



## **PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG**

Yudha Mardhatillah<sup>1</sup>, Yessy Novella<sup>2\*</sup>

yudha.ipdn@gmail.com, Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>1</sup>

yessin2219@ipdn.ac.id, Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>2</sup>

Received: 28-11-2022, Accepted: 01-01-2023; Published Online: 01-01-2023

***\*Corresponding author***

### **Abstrak**

Di Indonesia saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi masih berlangsung. Dalam lingkup pemerintahan terdapat pelayanan publik yang terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga untuk menjawab permasalahan yang timbul di masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng telah melakukan beberapa inovasi untuk membahagiakan masyarakatnya dan mempercepat pelayanannya di tengah pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diambil dari data sekunder. Data sekunder dari dokumentasi, kajian bibliografi, regulasi dan jurnal ilmiah sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara kerja dinas kependudukan dan pendaftaran penduduk Kabupaten Buleleng dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta apakah teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Buleleng. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat puas dengan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng baik dari segi pelayanan, pengelolaan maupun informasi yang juga cepat disosialisasikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi dan Komunikasi; Pelayanan Kependudukan

### ***Abstract***

*In Indonesia today, the development of information and communication technology is still ongoing. Within the scope of government there are public services that continue to innovate to improve services to the community and also to answer problems that arise in society. The Buleleng Regency Population and Civil Registry Office has made several innovations to make its people happy and speed up its services amid the Covid-19*

*pandemic. The type of research used by the author is descriptive research with a qualitative approach. Source of data taken from secondary data. Secondary data from documentation data, bibliographic studies, regulations and previous scientific journals. This study aims to find out how the Buleleng Regency population and registration service works in the use of information and communication technology and whether information and communication technology can improve the quality of population services to the people of Buleleng Regency. The efforts of the Buleleng Regency Population and Civil Registry Office in optimizing the use of information and communication technology to provide good service to the community are in accordance with community expectations. The community is satisfied with the innovations made by the Buleleng Regency Population and Civil Registry Service both in terms of service, management and information which are also quickly socialized to the community.*

*Keyword: Information and Communication Technology; Population Services*

## **PENDAHULUAN**

Di masa milenial yang semua berbasis teknologi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia tidak kalah berkembang dan berkelanjutan. Tentu saja, hal ini akan berkembang secara bertahap. Di bidang pemerintahan, terdapat pelayanan publik yang selalu menghadirkan inovasi untuk mempercepat pelayanan masyarakat dan juga untuk memecahkan masalah yang muncul di masyarakat. Semua pemerintah Indonesia berlomba-lomba menciptakan inovasi tersebut. Tumbuhnya inovasi pelayanan publik ini didukung oleh Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pengembangan E-Government dan Permendagri No. 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Negara

Bagi ASN. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia berlomba-lomba menciptakan inovasi pelayanan di daerahnya, menggunakan teknologi dan pengetahuan untuk memajukan kesejahteraan daerah dalam pelayanan, produk lokal, pariwisata dan lainnya. Pemerintah Kabupaten Buleleng khususnya Disdukcapil Kabupaten Buleleng telah menciptakan berbagai inovasi di tengah pandemi Covid- 19 untuk membuat masyarakat senang dan meningkatkan pelayanannya dengan bantuan teknologi informasi yang diciptakan.

Pemerintah Kabupaten Buleleng menyadari pentingnya penggunaan teknologi di zaman sekarang ini. Teknologi ini harus dimanfaatkan semaksimal mungkin, terutama dalam kaitannya dengan keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur

dalam Undang- Undang Keterbukaan Informasi Nomor 1 Tahun 2008. Secara geografis Kabupaten Buleleng terletak antara 8 ° 3' 0"- 8 ° 23' 00" LS dan 11 ° 25' 55"- 115 ° 27' 28" BT dan terletak di bagian utara pulau. Bali. Kabupaten Buleleng meliputi wilayah seluas,88 km<sup>2</sup> ( 2, 25 mil persegi di pulau Bali). Kabupaten Buleleng terdiri dari 9 kecamatan dengan 129 desa, 19 kecamatan, 551 desa/ banjar dan 58 kelurahan. Jumlah penduduk 81.356 jiwa, luas wilayah 1.36, 73 km<sup>2</sup> dan sebaran penduduk 598 jiwa/ km<sup>2</sup>. Kabupaten Buleleng menciptakan inovasi pelayanan kependudukan sebagai berikut :

