



Pelayanan Website Aku Online-NG dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng

Ananda Wahyu Muditha^{1*}, I Dewa Ayu Putri Wirantari², Ni Putu Anik Prabawati³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana, Indonesia

Alamat: Jalan. Kampus Bukit Jimbaran, Badung

Korespondensi penulis: anandamudith17@gmail.com

Abstract : *The aim of this research is to find out how to improve population administration services in Buleleng Regency through the use of the Aku Online-NG website which will be implemented in 2022, where in its implementation there are still several obstacles. Using qualitative descriptive research. Data sources are primary data and secondary data. The data collection techniques used were interviews, documentation and observation. Data analysis techniques are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The problem in this research is in the form of public complaints about the variety of features and performance of the Aku Online-NG website. The theory used is e-government with a service quality measurement method called egovqual. Guided by the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems. Based on the research results, it can be concluded that in the ease of use dimension, the department has provided very good convenience and the community has also made things easier with this innovation. The reliability dimension shows good results which can be seen from the opinions of the public who feel this website is very reliable. The trust dimension has been implemented well, where the security of public data is guaranteed with the JSON Web Token (JWT) security system. The content & appearance of information dimensions have not been running optimally due to the lack of service features related to the movement of families from outside the district to within the district. In the dimension of functionality of the interaction environment, it is not yet fully maximized because some people still feel that filling out forms is rather difficult through online-based services. Then the last dimension, namely citizen support, has gone quite well, but there are still shortcomings, namely the lack of outreach carried out by the department to the community. It is hoped that the results of this research can be utilized as needed by relevant agencies and for further research.*

Keywords: Service, Quality, E-Government.

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buleleng melalui penggunaan website Aku Online-NG yang di implementasikan pada tahun 2022, dimana dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala. Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Permasalahan dalam penelitian ini berupa keluhan masyarakat tentang keragaman fitur, dan performa dari website Aku Online-NG ini. Teori yang digunakan yaitu *e-government* dengan metode pengukuran kualitas pelayanan bernama egovqual. Berpedoman pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *ease of use* pihak dinas sudah memberikan kemudahan yang sangat baik dan masyarakat pun sangat dimudahkan dengan adanya inovasi ini. Pada dimensi *realibility* menunjukan hasil yang baik dimana dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang merasa website ini sangat bisa diandalkan. Pada dimensi *trust* sudah diterapkan dengan baik dimana keamanan data masyarakat sudah terjamin dengan adanya sistem keamanan JSON Web Token (JWT). Dimensi *content & apreance of information* sejauh ini belum berjalan optimal dilihat kurangnya fitur pelayanan terkait perpindahan KK dari luar kabupaten ke dalam kabupaten. Pada dimensi *functionality of the interaction envirotnment* belum sepenuhnya maksimal karena beberapa masyarakat masih merasa bahwa pengisian formulir yang agak sulit melalui pelayanan berbasis *online*. Lalu dimensi terakhir yaitu *citizen support* sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat kekurangan yakni kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kepada masyarakat. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan oleh instansi terkait maupun penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, E-government.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi dan komunikasi juga ikut berkembang di Indonesia. Perkembangan TIK di Indonesia merambah ke berbagai sektor, salah satunya transformasi digital dalam pelayanan publik atau yang dikenal dengan istilah *e-government* yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, serta memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan KEPMEN PAN No:63/KEP/M.PAN/7/2003. Pemerintah Indonesia telah merancang berbagai strategi untuk memperkuat pelaksanaan *e-government*, di antaranya melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ini bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh proses birokrasi pemerintah dengan menggunakan teknologi digital.

Saat ini Kabupaten Buleleng merupakan salah satu kabupaten di Bali yang mulai menerapkan *e-government*. dengan meluncurkan sebuah inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Buleleng di bidang administrasi kependudukan. Hal inilah yang saat ini mulai di implementasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng, dimana Disdukcapil Kabupaten Buleleng meluncurkan sebuah *website* bernama Aku Online-NG yang difungsikan untuk memberikan pelayanan adminduk yang mudah bagi masyarakat Buleleng.

