

PENERAPAN E- GOVERNMENT MELALUI APLIKASI DUKCAPIL SMART DI KABUPATEN BANTUL

Oleh:

Fakhrul Umam Hadi¹, Tri Yuniningsih², Endang Larasati³

Mahasiswa Prodi S1 Administrasi Publik, FISIP, UNDIP

Dosen Departemen Administrasi Publik, FISIP, UNDIP

Dosen Departemen Administrasi Publik, FISIP, UNDIP

fahrularul531@gmail.com , triyuniningsih26@gmail.com,

endanglarasatiprof57@gmail.com 0895391023977, 082136406528, 0811375732

Abstract. *Information technology is rapidly developing in many sectors. One of the sector is the government. The Population and Civil Registration Office of Bantul Regency implemented Electronic-Government, the Dukcapil Smart Bantul Application, as an online Population Administration service. However, there are many complaints from the people about its implementation. This study aimed to determine the implementation, the supporting and inhibiting factors of applying the Dukcapil Smart Bantul. The research method used in this research was descriptive qualitative. The results of this study indicated that the Dukcapil Smart Bantul Application had implemented the successful elements of E-Government, such as support, capacity, and value. However, several criteria have not been the standard, such as the quality and quantity of human resources and infrastructure that was not yet adequate. In terms of application, several factors affected the service of this application to its users, based on the theory of E-Government quality, It can be seen that the supporting factors is included user data security, easy application access, clear application display. In contrast, the inhibiting factors of this application included ineffective flow clarity, not yet compatible with all types of smartphones, and a service speed that was not optimal.*

Keyword: *The implementation, Electronic Government, Dukcapil Smart Bantul*

Abstraksi. *Kemajuan zaman berpengaruh terhadap digitalisasi di setiap sektor, termasuk pemerintahan. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul turut serta dalam melaksanakan Electronic- Government, salah satunya dengan pemanfaatan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul sebagai layanan Administrasi Kependudukan. Namun Dalam penerapannya aplikasi ini masih banyak dikeluhkan oleh Masyarakat. Untuk menganalisis masalah tersebut, kajian mengenai Penerapan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul ini dilakukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Penerapan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Kabupaten Bantul dan mengetahui Faktor pendorong dan Penghambat Aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Metode yang digunakan adalah Kualitatif bersifat Deskriptif. Hasil Penelitian menunjukkan Penerapan Aplikasi Dukcapil Smart Bantul ini sudah menerapkan elemen sukses E-Government seperti Support, Capacity dan Value. Akan tetapi ada beberapa kriteria yang belum terpenuhi seperti Kualitas dan Kuantitas Sumberdaya Manusia dan Infrastruktur yang belum memadai. Dari segi Aplikasi ,berdasarkan teori E-Government Quality. Dapat dilihat bahwa faktor pendorong dari aplikasi ini adalah keamanan data pengguna, kemudahan akses serta tampilan dan informasi Aplikasi yang cukup jelas. Sedangkan faktor penghambat dari Aplikasi ini antara lain, kejelasan alur yang tidak efektif, belum kompatibel dengan semua jenis smartphone dan kecepatan pelayanan yang belum optimal..*

Kata Kunci: *Penerapan. Electronic Government, Dukcapil Smart Bantul*

PENDAHULUAN

Di era 4.0 sekarang ini, teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Kemajuan zaman berpengaruh terhadap digitalisasi di setiap bidang yang ada. Tidak terkecuali pemerintahan. Didalam sektor pemerintahan, salah satu implementasi dari digitalisasi modern adalah *Electronic-Government (E-Government)*. Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009 : 113), *E- Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area network (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. *E-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Di era globalisasi seperti sekarang ini kemajuan teknologi informasi dapat menjanjikan sebuah efektivitas. Kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi terlebih dalam hal pemerintahan. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto 2011: 181 bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan kemudahan interaksi serta pengoptimalan kinerja dan efektivitas birokrasi di era otonomi daerah sekarang ini.. Pelayanan publik yang sebaik baiknya adalah pelayanan yang di proses cepat, tepat, dan memberikan hasil akurat serta terpercaya dengan penuh tanggung jawab.

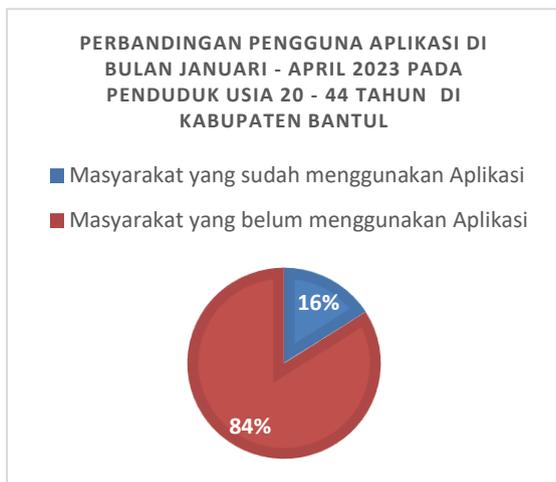
Kabupaten Bantul merupakan salah satu dari lima Kabupaten/ Kota di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah

melaksanakan Inpres No 3 Tahun 2003 mengenai adanya kebijakan di dalam strategi secara nasional di dalam sebuah pengembangan. Pembuktiannya ialah terdapat sebuah situs yakni <https://bantulkab.go.id/> yang dengan penggunaan sebuah informasi yang mempunyai urusan didalam layanan pemerintahan serta public dengan kelengkapannya dibanding dengan Kabupaten / Kota yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengembangkan *E-Government* Pemerintah Kabupaten Bantul membangun *Bantul Cyber City* yang dititik beratkan pada program *Digital Government Services (DGS)* sebagai pengembangan serta implementasi didalam strategi wilayah Bantul. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bantul turut serta dalam melaksanakan *Electronic- Government*, salah satunya dengan pemanfaatan aplikasi. Aplikasi yang dibentuk Pemerintah Kabupaten Bantul dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang memiliki Sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik, segala informasi baik berita terkini, pelayanan, serta struktur organisasi tersentral didalam aplikasi *Disdukcapil Smart* Bantul.

Pemanfaatan layanan elektronik ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan online baik dalam pelayanan administrasi (ktp,kk,kartu kelahiran) ataupun sebagai bentuk transparansi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Namun kenyataannya partisipasi masyarakat produktif usia 20-44 tahun dalam penggunaan aplikasi ini pada rentang waktu Januari – April 2023 belum optimal. Dari total 345.237 masyarakat produktif berumur 20 – 44 tahun di Kabupaten Bantul ada sekitar 16 % yang sudah menggunakan aplikasi ini pada rentang waktu Januari – April 2023. 84 % sisanya belum menggunakan layanan

aplikasi ini untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini membuat aplikasi ini belum terpakai secara optimal dalam memenuhi layanan administrasi kependudukan secara daring. Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul ini juga ditemukam antrean yang cukup padat saat jam kerja layanan dibuka, hal ini membuat penerapan aplikasi ini belum berjalan secara optimal.

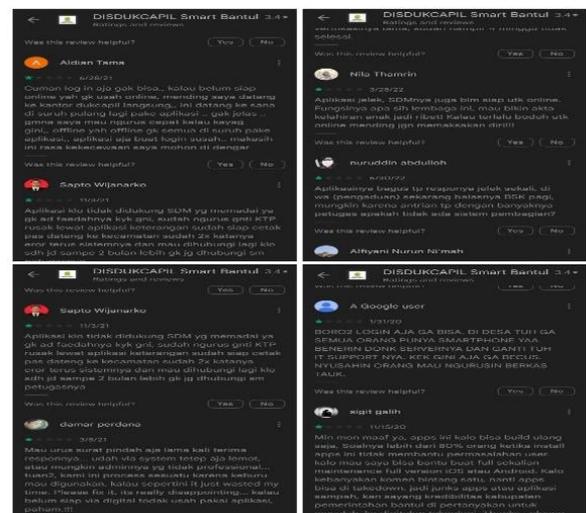
Tabel 1 Perbandingan Pengguna Aplikasi Bulan Januari – April 2023 dengan Penduduk Usia 20-44 Tahun di Kabupaten Bantul



Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini diciptakan berdasarkan dengan Perda Kabupaten Bantul No 16 Tahun 2015 mengenai Tertib Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Bupati No 35 Thn 2016 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Perda Kabupaten Bantul No 16 Thn 2015 mengenai Tertib Administrasi Kependudukan. *Dukcapil Smart Bantul* merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan dan juga sebagai sebuah respon kepada masyarakat mengenai keluhan kesulitan layanan yang kurang memuaskan serta efektif.

Dalam aplikasi *Dukcapil Smart Bantul ini*, masyarakat dapat mengakses pelayanan secara online dengan layanan *SINOVA* (Sistem Inovasi Layanan Online). Pelayanan *SINOVA* ini terdiri dari pelayanan ktp rusak/hilang, pelayanan akta

kelahiran / kematian dan lain sebagainya. Di era pandemi seperti ini inovasi pelayanan digital menjadi suatu solusi untuk memaksimalkan pelayanan tanpa harus membuat kerumunan. Pelayanan berbasis digital *E-Government* memberikan pelayanan yang lebih transparan dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Namun beberapa masyarakat mengeluhkan perihal aplikasi *dukcapil smart bantul* ini dimana terdapat beberapa kendala seperti gagal *login*, *slow response* dan tidak kompatibel dengan perangkat *ios*.



Gambar 1 Review dari Pengguna Aplikasi

Secara kualitas sistem Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* yang bertujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik telah berfungsi dengan baik. Akan tetapi kondisi *hardware* dan *software* yang belum mumpuni membuat akses dan respon sistem aplikasi menjadi belum maksimal itu terbukti dengan *review* pengguna di platform *Google Playstore*. Dari segi Penerapan aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini belum terlaksana secara baik hal ini dapat dilihat dari fleksibilitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan tugas dan fungsinya belum berjalan secara optimal. Disamping itu masyarakat di Kabupaten Bantul tidak semua memiliki *Smartphone* dan Jaringan Internet yang dapat mengakses Aplikasi *Dukcapil Smart* dengan baik. Selain itu dari data awal observasi melalui *review* pengguna di platform *google playstore* Pengguna masih

merasa kebingungan serta respons yang lambat secara teknis dan masih adanya *error system*. Penelitian ini menjadi penting sebagai jawaban dari permasalahan Mengapa aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini belum berjalan secara optimal. Penulis juga ingin mengetahui Faktor Faktor apa saja yang mendorong dan menghambat dalam Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini

Dalam proses penyusunan topik penelitian, penulis turut menggunakan rujukan dari beberapa penelitian terdahulu untuk menambah referensi dalam penulisan. Referensi yang digunakan peneliti antara lain analisis *E-Service Quality* pada aplikasi Peduli lindungi selama masa covid-19 di DKI Jakarta (Laneisha, Fikri Anza), *E-Government Service Quality* pada *Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang (Fadillah Octavian ; Elisa Susanti; Bonti), Analisis Penerapan E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada mal pelayanan public Bojonegoro.(D.Amatulloh).

Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Pati (Sri Purwandani, Maesaroh, Rihandoyo). Faktor faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* tahun 2020 (Rachma Pratiwi). Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Penerapan *E-Government* Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Jika dianalisis dengan Penelitian yang akan dilakukan Peneliti, terdapat adanya persamaan dan perbedaan yang dapat dijelaskan sebagai berikut, perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif dengan menganalisis elemen elemen sukses tercapainya *Electronic Government* menggunakan teori *Harvard JFK School of Government* yang meliputi *Support, Capacity dann Value*. Lalu untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhinya peneliti menggunakan Teori *E-Government Quality*

yang terdiri dari Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan serta Dukungan Warga Negara. Sedangkan penelitian terdahulu menyinggung mengenai efektivitas, implementasi serta digitalisasi pada objek yang dikaji, selain itu penelitian sebelumnya juga menggunakan hubungan korelasi (kuantitatif). Sedangkan persamaannya ada pada teori dengan penggunaan teori elemen sukses *E-Government* dan Faktor faktor yang mempengaruhinya. Disamping itu ada persamaan objek dimana penelitian ini sama sama melibatkan Pemerintah dan Masyarakat sebagai Penggunaanya. Meski ada kemiripan mengenai analisis dan memaknai objek. Namun yang akan di teliti berbeda. Penelitian ini berfokus pada Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* dan Faktor Faktor yang mempengaruhinya baik sebagai Pendorong dan Penghambat Aplikasi. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan pula bahwa penelitian ini tergolong dalam penelitian yang baru. Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan memberikan suatu wawasan baru mengenai pelaksanaan *E-Government* sebagai pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

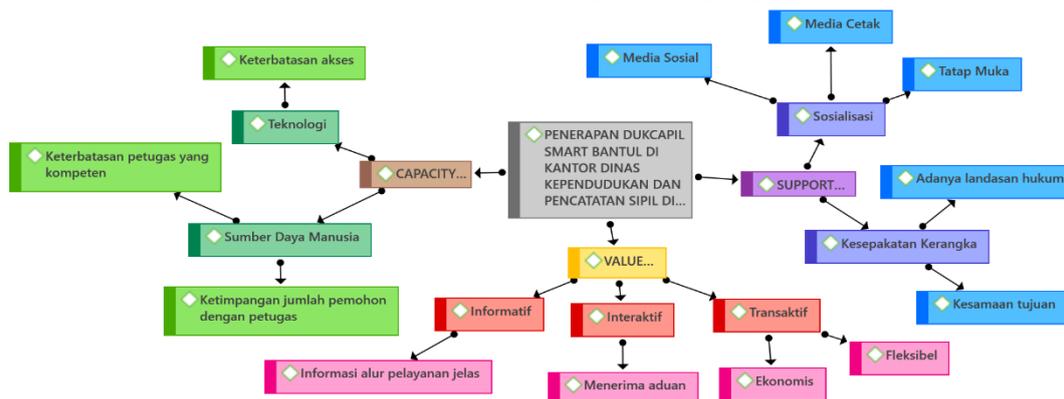
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tempat yang dipilih sebagai lokasi pada penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, Kepala Bagian Pelayanan dan Inovasi, Penanggung Jawab Aplikasi serta Masyarakat Pengguna Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang digunakan untuk layanan administrasi kependudukan berupa (KTP

Elektronik, KIA, Akta, dsb) di Kabupaten Bantul yang diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi ini dapat diunduh di platform *googleplay* di sistem *android* pada *smartphone*. Alur pelayanan menggunakan aplikasi memungkinkan pemohon untuk lebih memudahkannya dalam melakukan pelayanan tanpa antrian. Dalam menganalisis penerapan *Dukcapil Smart Bantul* Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul peneliti menggunakan teori *Harvard JFK School of Government* untuk menerapkan konsep - konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan Masing masing elemen sukses tersebut adalah : (Indrajit, 2004:15-16) *Support, Capacity dan Value*

2015 tentang tertib administrasi kependudukan serta Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 tentang tertib administrasi Kependudukan Lalu adapula Undang undang nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian di perbaharui menjadi Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan yang kokoh terhadap penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Aplikasi ini ditujukan agar layanan Administrasi Kependudukan dapat berjalan maksimal. Pemerintah juga terus berupaya agar Aplikasi *Dukcapil Smart* dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. *Dukcapil Bantul* melakukan sosialisasi melalui 3 media yang dapat menjangkau semua masyarakat yaitu