1. Pelayanan Satu Jam/ One Hours Service;
2. KS Oleh Disdukcapil dengan Rumah Sakit;
3. SI MELIK (Siap Melayani Identitas Kependudukan);
4. Siap Datang Ke Penduduk (SI DAKEP) ;
5. Aplikasi Sistem Pembagian Data Kependudukan(ASI SEDAP);
6. Satu Urusan Penerbitan Dokumen Kependudukan (TRI DATU);
7. DoD (Dokumen on Delivery)  
Dari segudang prestasinya, Disdukcapil Kabupaten Buleleng

meraih keberhasilan di berbagai bentuk pelayanan penduduk antara lain :

1. Tercapainya pemilikan akta lahir tertinggi untuk anak usia 0-18 tahun di Provinsi Bali.
2. Kabupaten Buleleng menerapkan sistem pengendalian internal pemerintah dengan konsep maturitas.
3. Juara pertama perlombaan Pengelolaan Layanan Informasi Publik antar Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali..
4. Pada tahun 2018 dan 2020 direncanakan percontohan SKPD ZI ke WBBK dan WBBM.
5. Dinas Kependudukan dan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng dapat menyelesaikan audit penilikan dan memenuhi syarat untuk sertifikasi ISO 9001:2015.
6. Kategori pemberian penghormatan "Dukcapil Bisa" diberikan kepada daerah yang termasuk pada kriteria sedang (501 ribu sampai dengan 1 juta jiwa) kemudian menjadi sasaran tertinggi dalam hal pendaftaran elektronik pada saat penerbitan akta kelahiran. Kartu identitas, kualitas layanan, inovasi dan manajer layanan.

Berdasarkan beberapa hal diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam pemanfaatan TIK dan apakah TIK dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan bagi warga Kabupaten Buleleng.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **a. Konsep Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Teknologi informasi dan komunikasi disingkat menjadi TIK yaitu istilah umum yang menyatukan semua perangkat teknis untuk memproses dan mengirimkan informasi. Terdapat dua cakupan dalam aspek teknologi informasi dan komunikasi, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala ahal yang berkaitan dengan penggunaan alat, manipulasi, pengelolaan informasi dan proses. Di saat yang bersamaan, teknologi komunikasi berarti penggunaan alat dalam memproses dan mentransfer data antar alat komunikasi. Dengan demikian, teknologi informasi dan teknologi komunikasi merupakan satu kesatuan yang memiliki kaitan erat dan tidak dapat dipisahkan. TIK terdiri dari konsep terintegrasi yaitu. semua

informasi yang terkait dengan pemrosesan, penanganan, pengelolaan, dan transfer data antar pembawa data. Konsep TIK muncul setelah integrasi teknologi informasi (baik hardware maupun software) dengan teknologi komunikasi. Menurut Akakdun (2009), Teknologi informasi dan komunikasi adalah rekayasa yang dihasilkan oleh manusia dalam menyampaikan berbagai informasi dari pengirim kepada penerima yang memanfaatkan berbagai kombinasi teknologi informasi dan teknologi komunikasi supaya informasi yang hendak disampaikan lebih cepat tersampaikan atau diterima, disebarluaskan dan terpelihara. lebih lama. Pada pertengahan abad ke-19 dan pertengahan abad ke-20, kombinasi kedua teknologi ini dengan cepat mengambil alih bidang teknologi lainnya hingga awal abad ke-21.

### **b. Pelayanan Kependudukan**

Pelayanan publik merupakan program yang dibentuk oleh birokrat pemerintah yang dijamin dalam bentuk pelayanan, sekalipun bukan produk fisik yang dihasilkan. Konsep pelayanan publik di bidang kependudukan saat ini menuntut pelayanan dengan kualitas pelayanan yang cepat dan akurat, sehingga pelayanan tersebut dapat

diberikan secara tepat sasaran. Untuk itu perlu dikembangkan, ditingkatkan, mekanisme yang sederhana dan koordinasi yang jelas dalam pelayanan publik, sehingga pada akhirnya memudahkan kehidupan penerima pelayanan. Menurut Gronroos seperti yang dikutip oleh Ratmiko dan Atiku (2005), layanan adalah aktivitas atau urutan kegiatan yang tidak terlihat yang dihasilkan dari hubungan komunikasi antara karyawan dan konsumen mengenai masalah lain yang dipaparkan oleh penyedia layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah pelanggan.