Fitur yang terdapat pada situs <https://akuonline-ng.bulelengkab.go.id> terdiri atas pelayanan dafduk, pelayanan capil, dan pelayanan surat, di bagian bawah juga terdapat menu *home*, *history*, *chat*, dan profil. Pelayanan dafduk merupakan menu apabila pengguna ingin mendapatkan pelayanan terkait dengan KK, KTP, dan KIA. Pelayanan capil merupakan menu apabila pengguna ingin mendapatkan pelayanan terkait dengan Akta seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan berbagai macam akta lainnya. Pelayanan surat merupakan pilihan apabila pengguna ingin mendapatkan pelayanan terkait dengan persuratan seperti surat keterangan serba guna, keterangan tidak mampu, dan surat lainnya. Menu *history* difungsikan untuk melihat runtutan permohonan pelayanan yang diajukan oleh pengguna, kemudian menu *chat* difungsikan untuk berkomunikasi dengan *whatsapp center* dukcapil melalui aplikasi *whatsapp*, dan yang terakhir yakni menu profil yang digunakan untuk melihat profil pengguna.

Dasar hukum penggunaan website Aku Online-NG didasarkan pada SOP Pengajuan Permohonan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Aku Online-NG yang diterbitkan oleh bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang dikonfirmasi oleh Bapak I Gede Sumitra selaku kepala bidang umum Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Hal ini disebabkan karena adanya penyesuaian terhadap Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan terkait dengan teknis pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring melalui website Aku Online-NG.

Dan dalam proses pelaksanaannya *website* Aku Online-NG ini mengalami beberapa kendala, diantaranya seperti: Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan perangkat teknologi, seperti *smartphone* dan komputer, menyebabkan banyak orang tidak bisa memanfaatkan *website* Aku Online-NG dengan maksimal. Hal ini dikonfirmasi oleh Bapak I Made Juartawan, S.STP., MM selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Buleleng yang mengatakan bahwa memang belum semua masyarakat di Kabupaten Buleleng paham teknologi. Sehingga dengan adanya permasalahan ini penggunaan website Aku Online-NG belum bisa berjalan dengan baik.

Kedua belum maksimalnya sosialisasi mengenai *website* Aku Online-NG, dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya *website* Aku Online-NG, upaya memperkenalkan dan mempromosikan *website* ini kepada masyarakat luas masih belum maksimal. Sosialisasi yang kurang kepada anak-anak muda membuat banyak yang belum menyadari pentingnya *website* ini serta berbagai fitur dan kemudahan proses pelayanan yang ditawarkan.

Ketiga terjadinya error pada *website* Aku Online-NG, dimana dengan adanya masalah seperti ini tentu menyulitkan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan adminduk secara *online*. Masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan, sehingga hal tersebut dirasa kurang efektif untuk masyarakat yang memiliki kesibukan yang padat di hari kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti jawab dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana pelayanan *Website* Aku Online-NG Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.” Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini yakni

untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buleleng melalui penggunaan *website* Aku Online-NG yang di implementasikan pada tahun 2022.

2. KAJIAN TEORITIS

Penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan fungsi pemerintahan dalam hal efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan dikenal sebagai *e-government* (Forman, 2005). Penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi disebut e-government atau pemerintahan yang berbasis elektronik. Supriadi, M.N. Manullang, S.O. (2020) mendefinisikan *e-government* sebagai proses dimana organisasi pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk mengubah interaksi mereka dengan tujuan memudahkan komunikasi dengan dunia usaha dan masyarakat, dan instansi pemerintah lainnya.