Gambar 2 Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dengan ATLAS.t.i

Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* menjadi penting karena merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Disepekatinya Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sebagai inovasi layanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu terobosan penting di era digitalisasi seperti sekarang ini, Pemerintah dan Masyarakat sama sama perlu layanan yang cepat, tepat efektif dan efisien. Aplikasi *Dukcapil Smart* ini memiliki kesamaan tujuan antara Pemerintah dan Masyarakat itu sendiri

Aplikasi ini sebagai wadah dari tujuan bersama tersebut juga memiliki Landasan Hukum dalam penggunaannya yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun

Media Sosial, Media Cetak dan Media tatap muka. Adanya Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini juga merupakan suatu tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena kondisi geografi yang luas serta pemerataan sumber daya dan infrastruktur yang tidak merata. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menyampaikan bahwa pemerataan sinyal dan keterbatasan sumber daya merupakan suatu tantangan bagi Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kabupaten Bantul. Peningkatan Infrastruktur di daerah daerah terpencil perlu diperhatikan terutama masalah jaringan sinyal. Jaringan sinyal merupakan komponen penting karena aplikasi tersebut dijalankan melalui sinyal yang ditangkap *smartphone* pemohon.

Selain sinyal, faktor penggunaan teknologi juga tidak dapat diremehkan, terbukti sebagian besar dari Penduduk Kabupaten Bantul yang telah berusia lanjut juga kesulitan dalam mengakses Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini. Memang dalam Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini masih banyak hambatan hambatan yang terjadi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terus berusaha melakukan optimalisasi dalam Penerapan Aplikasi ini. Peningkatan ini perlu dilakukan karena layanan itu bersifat dinamis dan senantiasa berkembang jadi akan selalu mengalami pembaruan serta perbaikan baik secara sistem maupun pelayanannya. Optimalisasi ini dilakukan sebagai upaya Dinas dalam mengatasi permasalahan yang ada pada aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.

Optimalisasi Aplikasi yang direncanakan Dinas adalah dengan melakukan *upgrade* serta melengkapi fitur fitur yang sudah ada agar lebih baik. Melengkapi fitur yang dimaksud adalah dengan menambahkan fitur *tracking* dimana kedepan masyarakat dapat melihat sudah sampai mana alur pelayanan yang dilakukan. Selain melakukan pembaruan pada sistem aplikasi, sistem pelayanan administrasi kependudukan juga tetap melayani pelayanan secara tatap muka / luring hal ini dilakukan untuk kasus kasus tertentu seperti perubahan data, data terkait akta cerai dan data data yang sifatnya *privacy* dan tidak untuk dipublikasikan. Pelayanan secara konvensional ini juga bermanfaat bagi kalangan orang tua yang terkendala dalam layanan aplikasi. Terbukti sebagian besar masyarakat / pemohon yang datang ke kantor untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan di dominasi kalangan orang tua. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul juga telah mempersiapkan Petugas khusus dalam layanan aduan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.



Gambar 2 Layanan Aduan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*

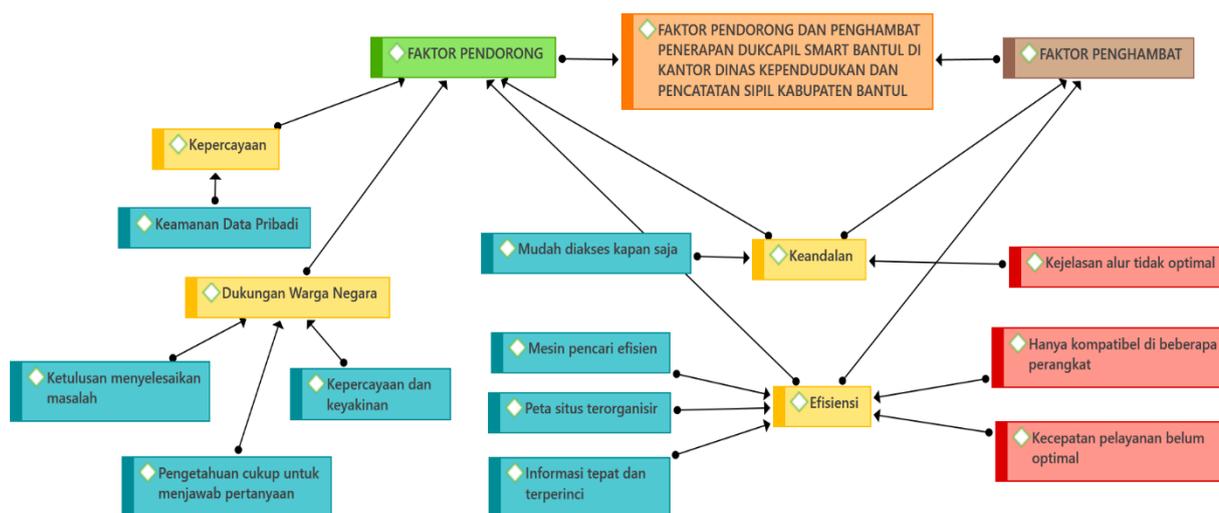
Untuk masalah infrastuktur seperti sumberdaya manusia maupun perangkat yang tersedia masih belum maksimal hal itu terbukti dengan Ketersediaan Infrastruktur sebagai penunjang penerapan aplikasi masih harus dibenahi hal itu dikarenakan volume perbandingan dari jumlah petugas dengan pemohon atau masyarakat masih sangat timpang. Disamping itu komputer yang digunakan di kantor juga tergolong sudah lama. Pemerataan jaringan internet juga merupakan persoalan bagi penerapan aplikasi ini. Hal ini juga diakui oleh Ibu Emmy Nikmawati (Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan) menurutnya Faktor faktor penunjang Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* masih belum maksimal. Untuk ketersediaan Infrastruktur masih jauh dari kata ideal terutama masalah sumber daya manusia karena masih ada beberapa pegawai yang belum menguasai aplikasi ini dengan baik. Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini membutuhkan sumberdaya serta infrastruktur yang memadai. Menurutnya sumberdaya serta infrastruktur yang ada saat ini masih jauh dari kata ideal. Berdasarkan hasil triangulasi data penulis seperti wawancara, observasi dan dokumen, serta melihat kemanfaatan Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Dari segi kemanfaatan atau (*Value*) Aplikasi ini menghadirkan manfaat yang signifikan baik secara Informatif, Interaktif maupun Transaktif. Dari Aplikasi ini pula masyarakat semakin mudah dan fleksibel dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan. Hal itu terbukti dari jumlah pengguna yang sudah didownload lebih dari 100 ribu pengguna dan digunakan oleh lebih dari 30 ribu pengguna pada awal tahun 2023.