Pelayanan publik di bidang kependudukan harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti transparansi, akuntabilitas, persyaratan, partisipasi, jaminan hak dan seimbangannya antara hak dan kewajiban. Hal ini harus dilakukan ketika melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, jika tidak maka arah pelayanan akan menjadi tidak jelas. Bidang Kependudukan adalah salah satu unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan kependudukan untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan keefektifan dengan cara mencari konsep yang sesuai supaya

pelayanan dapat memuaskan terhadap masyarakat. Selain itu, pelayanan public berkualitas menjadi indikator penting dalam suatu pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis menggunakan pengelompokan kriteria kualitas pelayanan menjadi 5 (lima) dimensi yang secara spesifik dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Berry dalam Pasolong (2013) untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap penduduk dan pendaftaran penduduk di Kabupaten Buleleng. Dibawah ini merupakan pemaparan lebih lanjut mengenai dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Tangible evidence, yaitu alat-alat yang dapat dilihat dan digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan, seperti penampilan karyawan, peralatan kantor, bentuk fisik gedung kantor dan yang lainnya.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk menyediakan pelanggan dengan layanan yang diharapkan dapat memuaskan perasaan pelanggan, seperti mampu menepati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah serta meminimalisir kesalahan ketika menghadapi suatu permasalahan.

3. Responsiveness yaitu kemauan untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan serta pertanyaan pelanggan dengan baik dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap seperti kemampuan menyampaikan informasi secara tepat, sesuai, acuh tak acuh dan cepat serta memberikan solusi terhadap suatu permasalahan yang dimiliki pelanggan dengan cepat.
4. Jaminan yang meliputi kompetensi, kehandalan dan keamanan yaitu kemampuan karyawan/karyawan dalam menciptakan kepercayaan pelanggan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, mampu menciptakan perasaan nyaman terhadap pelanggan, mampu menghargai perasaan pelanggan dan menjaga kesopanan pegawai atau karyawan terhadap pelanggan.
5. Empati/Empati, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi dan pengertian yakni *skill* yang dimiliki oleh pegawai ataupun karyawan dalam melayani pelanggan dengan cara mampu memahami perhatian pribadi,

seperti sikap peduli, ramah dan memahami kebutuhan pribadi.

## **METODOLOGI**

### **a. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penelitian deskriptif digunakan sebagai jenis penelitian serta dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi post-positivisme yang mengkaji objek dalam kondisi alamiah (keadaan nyata, tidak tetap atau eksperimental) dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Walidin dan Tabrani (2015) mengenai penelitian kualitatif yaitu rangkaian penelitian yang memiliki tujuan untuk mendalami fenomena sosial maupun manusia dengan menunjukkan suatu konsep gambaran yang menyeluruh dan utuh yang dapat diungkapkan dengan kata-kata, memberikan pemahaman yang mendetail tentang sumber informasi, dan dilakukan dalam bentuk lingkungan.pengalaman. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan juga mendekati menggunakan Analisa induktif, dengan makna bahwa penelitian kualitatif lebih cenderung

pada makna dan proses dari sudut pandang subjek.

Adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif. Menurut Nazir (1999:63) merupakan studi tentang penentuan fakta dengan interpretasi yang tepat atas fenomena yang terjadi dilapangan, yang dapat digambarkan secara factual dan akurat, atas individu atau kelompok yang dijumpai. Data diskriptif dalam penerapan kualitatif menurut Moleong (2012) berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka dan merupakan data kunci dalam penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, metode penelitian ini sangatlah sesuai diterapkan dalam penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami perkembangan dari suatu fenomena atau dalam bidang tertentu, untuk mendeskripsikan penciptaan atau proses penciptaan suatu karya dan hasilnya dalam penulisan ilmiah, untuk membahas proyek atau kegiatan yang akan dinyatakan selesai. Sumber data untuk penelitian ini adalah subjek dari mana data berasal atau salah satu komponen penelitian yang mendasar dan penting, karena tanpa data tidak ada penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dan data sekunder digunakan sebagai sumber data. Menurut Sugiyono (2009), Sumber data terbagi dua yaitu :

1. Data primer.

Adapun data primer merupakan informasi yang khusus yang digunakan oleh peneliti dalam pemecahan permasalahan. Peneliti sendiri mengumpulkan data langsung dari sumber pertama atau dari tempat dilakukannya objek penelitian.

