salah satu sarana tambahan sebagai bentuk dukungan sosial agar masyarakat tidak khawatir tidak ada jaringan yang menyebabkan aplikasi sulit diakses. Meskipun demikian, terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi ini dan pengurusan diserahkan ke kantor nagari. Hal ini berpengaruh kepada kemandirian masyarakat untuk pengurusan dokumen. Perangkat nagari membantu masyarakat yang tidak paham itu memang sebuah tindakan positif, namun jika membantu tanpa mengedukasi dapat meletakkan masyarakat dari kebutaan digital. Perangkat nagari perlu menstimulus masyarakat untuk secara mandiri mengakses aplikasi DCM ini.

Masyarakat Padang Pariaman pada dasarnya sangat siap dalam menerima perubahan digital, namun pola pikir masyarakat yang menganggap jika pengurusan dokumen pemerintah sulit jika dilakukan sendiri secara digital. Pos edukasi sudah tersebar di seluruh nagari dan setiap titik lainnya, namun beberapa masyarakat tetap menganggap pos tersebut bukan sarana edukasi melainkan bantuan cepat untuk pengurusan dokumen. Dibutuhkan kesabaran dalam menjalankan penetrasi kepada masyarakat mengenai penggunaan

aplikasi ini agar tujuan dari aplikasi ini tercapai. Perlu penjelasan berkelanjutan terus menerus dan tidak gampang mengalah untuk menjalankan aplikasi ini oleh perangkat nagari. Ketegasan dan konsistensi perangkat nagari dalam menjelaskan aplikasi ini kepada masyarakat.

Factor usia mempengaruhi penerimaan perpindahan pengurusan dari konvensional ke digital. Gen z dan milenial memiliki penyerapan hal baru lebih luwes sehingga proses edukasi dan praktik aplikasi ini juga lebih cepat. Sedangkan masyarakat pada usia di atasnya menjadi lebih sulit. Hal ini juga dipengaruhi oleh pengalaman dalam menggunakan akses digital juga berbeda. Usia di atas milenial dan gen z hanya menggunakan akses digital untuk bermain media sosial, sedangkan milenial dan gen z memiliki aktivitas yang lebih luas seperti browsing berita dan berbagai perkembangan digital terbaru. Oleh karena itu, perlu adanya maintenance berkelanjutan mengenai penjelasan aplikasi DCM pada masyarakat di atas kaum milenial dan gen z. Terlepas dari semua masyarakat bisa atau tidak bisa akses, kondisi saat ini sudah seharusnya berada pada layanan digital. Masyarakat dituntut untuk berkembang dan harus mau berubah. Selama perubahan ini memberikan dampak positif sudah seharusnya dilakukan. Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman menuntut masyarakat untuk berkembang agar sebuah kata “ketinggalan zaman” tidak berlayar di masyarakatnya. Bak gayung bersambut, masyarakat menerima perubahan ini dengan positif. Kemudahan akses layanan dan keuntungan dalam memanfaatkan cost yang dikeluarkan adalah dampak positif yang sudah dirasakan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika komunikasi dalam adopsi aplikasi "Dukcapil Ceria Mobile" (DCM) di Kabupaten Padang Pariaman mengalami perubahan signifikan dari metode konvensional ke digital. Perubahan ini didukung oleh strategi komunikasi yang efektif melalui berbagai saluran, seperti media massa dan media sosial. Informasi yang tersebar dengan cepat dan luas berhasil meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap aplikasi ini. Namun, meskipun ada kesiapan yang tinggi dari sebagian besar masyarakat, hambatan eksternal seperti keterbatasan akses internet dan dukungan teknis masih ditemukan. Secara keseluruhan, kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DCM dapat dikategorikan cukup baik. Aplikasi ini terbukti efisien dan menghemat waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga mendorong masyarakat untuk lebih menerima dan memanfaatkan teknologi digital ini. Namun, ada kebutuhan untuk peningkatan literasi digital dan akses teknologi yang lebih merata agar semua lapisan masyarakat dapat sepenuhnya mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi DCM tanpa hambatan. Untuk mencapai adopsi yang lebih luas dan menyeluruh, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan dari pihak pemerintah dan stakeholder terkait. Kerja sama antara pemerintah daerah, petugas Disdukcapil, perangkat nagari, serta tokoh