Selain melakukan penelitian mengenai Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, peneliti juga melakukan penelitian mengenai Faktor faktor yang berpotensi menjadi Pendorong dan Penghambat Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Adanya berbagai kendala yang menjadi Faktor Penghambat dan Potensi adanya Faktor Pendorong pada Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* selanjutnya akan diuraikan satu satu menjadi beberapa poin bahasan berdasarkan keterangan dari beberapa Informan yang telah peneliti wawancara terkait Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Dalam penggunaannya selama kurang lebih 4 tahun kebelakang ini, terdapat faktor faktor yang menjadi pendorong maupun penghambat dalam aplikasi. Peneliti menggunakan teori *E-GovQual* dalam menganalisis Faktor faktor yang dapat berpengaruh dalam penggunaan Aplikasi Teori yang digunakan adalah *E-GovQual* ada beberapa faktor yang digunakan dalam menganalisis sebuah aplikasi yaitu **Efisiensi (Efficiency)**, **Kepercayaan (trust)**, **Keandalan (reliability)** dan **Dukungan Warga Negara (Citizen Support)**.

dalam Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan diuraikan berdasarkan Teori *E-GovQual* ada beberapa faktor yang mendorong Aplikasi ini agar terlaksana dengan baik yaitu :

Efisiensi

Dari segi efisiensi Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*, Aplikasi ini sudah menjadi aplikasi yang efektif, peta situ web pada aplikasi ini cukup terorganisir dengan baik terbukti Ketika melakukan pencarian pada google website dari aplikasi ini langsung dapat ditemukan. Aplikasi ini juga dapat mencari / *search* kebutuhan pemohon secara langsung dan cepat hal ini membuat mesin pencari dari aplikasi ini sudah efisien dan digunakan oleh masyarakat dalam membantu pelayanan Administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul, tercatat pada mulai Bulan Januari hingga April 2023 Aplikasi ini sudah digunakan sebanyak 55.122 pengguna dengan beragam macam pilihan layanan dan sudah di *Download* lebih dari 100 ribu pengguna di *Google Playstore*. Angka ini menunjukkan bahwa Efektifitas dan Efisiensi dari Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sudah cukup baik dari segi pemakaian dan penggunaan layanan. Dari



Gambar 3 Faktor Pendorong dan Penghambat Aplikasi *Dukcapil Smart* dengan *ATLAS.t.i*

Faktor Pendorong

Faktor Pendorong adalah Faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan agar terlaksana dengan baik, berdasarkan hasil penelitian

segi tampilan dan informasi, aplikasi ini memuat desain yang sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat pemohon, Aplikasi ini juga cukup rinci dalam memberikan tampilan dengan warna latar biru

serta penulisan berwarna putih. Aplikasi ini juga membantu dari segi efisiensi waktu, ruang hingga ekonomis.

Kepercayaan

Aplikasi ini memuat data-data penting dari masyarakat pemohon, seperti Nomor Induk Kependudukan, Nomor Kartu Keluarga, serta alamat dan telepon pemohon. Tentu faktor kepercayaan sangat berpengaruh dengan Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Bersama dengan Kominfo bekerjasama agar keamanan data pribadi dari Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul ini tidak bocor. Hal itu terbukti dengan tidak adanya laporan masyarakat yang mengalami kebocoran data hingga saat ini. Keamanan Aplikasi juga didukung dengan mekanisme *log-in* satu kali dimana, pemohon hanya diperbolehkan *log-in* pada aplikasi ini sebanyak 1x untuk meminimalisir keamanan data dan pembajakan data. Mekanisme ini cukup efektif sehingga masyarakat lebih merasa aman dalam memberikan data yang diberikan.