2. Data sekunder

Adapun data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Anda dapat menemukan informasi ini dengan cepat. Dalam penelitian ini, sumber informasi sekunder adalah artikel, website, jurnal, literatur, makalah, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan rumusan masalah.

Sumber data yang Penulis peroleh yaitu data Sekunder, dikumpulkan dari artikel, jurnal serta situs *website* resmi Kabupaten Buleleng.

- b. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:13), alat pengumpulan data adalah alat yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulannya untuk mensistematisasikan dan memudahkan

kegiatan tersebut. Sedangkan Ibnu Hajar (1996:160) menyatakan bahwa instrumen adalah suatu ukuran yang berguna untuk mendapatkan informasi kuantitatif yang obyektif tentang variasi karakteristik suatu variabel. Pengumpulan data pada hakekatnya adalah kegiatan yang menggunakan metode dan alat yang telah ditentukan dan diuji validitas dan reliabilitasnya. Secara sederhana, pengumpulan data bermakna sebagai langkah penelitian yang dilaksanakan untuk menemukan dan merekam fenomena yang terjadi, data atau kondisi tempat penelitian berdasarkan ruang lingkup penelitian. Dalam pelaksanaannya, materi dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Ilmu sastra sendiri terbagi menjadi 2 (dua):

1. Dokumen utama

Merupakan dokumen yang ditulis langsung oleh pembuat peristiwa atau seseorang yang mengalami langsung peristiwa tersebut, seperti buku otobiografi.

2. Dokumen sekunder

Ini adalah dokumen yang ditulis, misalnya berdasarkan laporan, peristiwa atau cerita orang lain. Contoh: Biografi

- d. **Analisis Data**

Langkah-langkah analisis data yang biasa dilakukan oleh penulis, seperti dikemukakan oleh Sugiyono (2013:92), adalah:

1. Pengurangan Data

Ringkas, pilih yang penting, fokus pada yang penting, cari tema dan template dan hilangkan yang tidak perlu. Data yang direduksi dengan cara ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data dan, jika perlu, penelitian.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, flowchart, dll. Dalam penelitian kualitatif, banyak peneliti menggunakan teks naratif. Melihat data memberikan kemudahan dalam memahami yang terjadi dan menyusun perencanaan Langkah selanjutnya. Selain teks naratif, informasi juga dapat disajikan dalam bentuk diagram, matriks, jaringan, dan grafik.

3. Menarik kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik dan menguji kesimpulan. Kesimpulan yang awalnya disajikan bersifat tidak permanen dan akan mengalami perubahan apabila ditemukan bukti lain yang kuat dalam mendukung tahap pengumpulan data, akan tetapi apabila kesimpulan yang dipaparkan di tahap awal didukung dengan bukti yang konsisten dan kuat disaat peneliti melaksanakan pengumpulan data, maka kesimpulan dapat ditarik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng**

Pelayanan yang cepat dan mudah bagi penduduk di tengah pandemic Covid-19 sangat penting bagi pemerintah kota, juga diharapkan bisa dengan cepat mencapai target dalam memperbaiki struktur data kependudukan secara akurat, mutakhir dan kompeten dalam merencanakan evaluasi pembangunan. Kesadaran masyarakat untuk memperoleh data kependudukan bersumber dari

kenyataan bahwa pelayanan dasar lainnya seperti kesehatan, perpajakan, pendidikan dan lain-lain bergantung pada data kependudukan untuk mendapatkannya, sehingga pemerintah harus mendorong pemerintah untuk menjadikan pengelolaan kependudukan sebagai prioritas. program. dan mendukung pelaksanaan program Dukcapil Gerakan Tata Kelola Informasi Indonesia (GISA).