masyarakat harus terus diperkuat untuk memastikan bahwa informasi mengenai manfaat dan penggunaan aplikasi DCM dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan sosialisasi berkelanjutan dan dukungan teknis yang memadai, diharapkan seluruh masyarakat Kabupaten Padang Pariaman akan siap dan mampu beradaptasi dengan layanan kependudukan berbasis digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Aldrich, Daniel P., dan Michelle A. Meyer. 2015. "Social Capital and Community Resilience." *American Behavioral Scientist* 59(2):254–69. doi: 10.1177/0002764214550299.
- Andzani, Diva, dan Irwansyah. 2023. "Dinamika Komunikasi Digital: Tren, Tantangan, Dan Prospek Masa Depan." *Syntax Admira 1 on 4*.
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikham, Rusdy A. Sirodj, dan M. Win Afgani. 2023. "Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif." (March). doi: 10.47709/jpsk.v3i01.1951.
- Aulia, M. P., & Ritonga, S. 2024. Interpersonal Communication Patterns Of Parents And Children In Understanding The Danger Of Gadgets (Case Study of Bandar Khalipah Village, Percut Sei Tuan District). *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 71–83. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.947>
- Azizah, Nur. 2018. "Difusi Inovasi Dalam Konteks Peranan Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Swara Ringgit Kelurahan Ledug Guna Meningkatkan Potensi Lokal ." *Jurnal Heritage* 6(2):31–32.
- Bachtiar, Rizqi, Dewi Laksmi Dwi Pramesti, Hanna Eka Pratiwi, dan Naghma Saniyyah. 2020. "Birokrasi Digital: Studi Tentang Partisipasi dan Kesiapan Masyarakat." *Journal of Governance and Social Policy* 1(2):104–29. doi: 10.24815/gaspol.v1i2.18585.
- BPS. 2022. *Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat (Persen), 2020-2022*.
- Creswell, John W. 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*. Landon: SAGE Publications.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13(3):319. doi: 10.2307/249008.
- Dewi, Arlina, Iwan Dewanto, dan Raden Tryarso Setyawan. 2022. "Analisis Kesiapan Penerapan Aplikasi Klik @Akreditasi Klinik Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Swasta." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 6(1):510. doi: 10.31764/jmm.v6i1.6447.
- Diva Angelia. 2022. "Upaya Digitalisasi Layanan Publik dalam Sektor Pemerintahan." Diambil (<https://www.goodnewsfromindonesia.id/2022/02/05/upaya-digitalisasi->

- layanan-publik-dalam-sektor-pemerintahan).
- Efendi, Bukran. 2021. "Dinamika komunikasi (telaah atas sejarah, perkembangan dan pengaruhnya terhadap teknologi kontemporer)." *El-hikam: jurnal pendidikan dan kajian keislaman* 14(2):236–64.
- Faida, Eka Wilda, dan Amir Ali. 2021. "Analisis Kesiapan Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Pendekatan DOQ-IT (Doctor's Office Quality-Information Technology)." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 9(1):67. doi: 10.33560/jmiki.v9i1.315.
- Farihanto, Muhammad Najih. 2013. "Dinamika Komunikasi Organisasi Dalam Penguatan Budaya Organisasi Keagamaan (Studi Kasus Budaya Organisasi di Pendidikan Ulama Tarjih Muhammadiyah dan Seminari Tinggi Santo Paulus Yogyakarta)." Universitas Gajah Mada.
- Febriana, Kharisma Ayu, dan Yuliyanto Budi Setiawan. 2016. "Komunikasi dalam Difusi Inovasi Kerajinan Enceng Gondok di Desa Tuntang, Kabupaten Semarang." *Jurnal The Messenger* 8(1):17. doi: 10.26623/themessenger.v8i1.309.
- Fitriah, Dhia, dan Meggie Ulyah Mirianda. 2019. "Kesiapan Guru Dalam Menghadapi Tantangan Pendidikan Berbasis Teknologi." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Pgri* 148–53.
- Gainau, Maryam B. 2016. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Hartanti, Monica, dan Nina Nurviana. 2019. "Kajian Kesiapan Masyarakat Menerima Penggunaan Teknologi Augmented Reality Studi kasus: Desain Kemasan Oleh-oleh UMKM Khas Jawa Barat." *Jurnal Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya* 18(1). doi: 10.12962/iptek_desain.v1i18.5084.
- Haryono, Cosmas Gatot. 2020. *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hidayati, A. H., Widyawati, T. I., & Aditya, T. 2024. Tangerang Local Government Policy: Improving Access to Mental Health - Case Study of Karawaci Baru Health Center. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 109–123. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.971>
- Hutagalung, A. S., & Syahminan, M. 2024. Marketing Communication Strategy in Increasing Product Sales Results Case Study of PT. Nazar Paint Kiloan Sibolga Paint Branch. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 53–70. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.948>
- Lenaini, Ika. 2021. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling." *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6(1):33–39.
- Maria, Evi, dan Abdul Halim. 2021. "E-Government dan Korupsi: Studi di Pemerintah Daerah, Indonesia Dari Perspektif Teori Keagenan." *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 5(1):40–58. doi: 10.24034/j25485024.y2021.v5.i1.4789.
- MENPANRB, Humas. 2018. "Babak Baru Sistem Pemerintahan Berbasis

