

EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE MELALUI APLIKASI “AKU DICARI” PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

Made Bagus Bhaskara Yustanaputra
NPP. 29.1234

*Asdaf Kota Denpasar Provinsi Bali
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: yustanaputra@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the *Work From Home* (WFH) system implemented by the Badung Regency government agency, Bali Province. This has an impact on the not optimal public services provided by the government of Badung Regency, Bali Province, including population administration and civil registration services, because the District or the Population and Civil Registration Office limits the provision of services directly or face to face with the community, especially in submitting documents. physical administration of population and civil registration. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness, inhibiting factors, and efforts to overcome the problems of online population administration services through the "Aku Dicari" application during the Covid-19 pandemic in Badung Regency, Bali Province. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the effectiveness theory of Steers in Sutrisno. Data collection techniques using in-depth interviews (8 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The level of mastery of technology science by the community in Badung Regency is not evenly distributed **Conclusion:** That the effectiveness of online population administration services through the "Aku Dicari" application has good effectiveness in terms of production, efficiency, satisfaction, adaptation, and development aspects, as well as population which takes care of population administration documents through the "I Dicari" application, increased by 25% compared to before implementing this application. Although there are several obstacles, the efforts made are to disseminate information about this application, to repair and maintain facilities and infrastructure, and to launch the “Telunjuk Sakti” service which allows the community to process population documents through their respective village offices.

Keywords: Effectiveness, Resident Documents, “Aku Dicari” Application

ABSTRAK

Penulis berfokus pada sistem *Work From Home* (WFH) yang diterapkan oleh instansi pemerintah Kabupaten Badung Provinsi Bali. Hal ini berdampak pada tidak maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Badung Provinsi Bali, termasuk pelayanan administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil, karena Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semaksimal mungkin membatasi pemberian pelayanan secara langsung atau tatap muka dengan masyarakat, terutama dalam penyerahan dokumen fisik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui efektivitas, faktor penghambat, serta upaya untuk mengatasi masalah dari layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Badung Provinsi Bali. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas dari Steers dalam Sutrisno. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (8 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Tingkat penguasaan ilmu teknologi oleh masyarakat di Kabupaten Badung belum merata. **Kesimpulan:** Bahwa efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” memiliki efektivitas yang baik ditinjau dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, serta jumlah penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” meningkat sebesar 25% dibandingkan sebelum menerapkan aplikasi ini. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya-upaya yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi ini, melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta meluncurkan layanan “Telunjuk Sakti” yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kantor desa masing-masing.

Kata Kunci: Efektivitas, Dokumen Kependudukan, Aplikasi “Aku Dicari”

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tugas Pemerintah Negara Indonesia dari Pusat sampai ke Daerah seperti yang dimuat pada alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh rakyat Indonesia. Agar kesejahteraan masyarakat terwujud dengan cepat, dapat ditempuh dengan meningkatkan pelayanan publik, memberdayakan peran serta masyarakat dengan berpartisipasi aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelatihan kemasyarakatan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu komponen yang termasuk dalam pelayanan administratif yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan). Dokumen Kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kutipan Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kematian dan Kutipan Akta Perkawinan/Perceraian wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia.

Sebelum adanya pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Indonesia, masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang wajib dilaporkan oleh masyarakat di Instansi Pelaksana tempat masyarakat berdomisili, baik dalam lingkup desa, kecamatan, maupun kabupaten. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil mendatangi kantor Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dengan menyerahkan dokumen fisik untuk melengkapi persyaratan-persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Tingginya jumlah kasus positif *Covid-19* menyebabkan pemerintah mengambil langkah-langkah tertentu guna mengurangi laju penyebaran *Covid-19*. Salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk mengurangi laju penyebaran *Covid-19* yaitu dengan membatasi segala kegiatan dan aktivitas masyarakat yang berpotensi menyebabkan kerumunan atau perkumpulan, yang mana dalam perkumpulan atau kerumunan memungkinkan terjadinya interaksi banyak orang sehingga dapat meningkatkan potensi penyebaran virus-19. Selain itu, pemerintah juga menerapkan sistem *Work From Home (WFH)* bagi masyarakat dengan tujuan untuk mengurangi interaksi masyarakat di luar rumah. Menyadari adanya keterbatasan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung melakukan inovasi agar tetap bisa melayani pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi *Covid-19* ini dengan meluncurkan layanan *online* melalui aplikasi “Aku Dicari” yang merupakan singkatan dari Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri. Melalui aplikasi “Aku Dicari”, masyarakat dapat mengajukan permohonan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online* dari rumah masing-masing tanpa harus mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan *soft copy* dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang disetujui akan dikirim langsung ke *WhatsApp* yang bersangkutan, kemudian masyarakat bisa mencetak sendiri dokumennya, kecuali KTP-el dan KIA karena menggunakan *security printing*, pencetakan masih dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau pelayanan umum di Kecamatan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Badung Provinsi Bali yaitu Sistem *Work From Home (WFH)* diterapkan oleh instansi pemerintah Kabupaten Badung Provinsi Bali. Hal ini berdampak pada tidak maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Badung Provinsi Bali, termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, karena Kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil semaksimal mungkin membatasi pemberian pelayanan secara langsung atau tatap muka dengan masyarakat, terutama dalam penyerahan dokumen fisik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti sebelum pandemi *Covid-19*. Tidak maksimalnya pelayanan pemerintah tentunya akan berdampak pada terhambatnya proses pencetakan dokumen kependudukan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, padahal dokumen kependudukan merupakan dokumen penting yang sangat sering digunakan dalam mengurus administrasi dalam bidang kependudukan, kesehatan, dan pekerjaan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Penelitian Asri Buding dan Sri Nur Sila berjudul *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (Pak Tuwa) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur*, menemukan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pak Tuwa ini sudah cukup efektif namun masih diperlukan adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat bukan melalui media sosial.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto yang berjudul *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK’e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi AKOne MAK’e sudah baik namun pemahaman masyarakat terhadap aplikasi pelayanan AKOne MAK’e yang rendah membuat jalannya program ini menjadi terhambat. Pelayanan ini dapat diakses melalui tatap muka langsung, whatsapp dan website <https://pelayanandispendukcapil.sukoharjokab.go.id/>.