Kualitas layanan e-government dievaluasi menggunakan metode E-Govqual, yaitu sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan secara daring. Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam jurnalnya mengemukakan enam indikator yang digunakan dalam menilai sebuah pelayanan yang berbasis elektronik

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) berkaitan dengan kemudahan e-government ini digunakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Dimensi ini digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu situs web dapat berfungsi dan menawarkan kemudahan bagi pengguna.
2. *Reability*. (keandalan), kepercayaan masyarakat terhadap e-Government dalam penyampaian layanan yang akurat dan cepat. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, kecepatan transaksi, kemampuan server, dan pelayanan tepat waktu
3. *Trust*. (kepercayaan) Kepercayaan masyarakat terhadap e-government perihal kebebasan dari risiko atau bahaya selama proses pelayanan secara daring Dimensi ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa baik penyedia layanan berusaha memberikan rasa aman kepada pengguna situs ketika mereka menggunakan website tersebut. Menjaga kerahasiaan, keamanan, kontrol akses, tidak berbagi informasi, dan penggunaan data pribadi

4. *Functionality of the Interaction Environment*. E-Government memainkan fungsi penting dalam memfasilitasi komunikasi antar pengguna, mengumpulkan data penting Format dan kinerja yang memadai, penggunaan informasi publik, komputasi otomatis, bentuk formulir, dan sistem pendukung adalah beberapa elemen yang mempengaruhi dimensi ini.
5. *Content and Appearance of Information*. Dimensi ini berkaitan dengan website itu sendiri dalam hal tampilan dan isinya. Hal ini termasuk warna, kualitas grafis, dan ukuran halaman website. Pada dimensi ini ada beberapa faktor yang terkait diantaranya yakni keringkasan data, informasi yang mudah dipahami dan terus diperbaharui, semua fitur bekerja dengan baik, dan formulir online yang ringkas
6. *Citizen Support* (pendukung). Dukungan yang disediakan oleh pemerintah maupun pengelola website untuk memfasilitasi masyarakat dalam mencari informasi atau pelayanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya platform diskusi, pengetahuan dan kesopanan pegawai.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai metode penelitian. Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang menghasilkan data deskriptif dari pernyataan-pernyataan lisan dan tulisan orang-orang, serta dari tindakan-tindakan yang mereka amati. Sedangkan penelitian deskriptif ialah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan mengenai berbagai fenomena, baik yang terkait dengan alam maupun hasil teknologi yang diciptakan oleh manusia (Bogdan, R, dan T. 1992).

Narasumber dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sehingga terdapat kriteria tertentu yang dipenuhi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian memakai model yang dikembangkan Miles dan Huberman dengan tiga prosedur yakni reduksi data, penyajian atau display data, dan verifikasi data (Sugiyono, 2021). Data-data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk data naratif, data tabel, dan data gambar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini menggunakan teori E-Government Quality dari Papadomichelaki & Mentzas. Adapun indikator yang digunakan meliputi *Ease of use, Trust, Reliability, Content & Apreance of Information, Funcionality of The Intraction Environment, Citizen Support*.

1. Ease of Use

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintahan daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan dan layanan pencatatan sipil. Tugas utamanya mencakup: memberikan kemudahan dan kepastian dalam proses administrasi kependudukan, mengelola data penduduk melalui pendaftaran, perubahan data, dan pengelolaan dokumen kependudukan. Menyadari hal tersebut, pemerintah Kabupaten Buleleng meluncurkan sebuah inovasi dalam melakukan pelayanan secara daring melalui *website* Aku Online-NG.

Pada penelitian ini sudah diterangkan cukup jelas pada hasil temuan bahwa diluncurkannya *website* Aku Online-NG ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Buleleng. Hal ini juga disampaikan oleh beberapa masyarakat bahwa dengan adanya *website* ini, sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, dan efisien. Mereka tidak perlu lagi datang ke kantor dan mengantre, cukup dari rumah atau darimanapun dengan bantuan *smartphone* atau sejenisnya dan jaringan internet.