Keandalan

Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul adalah Aplikasi yang dibuat untuk membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam melayani Administrasi Kependudukan warga masyarakat Kabupaten Bantul, performan atau kualitas aplikasi ini sangatlah penting agar penerapan layanan ini dapat berjalan maksimal. Aplikasi ini jika dilihat dari performan atau keandalannya sudah cukup mumpuni, aplikasi ini dapat diakses kapan saja, dimana saja dengan bantuan sinyal internet. Aplikasi ini juga memberikan layanan yang fleksibel dengan tidak membatasi waktu dan ruang dari pemohon. Untuk layanan standar, kualitas aplikasi ini sudah cukup baik dengan sistem aplikasi yang tidak pernah mengalami error sistem, kemudahan akses yang sangat mudah serta spesifikasi perangkat *handphone* pemohon yang tidak perlu tinggi juga membuat kualitas aplikasi ini semakin baik. Standar *Handphone* android yang dapat

digunakan untuk aplikasi ini adalah android versi beta dimana hampir semua *handphone* android sekarang pasti sudah diatas spesifikasi tersebut. Aplikasi ini sengaja didesain demikian agar warga masyarakat Bantul dapat menggunakannya.

Dukungan Warga Negara

Sebagai pengguna layanan Aplikasi, dukungan warga masyarakat dalam penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul sangat penting, masyarakat sangat mengapresiasi penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul ini sebagai salah satu terobosan layanan Inovasi yang cukup signifikan. Masyarakat secara umum menerima Aplikasi ini sebagai layanan yang mempermudah dalam pengurusan dokumen dokumen kependudukan. Dari total jumlah 952.980 jiwa yang ada di Kabupaten Bantul, 100 ribu pengguna android telah mendownload aplikasi ini untuk melakukan layanan Administrasi Kependudukan. Aplikasi ini menjawab tentang kebutuhan masyarakat mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan yang cepat, mudah dan ekonomis. Aplikasi ini juga membuat kesadaran masyarakat akan pentingnya Dokumen Administrasi Kependudukan meningkat. Bupati Bantul juga pernah memberikan penghargaan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena dinilai cukup berhasil meningkatkan sadar administrasi masyarakat Kabupaten Bantul.

Faktor Penghambat

Faktor Penghambat adalah Faktor yang dapat menghalangi proses kegiatan, berdasarkan hasil penelitian dalam Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan diuraikan berdasarkan Teori *E-GovQual* ada beberapa faktor yang menghambat dalam Penerapan Aplikasi ini antara lain

Efisiensi

Aplikasi *Dukcapil Smart* Bantul adalah Aplikasi yang dibuat untuk layanan Administrasi Kependudukan Masyarakat,

Secara efisiensi, Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini sangatlah membantu karena mengurangi penumpukan antrean yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun sistem aplikasi ini belum sepenuhnya sempurna, pengguna android sangatlah mudah menemukan aplikasi ini di *google playstore*, hal ini berbeda dengan pengguna *IOS* dimana Aplikasi ini tidak dapat digunakan di perangkat *IOS*. Ketidakbisaan ini membuat aplikasi ini tidak kompatibel dengan semua pengguna *handphone* di masyarakat. padahal di era sekarang ini pengguna *IOS* sudah semakin banyak dan tidak hanya didominasi oleh anak muda saja, orang dewasa juga sudah mulai memakainya. Ketidakbisaan aplikasi ini pada perangkat *IOS* menjadi salah satu faktor penghambat aplikasi dimana pengguna harus meminjam perangkat android sehingga layanan harus terhambat. Meskipun tidak terlalu vital dalam penghambatannya namun perbaikan berupa menambah platform *Appstore* pada aplikasi tentu akan sangat berguna dan bermanfaat. Kekurangan ini tentu menjadi hambatan dari Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* karena optimalisasi dari penggunaan pelayanan akan tidak maksimal menjangkau seluruh masyarakat pengguna *smartphone* di Kabupaten Bantul. Selain tidak kompatibel dengan semua perangkat, waktu layanan yang diberikan juga cukup dikeluhkan masyarakat. Aturan layanan yang diberikan Kemendagri untuk setiap layanan Dokumen Administrasi Kependudukan adalah 1x24 jam, namun nyatanya berdasarkan wawancara kepada masyarakat pengguna, pelayanan Administrasi Kependudukan berlangsung dari 3 hari sampai seminggu. Lamanya waktu layanan ini dikarenakan ketersediaan bahan seperti blanko ktp yang masih kosong. Disamping itu pelayanan menggunakan Aplikasi ini juga belum tentu berjalan dengan cepat karena proses layanan ini tidak selesai hanya di Aplikasi, melainkan perlu datang ke Kantor *Dukcapil* untuk Langkah / alur selanjutnya. Dari alur inilah biasanya antrean untuk menyelesaikan layanan terhambat karena

menumpuknya jumlah pemohon yang tidak sebanding dengan Petugas Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Keandalan