Penelitian berikutnya yaitu dari Atika Farhani & M.Fachri Adnan yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO)* yang berkesimpulan bahwasannya pelayanan menggunakan sistem PADUKO ini sudah berjalan baik walaupun masih ada indikator yang terhambat dalam pelaksanaannya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan memiliki fokus dan lokasi penelitian tidak sama seperti sebelumnya yaitu pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Berbeda dari Asri Buding dan Sri Nur Sila, Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto, serta Atika Farhani & M.Fachri Adnan. Selain itu program “Aku Dicari” merupakan inovasi program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang dokumen kependudukannya dapat diterima oleh masyarakat hanya dalam satu hari jadi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas, faktor penghambat, serta upaya untuk mengatasi masalah dari layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Badung Provinsi Bali.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Program “Aku Dicari” ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Badung, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dan masyarakat (sebanyak 3 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Badung Provinsi Bali menggunakan teori dari Steers dalam Sutrisno. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Produksi

Produksi mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan barang atau jasa berdasarkan permintaan lingkungannya. Indikator dalam mengukur produksi dalam layanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi “Aku Dicari” pada masa pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yaitu Layanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi “Aku Dicari” merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung kepada masyarakat. Komponen-komponen utama dalam pelayanan *online* tersebut yaitu teknologi serta perangkat yang memadai. Efektivitas layanan *online* ini dapat dinilai dari bagaimana pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Selanjutnya pengamatan yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung mendapati bahwa aplikasi “Aku Dicari” dibuat untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

3.2 Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki setiap organisasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat sehingga mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat. Hal tersebut harus disesuaikan dengan kondisi lingkungan masyarakat agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Indikator untuk mengukur efisiensi yaitu output yang dikonsumsi oleh pelanggan dimana Terdapat perbedaan jumlah masyarakat yang mengurus data administrasi kependudukan sebelum masa pandemi *Covid-19* serta selama masa pandemi *Covid-19*. Untuk lebih jelasnya, penulis menyajikan diagram perbedaan jumlah masyarakat yang mengurus KTP-el sebelum masa pandemi Covid-19, selama masa pandemi Covid-19 dan sesudah diluncurkannya aplikasi “Aku Dicari”. Di Kabupaten Badung. Setelah melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan selama masa pandemi *Covid-19* setelah diluncurkannya aplikasi “Aku Dicari”, sebesar 25%. Selanjutnya Terdapat beberapa keuntungan akibat diterapkannya aplikasi “Aku Dicari” dalam kepengurusan data administrasi kependudukan di Kabupaten Badung, dinilai dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Pengurusan data administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” ataupun secara tatap langsung tidak ada perbedaan dalam hal kecepatan dalam tindak lanjut pengurusan data administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” maupun secara tatap

langsung. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi “Aku Dicari” menyebabkan efisiensi dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Bagi pemohon yang tidak terbiasa menggunakan *gadget* dapat dilayani secara *offline*, yang mana tidak terdapat perbedaan dalam hal kecepatan tindak lanjut pengurusan data administrasi kependudukan secara *offline* maupun *online*.

3.3 Kepuasan

Kepuasan merupakan kunci atau indikator penentu dalam ukuran keberhasilan efektivitas suatu organisasi. Kepuasan menggambarkan perasaan masyarakat terhadap pekerjaan atau manfaat yang diterima masyarakat itu sendiri. terdapat dua aspek kepuasan yaitu yang pertama Pegawai-pegawai yang terlibat sebagai tim teknis dalam pelayanan aplikasi “Aku Dicari” telah diberikan pelatihan secara mendalam, sehingga pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang tergabung dalam tim teknis sudah siap untuk memberikan pelayanan terkait aplikasi “Aku Dicari” kepada masyarakat. Selama penggunaan aplikasi “Aku Dicari”, tentunya terdapat kendala atau hambatan yang dialami oleh tim dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung dan pemohon dokumen administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diadakan rapat evaluasi internal secara berkala oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung selama penerapan aplikasi “Aku Dicari”. Selanjutnya evaluasi internal dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui rapat evaluasi secara berkala, sedangkan evaluasi eksternal dilakukan dengan merujuk pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Aku Dicari” yang dilihat dari Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah melakukan survey tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Aku Dicari”, yang mana pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berada dalam kategori baik.