2. Reliability

Reliability dalam e-government mengacu pada sejauh mana sistem dan layanan pemerintahan elektronik (e-government) dapat diandalkan untuk berfungsi dengan baik dan memberikan hasil yang konsisten sesuai dengan harapan penggunaanya. Dalam hal ini penulis mengambil fenomena yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang meluncurkan sebuah *website* guna memberikan pelayanan adminduk secara daring yang dinamai Aku Online-NG.

Pada penjelasan diatas keandalan dari *website* Aku Online-NG ini sudah sangat bisa diandalkan, selaras dengan apa yang disampaikan Bapak Made Juartawan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng bahwa dengan adanya *website* ini masyarakat bisa lebih efektif dan efisien dalam menerima layanan administrasi kependudukan, banyak penghematan yang bisa didapatkan dengan menggunakan *website* Aku Online-NG ini.

3. *Trust*

Pada implementasi *website* Aku Online-NG ini, dimensi kepercayaan merupakan dimensi yang cukup penting. Hal ini dikarenakan pada saat pemohon ingin mendapatkan sebuah produk administrasi kependudukan, ada beberapa berkas atau data pribadi yang di upload sebagai salah satu persyaratan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Hal ini tentu harus ada kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat dari pihak Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk menggunakan *website* tersebut.

Menanggapi hal tersebut pernyataan Bapak Yudi Eka Prayoga selaku pengembang *website* Aku Online-NG mengkonfirmasi terkait dengan keamanan data dan berkas masyarakat yang di unggah pada *website* Aku Online-NG. Beliau menyebutkan bahwa Aku Online-NG memiliki sistem pengamanan yang disebut dengan *JSON Web Token (JWT)*, jadi bila ada orang yang ingin melakukan pencurian data, orang tersebut harus memiliki token tersebut, jadi tidak sembarangan orang bisa mengakses data tersebut. Hal ini juga ditambahkan oleh Bapak Made Juartawan selaku Kepala Dinas yang menyebutkan bahwa server yang digunakan dalam *website* Aku Online-NG menggunakan server dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng (Kominfosanti), sehingga bisa dijamin keamanannya.

4. *Content & Appearance of Information*

Dimensi ini berkaitan dengan website itu sendiri dalam hal tampilan dan isinya. Hal ini termasuk warna, kualitas grafis, dan ukuran halaman *website*. Pada dimensi ini ada beberapa faktor yang terkait diantaranya yakni keringkasan data, informasi yang mudah dipahami dan terus diperbaharui, semua fitur bekerja dengan baik, dan formulir *online* yang ringkas.

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa beberapa masyarakat menyebutkan bahwa fitur-fitur yang ada di *website* Aku Online-NG sudah lengkap, sudah bagus, dan juga sudah ringkas sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Namun ada juga beberapa masyarakat yang menyebutkan bahwa ada sedikit kekurangan di bagian mengurus berkas untuk perpindahan penduduk dari luar Kabupaten Buleleng yang ingin masuk ke Kabupaten Buleleng, itu pengajuannya masih manual yang bersangkutan harus datang langsung. Di sisi lain Bapak Made Juartawan selaku Kepala Dinas menyebutkan bahwa akan terus meningkatkan inovasi Aku Online-NG ini, dan rencana kedepannya semua formulir akan di digitalisasi sehingga nanti tidak ada lagi yang namanya cetak formulir.

5. Functionality of The Intraction Environment

E-Government memainkan fungsi penting dalam memfasilitasi komunikasi antar pengguna, mengumpulkan data penting. Format dan kinerja yang memadai, penggunaan informasi publik, komputasi otomatis, bentuk formulir, dan sistem pendukung adalah beberapa elemen yang mempengaruhi dimensi ini. Tujuan diterapkannya e-government diharapkan untuk mempermudah kedua belah pihak dalam memberi dan mendapatkan pelayanan khususnya pada Aku Online-NG mampu menjalankan fungsinya dengan baik.