Selain masalah dan hambatan dalam hal penggunaan dan waktu layanan, dari Kualitas / Keandalan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini juga masih belum sempurna. Aplikasi ini masih belum menyelesaikan pelayanan Administrasi Kependudukan secara tuntas. masyarakat masih perlu menanyakan petugas kantor terkait alur layanan selanjutnya setelah aplikasi ini selesai. Disamping itu masyarakat juga masih perlu antre untuk mendapatkan layanan dari Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Antrean yang ada di kantor pun cukup padat setiap harinya membuat waktu layanan semakin terhambat. Kualitas Aplikasi ini juga masih terhambat dari masalah mekanisme persyaratan dimana untuk mengunggah persyaratan layanan masih manual dilakukan oleh pemohon sehingga seringkali terjadi ketidakjelasan dokumen yang diunggah. Hal ini membuat petugas agak kesulitan untuk mencocokkan data. Sistem manual ini tentu menjadi kendala karena perangkat yang dipakai berbeda beda pada setiap masyarakat serta bentuk tulisan yang tidak sama sehingga menjadi kurang jelas. Masyarakat juga mengharapkan perbaikan baik dalam hal sistem aplikasi maupun mekanisme layanan seperti *call center*, aduan lewat *whatsapp* serta ketersediaan aplikasi ini kesemua jenis perangkat *handphone*. Pada dasarnya untuk layanan ideal Aplikasi ini sudah berjalan cukup baik dengan terobosan terobosan baru dan Inovasi yang memudahkan namun dalam penerapannya masih ada beberapa kendala sehingga perlu perbaikan agar Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini bisa semakin maksimal,

SIMPULAN

Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* sebagai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul terdiri dari analisis dan identifikasi tiga fenomena yang memuat elemen elemen sukses dalam suatu Penerapan *E-Government* melalui Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Tiga elemen tersebut adalah (*Support*) Adanya Kerangka *Electronic Government* yang disepakati, (*Capacity*) Ketersediaan Infrastruktur yang memadai dan (*Value*) Tersediannya Aplikasi yang memiliki manfaat yang signifikan.

Dari elemen (*Support*) Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memiliki Visi Misi Meningkatkan Pelayanan dan Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan. Hal ini sejalan dengan adanya kemauan masyarakat akan adanya sistem layanan kependudukan yang cepat, mudah dan efektif. Kesamaan Tujuan inilah yang membuat Aplikasi ini Dari elemen (*Support*) sangat terakomodasi dan berjalan dengan baik. Meskipun secara kesepakatan sudah berjalan baik.

Meskipun begitu,, dari segi (*Capacity*) / Ketersediaan Infrastruktur aplikasi ini masih belum optimal. Permasalahan Sumberdaya Manusia dan Infrastruktur menjadi persoalan utama yang menghambat dalam Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini. Dari segi Teknologi dan Infrastruktur keterbatasan akses sinyal menjadi kendala utama. Dinas Kominfo menyebut ada 39 titik lemah sinyal di Kabupaten Bantul, penyelenggara operator tidak ingin mendirikan Menara pada lokasi yang sedikit pengguna. Oleh karena itu untuk menuntaskan pemerataan sinyal Pemkab Bantul telah mengeluarkan PERDA Kabupaten Bantul No. 2 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Menara Telekomunikasi Bersama. Melalui perda ini penyelenggara operator juga dipermudah untuk mendirikan menara *Base Transceiver Station* (BTS) yang disesuaikan dengan zona kawasan. Adapun zona kawasan tersebut dibagi menjadi tiga

kategori yakni urban, sub urban, dan rural. Ketiga kategori itu nantinya yang akan menjadi acuan bagi penyelenggara operator untuk menentukan tipe, jenis, serta ketinggian menara telekomunikasi. Sedangkan dari Sumber Daya Manusia masalah kompetensi dan ketimpangan jumlah pemohon dengan petugas menjadi kendala serius pada Penerapan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Dari segi kemanfaatan atau (*Value*) Aplikasi ini menghadirkan manfaat yang signifikan baik secara Informatif, Interaktif maupun Transaktif. Dari Aplikasi ini pula masyarakat semakin mudah dan fleksibel dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan.

Adapun untuk faktor pendorong dalam Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* Dari segi efisiensi Aplikasi ini sudah efektif digunakan oleh masyarakat dalam membantu pelayanan Administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul, kemudahan aplikasi Ketika dicari di *Googleplaystore*, serta aplikasi ini dapat mencari langsung layanan yang akan digunakan tanpa mencari satu persatu (mesin pencari yang efisien). *Quick acces* ini cukup bermanfaat dari segi efisiensi karena cenderung lebih cepat dan mudah dalam memilih layanan. Dari segi tampilan dan informasi, aplikasi ini memuat desain yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna. Aplikasi ini juga cukup rinci dari segi tampilan dan petunjuk pengisian. Dari segi kepercayaan, Aplikasi ini sudah cukup aman dalam menjaga data data pribadi penggunanya. Untuk kualitas dan keandalan aplikasi, aplikasi ini Aplikasi ini sudah cukup mumpuni, aplikasi ini dapat diakses kapan saja, dimana saja dengan bantuan sinyal internet. Aplikasi ini juga memberikan layanan yang fleksibel dengan tidak membatasi waktu dan ruang dari penggunanya. Kemudian yang terakhir dari dukungan warga negara aplikasi ini sangat didukung dan sudah banyak diakses oleh masyarakat Kabupaten Bantul. Ketulusan petugas dalam melayani masyarakat didalam maupun diluar aplikasi *Dukcapil Smart* membuat masyarakat yakin akan berkembangnya aplikasi ini dengan baik.