Pelayanan kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Penyelenggaraan kependudukan bertujuan untuk mewujudkan hak asasi setiap orang di wilayah pelayanan kependudukan serta meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab penduduk untuk ikut serta dalam pengelolaan dan penyelenggaraan kependudukan. Statistik demografi dan kejadian kependudukan mendukung perencanaan pembangunan pengelolaan kependudukan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Berdasarkan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan No.23 Tahun 2006 memberikan kewenangan kepada

pemerintah untuk terjun dan berperan aktif pada proses pelayanan pengelolaan kependudukan. Disdukcapil dalam hal ini harus warga negara yang secara aktif terlibat dalam pengurusan dokumen kependudukan, dan juga harus aktif memberikan pelayanan dengan mendekati pelayanan ke desa-desa melalui pelayanan dokumen kependudukan, pelayanan komunikasi keliling, sekolah, pusat perbelanjaan, rumah sakit dan lain-lain, yang memudahkan warga negara untuk mendapatkan dokumen untuk izin tinggal. Seperti yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam menciptakan inovasi pelayanan kependudukan, benar-benar membahagiakan masyarakat. Berbagai inovasi maupun terobosan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah:

1. *One Hours Service*

Memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih efisien disebabkan penduduk yang berasal dari desa yang berbeda jauh. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk mengurangi atau membatasi ruang lingkup agen/broker jasa yang sering

menawarkan diri untuk memfasilitasi akses publik terhadap layanan. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, inovasi Pelayanan Satu Jam ini sangat bermanfaat untuk mencapai kepemilikan dokumen KTP dan KK.

2. Perjanjian kerjasama Disdukcapil dengan rumah sakit

Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjalin kerjasama dengan Rumah Bersalin dan Praktek Mandiri Bidan dalam Penerbitan Akta Kelahiran bagi bayi baru lahir dan bagi masyarakat memberikan keuntungan untuk mengakses layanan BPJS karena bisa masuk kedalam Kartu Keluarga yang berkaitan dengan akta kelahiran anak. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil inovasi ini sangatlah bermanfaat untuk bisa dengan mudah mencapai target meningkatkan terbitnya akta kelahiran bayi yang baru lahir.

3. Program siap melayani identitas kependudukan (SI MELIK)

Inovasi Si MELIK ini memberikan akses yang mudah kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan untuk

mengurus berbagai dokumen yang berkaitan dengan kependudukan, khususnya bagi warga yang tidak bisa datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Disdukcapil bisa mengenalkan layanan penerbitan dokumen ke semua desa dan bisa dengan mudah meningkatkan angka pencapaian kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. Adapun jenis Pelayanan administrasi Kependudukan yang dilayani yaitu: Pelayanan Pencetakan KTP-el, KIA, KK, SKPWNI, dan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Akta Kematian). Untuk kelancaran dan mencegah terjadinya kerumunan maka pemerintah menerima dokumen yang telah dilengkapi oleh masyarakat untuk dikumpulkan di Kantor Desa sebelum Pelayanan SIMELIK dilaksanakan. Masyarakat sangat antusias dengan adanya Program SIMELIK tersebut sangat membantu warga masyarakat yang belum memiliki Administrasi Kependudukan. Masyarakat mendukung Program

SIMELIK dan berharap Program SIMELIK ini akan terus dilaksanakan.

4. Program siap datang kerumah penduduk (SI DAKEP)  
Untuk membantu orang sakit, lanjut usia/lansia, penyandang disabilitas yang belum memiliki dokumen identitas pribadi berupa e-KTP sehingga bisa mendapatkan e-KTP untuk berbagai keperluan. Selain itu, memiliki e-KTP juga bisa meringankan beban anggota keluarga.
5. Aplikasi sistem berbagi data kependudukan (ASI SEDAP)  
Memberikan kemudahan kepada seluruh lapisan masyarakat khususnya daerah desa polos dalam mengakses data kependudukan yang diperlukan untuk keperluan pemerintahan.
6. Satu urusan dalam penerbitan dokumen kependudukan (TRI DATU)  
Mempercepat mengurus data kependudukan kepada masyarakat dalam mengakses dan menerbitkan data kependudukan sehingga dapat menyingkat waktu

#### 7. DoD (*Dokumen on Delivery*)

Layanan khusus di hari-hari yang terjadwal dengan membawa data lokasi lengkap langsung ke rumah warga.