3.4 Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan menyesuaikan dengan situasi, kondisi maupun lingkungan. Kemampuan penyesuaian dengan segala bentuk perubahan ditunjukkan melalui kemampuan petugas/pegawai dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada terkait perubahan manual menjadi digital yang tentunya menggunakan hal-hal yang berbau teknologi.

Perkembangan ilmu teknologi begitu pesat terjadi di lingkungan sekitar tidak terkecuali di Instansi Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk bisa beradaptasi dan terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan ilmu teknologi yang semakin pesat. Dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri mengenai pelayanan dalam jaringan (daring) yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan daring dalam pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung mempersiapkan dan menyesuaikan diri terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut dengan meluncurkannya aplikasi “Aku Dicari” ini. Dapat disimpulkan bahwa sebelum diluncurkan aplikasi “Aku Dicari” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Badung telah berkoordinasi untuk mengetahui kelebihan, kekurangan, kendala, serta tingkat keamanan data-data pemohon layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ini.

3.5 Perkembangan

Perbaikan dan pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung terhadap pelayanan aplikasi “Aku Dicari” yaitu melakukan perbaikan pada fitur-fitur di aplikasi ini. Dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah melakukan perbaikan dan pengembangan fitur-fitur aplikasi “Aku Dicari” seperti fitur konsolidasi, fitur penduduk rentan, dan pemukhtahiran kartu keluarga. Selanjutnya Pelayanan data administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi “Aku Dicari” ini akan menjadi pelayanan utama dibandingkan dengan pelayanan secara tatap muka walaupun pandemi *Covid-19* telah usai karena dapat meminimalisasi adanya punggutan liar dan calo. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung memiliki efektivitas yang baik ditinjau dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, serta jumlah penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” meningkat sebesar 25% dibandingkan sebelum menerapkan aplikasi ini.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan layanan permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung memiliki efektivitas yang baik ditinjau dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, serta jumlah penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” meningkat sebesar 25% dibandingkan sebelum menerapkan aplikasi ini.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Asri Buding dan Sri Nur Sila (Asri Buding & Sri Nur Sila, 2020), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu hanya masyarakat yang memiliki android saja yang bisa menggunakan pelayanan ini dikarenakan program “Aku Dicari” adalah program pelayanan yang berbasis internet. Tentunya program ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Badung Provinsi Bali.

Selain itu, program PANADDOL-MANTAP ini berbeda dari program AKOne MAK’e (Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto, 2021) yang sudah di akses melauai aplikasi khusus, namun untuk “Aku Dicari” hanya bisa diakses dan dimanfaatkan melalui aplikasi yang ada di android saja.

Program “Aku Dicari” juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa terdapat masyarakat yang belum awam mengenai layanan administrasi kependudukan bisa secara *online* melalui aplikasi “Aku Dicari”. Sebagian masyarakat masih kebingungan dan belum paham untuk menggunakan sistem *online* yang disediakan. Sehingga lebih memilih untuk meminta bantuan kepada Kepala Lingkungan atau Kelihan Banjar untuk mengurus dokumen kependudukannya seperti temuan Atika Farhani dan M.Fachri Adnan (Atika Farhani & M.Fachri Adnan, 2021)

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam layanan permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung ini yaitu Tidak semua masyarakat di Kabupaten Badung mampu dan menguasai untuk menggunakan teknologi dalam melakukan aktivitas kehidupannya, misalnya menggunakan *android* hanya untuk sarana komunikasi saja. Selain itu hampir semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia memiliki hambatan dimana masyarakat yang masih tidak peduli tentang pentingnya dokumen kependudukan yang merasa bahwa masyarakat terkesan santai dan tidak terburu-buru dalam mengurusnya karena berpikir bahwa untuk dokumen kependudukan bisa diurus nanti saja.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas layanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi “Aku Dicari” memiliki efektivitas yang baik ditinjau dari aspek produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan, serta jumlah penduduk yang mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi “Aku Dicari” meningkat sebesar 25% dibandingkan sebelum menerapkan aplikasi ini. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya-upaya yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi ini, melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta meluncurkan layanan “Telunjuk Sakti” yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan melalui kantor desa masing-masing.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Steers dalam Sutrisno.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program “Aku Dicari” untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, W. (2007). *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Augusty, F. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Creswell, J. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, J. (2017). *Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Fatchur Rodji, dkk. (2010). *Administrasi Kependudukan*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supratiknya, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Anggota APPTI.
- Andrianto, W. (2007). *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Augusty, F. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Creswell, J. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, J. (2017). *Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Fatchur Rodji, dkk. (2010). *Administrasi Kependudukan*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supratiknya, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Anggota APPTI.
- Sutrisno, E. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Triyuni Soemartono, S. H. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.