- Elektronik.” Diambil (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/babak-baru-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>).
- Mokobombang, W., S. Syafaruddin, A. R. A. Syafaruddin, K. Khaeriyah, dan N. Natsir. 2023. “Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial.” *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)* 4(1):348–59.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ke. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munawir, H. ., Islamy, L. O. S., & Ramadhan, S. 2024. Organizational Behavior Towards Reducing Stunting Prevalence in Buton Tengah Regency. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 147–158. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.890>
- Muntaha, Neca Gemelia, dan Alfauzan Amin. 2023. “Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi.” *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5(2):2548–54.
- Nimawati, Nimawati, dan Qiqi Yulianti Zaqiah. 2020. “Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi.” *MISYKAT: Jurnal Ilmu-ilmu Al-Quran, Hadist, Syari’ah dan Tarbiyah* 5(2):81. doi: 10.33511/misykat.v5n2.81-98.
- Nissa, Hairun, dan Indonesia Jamalulail. 2023. “Difusi Inovasi Pembelajaran Berbasis Teknologi Melalui Pemanfaatan Bantuan Kuota Internet Kemendikbudristek.” *Jurnal Teknodik* 27:63–80. doi: 10.32550/teknodik.vi.994.
- Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya. 2022. “Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern.” *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* 46(2):112–28.
- Payong, Yohanes. 2019. “Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang.” *JURNAL INOVASI KEBIJAKAN IV*.
- Rachman, Nono Arief, dan Syamsudin Syamsudin. 2018. “Analisis Persepsi Dan Kesiapan Masyarakat Pandeglang Dalam Menghadapi Pelaksanaan Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Zona Pariwisata Tanjung Lesung.” *Sains Manajemen* 4(2):107–24. doi: 10.30656/sm.v4i2.843.
- Rahmi, Hilda Aulia, R. L. Teluma, dan Agus Purbathin Hadi. 2020. “Implementasi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Aplikasi LAPOR!” *Journal of Southeast Asian Communication* 1(2):123–37.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. Free Press.
- Rusdiana, A. 2014. *Konsep Inovasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sandjaja, B., dan Albertus Heriyanto. 2011. *Panduan Penelitian*. Jakarta: prestasi pusakakaraya.
- Sasongko, Restu Widyo. 2023. “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung.” *Jurnal Registratie* 5(1):69–86. doi: 10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148.
- Sedermayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Sulaiman, S., & Rahmisyari, R. 2024. The Influence of Self-actualization Need and Reward on Employee Performance at the Gorontalo Province Social Service Office. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 135–146. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.999>
- Triyono, Agus. 2021. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Venkatesh, V., M. G. Morris, G. B. Davis, dan F. D. Davis. 2020. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. SSRN.
- Wahyudi, Eka, dan Indra Pratiwi. 2018. “Pemberdayaan Masyarakat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi Pelayanan Terpadu Di Desa Suka Mulia Kecamatan Sungai Melayu Rayak Kabupaten Ketapang Kalimantan Barat.” *Jurnal DIFUSI* 1(2). doi: 10.35313/difusi.v1i2.1303.
- Wahyuningsih, Sri. 2013. *Metode Penelitian Studi Kasus*.
- Walther, Joseph B., Caleb T. Carr, Scott Seung W. Choi, David C. DeAndrea, Jinsuk Kim, Stephanie Tom Tong, dan Brandon Van Der Heide. 2010. “Interaction of interpersonal, peer, and media influence sources online.” *A networked self: Identity, community, and culture on social network sites* 17–38.
- Windiasih, Rili. 2019. “Komunikasi Pembangunan Di Era Digital Melalui E-Government Dalam Pelayanan Publik Dan Pemberdayaan (Development Communication In The Digital Era Through E-Government In Public Services And Empowerment).” *Journal of Extension and Developmen* 1(1):14–21.