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa *website* Aku Online-NG ini berfungsi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa *website* ini sudah berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya, namun ada beberapa kendala yang dihadapi yakni terkadang pelayanan masih dirasa agak lama, dan mengenai formulir yang banyak isianannya masih menjadi salah satu kendala yang dihadapi, kemudian \juga masih banyak masyarakat yang belum fasih dalam menggunakan teknologi sehingga terjadi kebingungan dalam proses pelayanan.

6. Citizen Support

Dukungan yang disediakan oleh pemerintah maupun pengelola *website* untuk memfasilitasi masyarakat dalam mencari informasi atau pelayanan. Beberapa faktor yang mempengaruhi *diantaranya* platform diskusi, pengetahuan dan kesopanan pegawai, pemecahan masalah, pegawai yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan. Hal ini menjadi penting dikarenakan tujuan dari bentuknya aplikasi ini akan terwujud apabila kedua belah pihak mendukung adanya aplikasi ini dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa bantuan yang diberikan oleh pihak dinas kepada masyarakat sudah sangat baik, hal ini dikonfirmasi langsung oleh salah satu masyarakat yang menyebutkan bahwa fitur *WA Centre* sangat membantu masyarakat yang kebingungan saat menggunakan *website* tersebut dan memberikan langkah-langkah yang mudah dipahami. Tak hanya itu dukungan dari dinas untuk pengembangan *website* juga sudah bagus, dimana untuk menunjang kinerja *website* tersebut, disdukcapil Kabupaten Buleleng menambahkan sejumlah komputer dan rencana kedepan juga akan menambahkan staf operator agar bisa memberikan pelayanan yang prima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang berjudul Pelayanan *Website* Aku Online-NG Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng penulis menguraikannya melalui konsep kualitas pelayanan berbasis elektronik atau *e-government* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzas, 2012. Untuk konsep penguuran tersebut penulis menyimpulkan bahwa:

1. *Ease of Use*

Pada dimensi ini penerapannya sudah sangat baik dimana Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sudah meluncurkan sebuah *website* yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam penerapannya banyak kemudahan yang didapatkan oleh masyarakat dimana terjadi efisiensi dan efektivitas waktu dan sumber daya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

2. *Reability*

Dalam dimensi ini masyarakat selaku pengguna *website* Aku Online-NG merasakan bahwa *website* ini sudah sangat bisa diandalkan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, selaras dengan apa yang disampaikan Bapak Made Juartawan selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng bahwa dengan adanya *website* ini masyarakat bisa lebih efektif dan efisien dalam menerima layanan administrasi kependudukan, banyak penghematan yang bisa didapatkan dengan menggunakan *website* Aku Online-NG ini.

3. *Trust*

Pada dimensi ini kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat dalam menggunakan *website* Aku Online-NG sebagai sarana dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan sudah sangat baik, hal ini juga didukung oleh pihak dinas yang mampu membrtikan rasa aman kepada masyarakat dengan membuat pengamanan yang baik dalam *website* Aku Online-NG yang menggunakan sistem JSON *Website* Token (JWT) sebagai

sistem pengamanan yang bisa meminimalisir adanya pencurian data dan pembobolan *website* oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

4. Content & Appearance of Information

Pada dimensi ini belum berjalan dengan baik karena dari hasil penelitian menyebutkan bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan bahwa untuk pelayanan perpindahan kartu keluarga dari luar Kabupaten Buleleng ke dalam Kabupaten Buleleng masih harus dilakukan secara offline, masyarakat masih harus datang ke kantor untuk mengurus hal tersebut sehingga masih ada kekurangan dalam fitur yang ada pada Aku Online-NG.