Melalui inovasi-inovasi di atas, Disdukcapil Kabupaten Buleleng telah mendapatkan beberapa pencapaian, prestasi dan penghargaan di berbagai tingkat Nasional, Provinsi, dan Kabupaten. Dalam inovasi-inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Buleleng memberikan pendekatan pelayanan sederhana, cepat dan gratis sesuai motto pelayanan manajemen kependudukan. Namun yang terjadi masyarakat masih belum bisa merasakan sepenuhnya, sehingga perlu adanya sosialisasi yang merata kepada masyarakat agar masyarakat dapat menggunakan pelayanan dari inovasi-inovasi tersebut. Demikian pula untuk menghindari permasalahan tersebut, diperlukan juga langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, salah satunya adalah proses dan penanganan pengaduan masyarakat yang baik. Masyarakat yang mencari informasi dan pengaduan tentang pelayanan pemerintah dapat dilayani dan diselesaikan dengan baik menggunakan teknologi yang ada melalui Layanan

Pengaduan Masyarakat. Karyawan yang bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat membutuhkan pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Sehingga pelayanan yang baik dapat diberikan dan masyarakat puas.

#### **b. Penggunaan TIK dalam Pelayanan Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng**

Mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dalam pelayanan publik, penulis dapat menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan teori lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Berry Passalongis (2013), yaitu:

##### **1. Bukti Langsung (Tangible)**

Tangible atau bukti langsung merupakan alat yang berfungsi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang biasa digunakan oleh organisasi maupun perusahaan, seperti: penampilan gedung kantor, perlengkapan kantor, penampilan para pegawai, dan bentuk yang lainnya. Mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung kualitas pelayanan publik. Salah satu kendala yang dihadapi Disukcap adalah tidak adanya

fungsi widget yang tidak mendukung keberadaan aplikasi layanan yang ada, membutuhkan setidaknya Android versi 8 dan perangkat dengan RAM 2 GB. Kepala Dinas Dukcapil Buleleng menyampaikan bahwa: “Kemungkinan jika seluruh masyarakat umum sudah bisa di daftarkan baru disana ada dampak dari sisi pelayanan publiknya,”

Selain itu, selain layanan jaringan yang membantu masyarakat, kecuali Kabupaten Buleleng yang termasuk dalam topografi Nyegara Gunung, tentunya memiliki permasalahan dari segi rambu dan angkutan umum yang langsung menuju pusat layanan yang dikelola. Menanggapi hal demikian, Disdukcapil juga meluncurkan sistem jemput bola melalui program SIDAKEPI untuk menandai warga siap datang ke rumahnya khusus untuk pendaftaran KTP di setiap desa di Kabupaten Buleleng. Khusus melayani orang-orang di daerah yang sulit menerima sinyal, orang sakit dan orang cacat dengan mobilitas terbatas. Teknologi tersebut menggunakan kendaraan pemeliharaan yang dilengkapi infrastruktur (Sarpras) untuk melakukan manajemen populasi. Hal itu disampaikan Kepala Dinas Dukcapil Buleleng:

“Sekarang program layanan Sidakep juga difungsikan dengan pelayanan langsung ke masing-masing sekolah yang bernama “Dukcapil goes to school” pada bulan agustus 2022 ini sudah melayani sekolah SMA/SMK di empat kecamatan yang terdiri dari Buleleng, Busungbiu, Banjar, dan Gerokgak dengan total terlayani mencapai 3000 siswa dengan sasaran umur 16-17 tahun”.

Melihat banyaknya partisipasi masyarakat juga sedang berlangsung untuk mencapai jumlah yang direncanakan sebelumnya Pemerintah menggunakan layanan Simelik, yang berarti siap untuk melayani kebutuhan administrasi masyarakat, salah satunya dengan mengambil titik lokasi yang strategis yakni pada acara *car free day* di kota dengan mobil layanan yang dilengkapi Sarpras. Kepala Dinas Dukcapil Buleleng juga menambahkan :

“Kita akan terus berinovasi terkait dengan pelayanan, sehingga pelayanan disdukcapil menjadi pelayanan yang membahagiakan masyarakat”.

Selain keberhasilan program-program tersebut, tentu ada kendala di lapangan, yakni keterbatasan kuota Disdukcapil Buleleng dan jam kerja di luar jam kerja. Keterbatasan ini dievaluasi sebagai cara untuk mengoptimalkan layanan. Pengiriman layanan online mengoptimalkan besaran kuota harian dan waktu akses layanan hingga 24 jam.