Terlepas dari sudah cukup baiknya Aplikasi ini, ada beberapa faktor yang justru menghambat aplikasi ini untuk penggunaannya, Dari segi efisiensi, Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini tidak dapat digunakan di perangkat *IOS*. Developer aplikasi ini tidak memasukan perangkat *IOS* dalam penggunaan aplikasi, menurutnya Perangkat *IOS* belum masif dan cukup sulit untuk memasukan aplikasi dalam *Appstore*. Ketidakbisaan ini membuat aplikasi ini tidak kompatibel dengan semua perangkat pengguna *handphone* di masyarakat. Selain tidak kompatibel dengan semua perangkat, waktu layanan yang diberikan juga masih lebih dari aturan kemendagri yaitu 1x24 jam. Lamanya waktu ini disebabkan oleh berbagai hal mulai dari kesiapan bahan (blanko) yang belum siap, hingga antrean pemohon yang

cukup Panjang. Dari segi kualitas / keandalan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini juga masih terdapat kendala. Alur layanan yang ada pada aplikasi ini masih belum optimal. Dari Sebagian besar pengguna aplikasi mereka masih perlu menanyakan petugas mengenai Langkah apa yang seharusnya dilakukan setelah selesai dalam pengajuan aplikasi. Aplikasi ini masih belum menyelesaikan pelayanan Administrasi Kependudukan secara tuntas. masyarakat masih perlu menanyakan petugas kantor terkait alur layanan selanjutnya setelah layanan menggunakan aplikasi ini selesai Masyarakat juga mengharapkan perbaikan baik dalam hal sistem aplikasi maupun mekanisme aduan layanan seperti *call center*, dan *whatsapp*.

DAFTAR PUSTAKA

- Prijono Tjiptoherijanto (2010) *Paradigma administrasi publik dan perkembangannya*, 1948-; Manurung, Mandala (UI-Press)
- Darmawan Napitulu, Muhammad Ridwan Lubis, Erika Revida (2010), *E-Government : Implementasi, Strategi, dan Inovasi*, Yayasan Kita Menulis. ISBN 978-623-7645-98-8
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2010) *Memahami Penelitian Kualitatif. Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Dyah Mutiarin, (2014) *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan : Penelusuran konsep dan teori*, Jakarta : Pustaka Pelajar.,
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. Santa Barbara, CA: ABC-Clio.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Apriliansi, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). *Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka)*. *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260-268.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.
- Brinkerhoff, D. W. (2017). *Accountability and good governance: concepts and issues*. In *International development governance* (pp. 269-287). Routledge.

- Darmalaksana, W. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.*
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2018). *Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2), 156-167.*
- Firdaus, I. A., & Arnidiana, A. (2021). *Strategi Kota Bekasi dan Kota Jambi dalam Pengembangan Inovasi Digital dan Kreativitas Masyarakat. Jurnal Studi Inovasi, 1(1), 22-27.*
- Hamluddin, H. (2021). *EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN SMART CITY DI KOTABEKASI. Interpretasi: Communication & Public Relations, 2(1), 12-28.*
- HILYATUL AZKIYA, 071411133019 (2018) *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Pelaksanaan Program e-Tax Pajak Restoran di Kota Malang)*, Skripsi thesis, Universitas Airlangga.
- SABINO MARIANO, 071214353011, 2018 *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SIDOARJO.* Thesis, Universitas Airlangga.
- Khan, A. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. Jurnal Niara, 14(2), 9-14.*
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). *Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. Government Information Quarterly, 36(3), 427-436.*
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). *Future of e-Government: An integrated conceptual framework. Technological Forecasting and Social Change, 173, 121102.*
- Mensah, I. K. (2019). *Impact of government capacity and E-government performance on the adoption of E-Government services. International Journal of Public Administration.*
- Mochammad, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik. KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1-20.*
- Muharam, R. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. Decision: Jurnal Administrasi Publik, 1(01), 39-47.* (Setiawan et al., n.d.)
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, D. (n.d.). *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka) 2021.* <http://sosains.greenvest.co.id>
- Mahdanisa dan Nurlim Staf Fungsional Peneliti Balitbangda Kab Kutai Kartanegara Provinsi Kaltim JIWR Mongonsidi Gedung Bappeda-Balitbangda Lt, D. (2018). *Gerbang Etam.* In *Balitbangda Kab. Kukar* (Vol. 12, Issue 1).
- Rachma Aprianty, D. (2016). *PENERAPAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA.* 4(4), 1589–1602.
- Setiawan, A., Rr Hermeni, D. S., & Ghulam Manar, D. (n.d.). *Efektifitas Penerapan E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).*
- Sinaga, E., Suwitri, S., Mustam, M., Jurusan,), Publik, A., Profesor, J., & Soedarto, H. (n.d.).

Implementasi Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government Di Kabupaten Semarang Oleh.

Soraya, T., Pembimbing, D., Puji, D., & Si, A. M. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI*