5. Functionality of The Intraction Environment

Pada dimensi ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan terkadang pelayanan masih dirasa agak lama, dan mengenai formulir yang banyak isianannya masih menjadi salah satu kendala yang dihadapi, sehingga masih ada kekurangan dalam interaksi antara masyarakat dan pihak dinas sebagai pemohon dan pemberi layanan.

6. Citizen Support

Dalam hal dukungan, *website* Aku Online-NG sudah baik, hal ini dilihat dari dukungan yang diberikan oleh dinas maupun masyarakat selaku pengguna. Dari pihak dinas memberikan dukungan dalam hal fasilitas infrastruktur guna menunjang penerapan *website* Aku Online-NG ini, dari sisi dukungan kepada masyarakat *website* Aku Online-NG memiliki fitur *WA Center* yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan bantuan apabila mengalami kebingungan dalam proses melakukan sebuah permohonan pelayanan. Namun masyarakat masih merasakan adanya kekurangan dalam hal sosialisasi terkait dengan Aku Online tersebut yang menyebabkan banyak masyarakat belum mengetahui adanya inovasi terbaru dari Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mewujudkan Pelayanan *Website* Aku Online-NG Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan, yakni sebagai berikut:

1. Menambahkan fitur baru untuk mengurus perpindahan KK dari luar Kabupaten Buleleng ke dalam Kabupaten Buleleng sehingga masyarakat yang ingin mengurus terkait perpindahan tersebut bisa merasakan kemudahan dengan melakukan permohonan pelayanan secara daring tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.
2. Mempermudah proses pelayanan di bagian formulir sebagai syarat pelayanan sehingga bisa lebih mudah dilakukan oleh masyarakat, karena masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mengisi formulir yang diperlukan yang menyebabkan beberapa masyarakat masih datang ke kantor untuk mendapatkan formulir dan mengisi formulir tersebut.
3. Meningkatkan sosialisasi mengenai *website* Aku Online-NG agar masyarakat mengetahui adanya inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sehingga masyarakat bisa ikut merasakan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR REFERENSI

- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1992). Pengantar metode penelitian kualitatif (A. Ruchan, Ed.). Usaha Nasional.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan good governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64-89.
- Hadijaya, Y. (2012). Administrasi pendidikan. Perdana Mulya Sarana.
- Kamuti, A. K., Wachira, K., & Mbaabu, O. (2024). Influence of process innovation on performance of civil registration in Kitui County. *Journal of Strategic Management*, 8(2), 34-46.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lexy J., & Moleong, L. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. J., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode baru. UI Press.
- Nenobais, H., Budihardjo, B., Mamujaja, F. F., & Nugroho, F. (2023). Evaluating the digital bureaucracy policy: Population document digitalization in Directorate General of Population and Civil Registration. *ICCD*, 5(1), 619-623.

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Pasolong, H. (2020). *Teori administrasi publik*. Alfabeta Bandung.
- Peraturan Bupati Kabupaten Buleleng Nomor 3 Tahun 2023 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas daerah dan satuan polisi pamong praja.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2023 tentang pencabutan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik Provinsi Bali.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.
- Pratiwi, K. M. F., Prabawati, N. P. A., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Efektivitas program administrasi kependudukan daftar sendiri cetak sendiri (Aku Dicari) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 2.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmatullah, W., & Afriyudi, A. (2021). Pengembangan aplikasi sistem pelayanan masyarakat berbasis android (Studi kasus: Kecamatan Payaraman Ogan Ilir). *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 2(4), 235-247.
- Rochmah, F., Sakir, S., & Abhipraya, F. A. (2021). Efektivitas Jogja Smart Service dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi Covid-19. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 66-77.
- SOP pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi Aku Online-NG. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
- Sujendra, B., & Sihalohe, N. T. P. (2021). Etika aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi kependudukan masa pandemi Covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 27-36.
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi pelayanan publik melalui e-government di masa era new normal pada pemerintah daerah Badung. *Media Bina Ilmiah*, 16(10), 7507-7518.