## 2. Keandalan (Reliability)

Keandalan, misalnya kemampuan untuk melayani pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah yang diajukan, kemampuan menepati janji serta meminimalisir kesalahan. Dimensi kehandalan layanan berbasis TIK berarti dengan dukungan TIK, Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat melakukan proses pengelolaan informasi (management and processing) lebih cepat dan akurat. Akan tetapi teknologi yang telah dirancang dan diprediksi dapat menjanjikan masyarakat masih memiliki beberapa kekurangan. Kepala Dinas Dukcapil Buleleng mengatakan bahwa, “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Tentunya masyarakat mengharapkan permohonan berkas yang diajukan terselesaikan tepat waktu, dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambah jam lembur pada hari Sabtu atau Minggu”

## 3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness adalah kemampuan untuk bereaksi, kemauan untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan maupun pertanyaan dari pelanggan untuk menciptakan rasa puas

pada diri pelanggan seperti kemampuan dalam menyampaikan informasi dengan cepat, tepat dan sesuai serta sikap acuh tak acuh dan kemampuan memberikan bantuan dengan segera. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng bisa menyampaikan informasi secara tepat, benar, cepat, akurat dan dapat memberikan bantuan dengan cepat dan segera. Dimensi akuntabilitas pelayanan berbasis TIK artinya dengan dukungan TIK, pejabat/pegawai Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat memberikan respon yang cepat dan akurat terhadap informasi yang dibutuhkan masyarakat yang berbeda-beda agar masyarakat memahami alur/prosedur pengelolaan pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng.

Adapun respon yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Buleleng sangat membantu masyarakat untuk memahami detail berkas yang harus disiapkan, atau menginformasikan kekurangan atau kesalahan berkas dengan cepat melalui *Whatsapp*. Masalah e-KTP Kabupaten Buleleng sudah banyak yang bertanya dan mengadukan ke aparat kecamatan atau masyarakat sipil soal e-KTP Kabupaten Buleleng, yaitu merasa sudah melakukan pendataan biometrik kependudukan tetapi sudah menunggu

berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun. Menurut keterangan dari Pegawai Dinas Disdukcapil Kabupaten Buleleng, waktu antara menyimpan dan mencetak e-KTP bergantung pada beberapa hal, yaitu:

1. Kondisi jaringan dari wilayah (Kabupaten/Kota) ke Pusat Data,
2. Kondisi status data yang tiba ke Pusat data.
3. Ketersediaan blanko KTP-el yang dalam pengadaannya menjadi kewenangan Direktorat Jenderal Dukcapil.
4. Ketersediaan material ribbon dan film pada KTP-el.
5. Perlengkapan pada mesin cetak KTP-el.

Melihat kondisi tersebut, apabila masyarakat masih belum memahami hal tersebut di atas dan merasa telah menyimpan KTP-e namun KTP-e belum juga dilakukan, silahkan datang ke Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Buleleng. Warga yang datang sendiri tidak bisa diwakilkan saat datang dengan membawa fotokopi kartu keluarga atau bisa melalui program SIDAKEP bagi warga yang tinggal jauh dari Disdukcapil Buleleng.

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan atau *assurance* merupakan kemampuan

karyawan/pegawai dalam membangun tingkat kepercayaan customer dengan cara baiknya pengetahuan, kesopanan karyawan/pegawai, dan kemampuan menghargai perasaan pelanggan. Dengan dukungan TIK, Disdukcapil Kabupaten Buleleng dapat memberikan pelayanan ganda dengan jaminan biaya dan singkatnya waktu penyelesaian, disebabkan pengelolaan data yang dilaksanakan di Internet dan bisa dikontrol oleh system yang sama. Untuk menjamin kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan Buleleng mengutamakan masyarakat yang memiliki kebutuhan mendesak. Mereka memiliki waktu 14 hari untuk menyelesaikan perubahan terakhir terkait kesalahan penyampaian berkas serta dokumen dengan memberikan kesempatan kepada yang berkaitan untuk mencetak ulang dokumen yang diperbaiki dan selesai dihari yang sama.

#### **5. Kepedulian/Empati (Empathy)**

Kepedulian/empati, yakni kemauan ataupun kemampuan yang dimiliki oleh pegawai/karyawan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dengan baik seperti memahami kebutuhan pelanggan, beretika baik, dan memiliki rasa peduli

terhadap pelanggan. Dimensi empati dalam pelayanan berbasis TIK artinya dengan dukungan TIK, Disdukcapil Kabupaten Buleleng benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan pendaftaran penduduk meskipun dalam situasi mendesak. Adapun perhatian yang telah diberikan oleh Disdukcapil Buleleng kepada pihak yang memohon yaitu memberikan pelayanan khusus atau prioritas serta pegawai yang selalu siap sedi dalam memberikan informasi mengenai pelayanan kependudukan di Kabupaten Buleleng. Atas dasar itu, pelayanan pendaftaran penduduk dan pendaftaran penduduk harus berpijak pada empati pengambil keputusan yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta pentingnya pengolahan/penggunaan data kependudukan. Layanan yang ditawarkan harus diawasi dengan mengevaluasi secara terus-menerus dan harus sesuai dengan kondisi dalam masyarakat secara dinamis. Evaluasi dilaksanakan supaya bisa mengetahui sejauh mana pencapaian dan dampak positif terhadap masyarakat dengan adanya fasilitas pencatatan penduduk yang bisa diakses dengan mudah. Misi Disdukcapil adalah mengumpulkan, menyimpan, dan menggunakan data

kependudukan dengan cara yang memiliki konsep yang rapi dan baik sehingga berjalan secara efisien, tepat waktu, dan aman.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan gambaran yang telah dipaparkan, terdapat beberapa kesimpulan yang bisa dijelaskan oleh Penulis sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng berupaya untuk terus berinovasi mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bisa menawarkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Inovasi-inovasi yang digagas dan dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng membuat masyarakat puas dalam hal pelayanan yang mudah didapat serta informasi dan pengelolaan yang cepat disebarluaskan kepada masyarakat ke desa-desa yang sulit terjangkau. Disdukcapil Buleleng juga terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana serta jaringan guna mengoptimalkan pelayanan terutama pada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dan sulit terjangkau.
2. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melayani hal-hal

yang berkaitan dengan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buleleng sangatlah berpengaruh baik dari segi administrasi, pengelolaan data, serta penggunaan *website* resmi tentunya didukung dengan jaringan yang baik pula. Masyarakat mendapatkan pelayanan dari sisi manapun dan Disdukcapil Kabupaten Buleleng juga menerapkan sistem jemput bola tanpa masyarakat harus hadir ke kantor-kantor pemerintah sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

## SARAN

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa saran dari penulis diantaranya:

1. Disdukcapil Kabupaten Buleleng perlu lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana guna untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat begitu juga pada kualitas jaringan di Kabupaten Buleleng juga perlu lebih ditingkatkan lagi.
2. Disdukcapil Kabupaten Buleneg dipadang perlu membuat tim khusus di tingkat desa sehingga pelayanan ini terus dapat terkontrol dan dirasakan oleh

masyarakat bukan hanya kota melainkan sampai ke desa dan melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat. Dan diharapkan pelayanan yang sederhana, cepat dan gratis tidak hanya menjadi semboyan saja, tetapi harus diupayakan untuk diwujudkan dalam setiap pelayanan pencatatan Disdukcapil khususnya di Kabupaten Buleleng.

3. Disdukcapil Kabupaten Buleleng diharapkan mampu memanfaatkan teknologi dengan baik sehingga tidak terjadi penyalahgunaan dalam hal pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

## DAFTAR REFERENSI

### Buku-Buku

- A.Parasuraman.2014. *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*, Alfabeta: Bandung
- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Nazir, Muhammad.1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia:Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung

Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta. 2005

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta

-----2013.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)

-----2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Aceh: FTK Ar-Raniry Press

#### **Lain-Lain**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Aparatur Sipil Negara

#### **Website**

Geografis Kabupaten Buleleng diakses di [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Buleleng](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Buleleng) Pada tanggal 20 September 2022

Inovasi Pelayanan Kependudukan Kabupaten Buleleng diakses di <https://bulelengkab.go.id/beranda> Pada tanggal 20 September 2022

Pelayanan E-KTP diakses di <http://selatbuleleng.desa.id/index.php/first/artikel/158> pada tanggal 19 Spetember 2022

Disukcapil Bulenleng maksimalkan Pelayanan diakses di <https://infopublik.id/kategori/nusantara/686717/disdukcapil-buleleng-bali-optimalkan-layanan-adminduk-melalui-digitalisasi> Pada 19 September 2022

#### **Jurnal**

Jurnal ALBOACEN Volume 1, Nomor 2, Desember 2013, *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru* Oleh T. Fahrul Gafar, S.IP., M.Si