

# EFEKTIVITAS APLIKASI AKU MANDIRI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR

Yudha Tri Satyatama

NPP. 30.0375

*Asdaf Kabupaten Ogan Ilir, Provinsi Sumatera Selatan*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: yudhatrisatyatama751@@mail.com

Pembimbing Skripsi: Ricky, SE., MMSI.

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The research focuses on analyzing the effectiveness of the Aku Mandiri (I Can Print My Own Documents) application in population administration and civil registration services at the Ogan Ilir Regency Population and Civil Registration Office. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the level of effectiveness of the Aku Mandiri application (web-based) in population administration services at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency. **Method:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif terhadap efektivitas aplikasi menurut Teori Budiani. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner (97 responden), dan dokumentasi. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the effectiveness of the Aku Mandiri application in population administration services at the Department of Population and Civil Registration is very effective because it obtains an assessment of 83.45% based on hypothesis testing criteria. **Conclusion:** The use of the Aku Mandiri application in population administration services has gone very well based on the results obtained through the questionnaire, this is because the Aku Mandiri application has been accepted and used by the community. In order to increase the effectiveness of the Aku Mandiri application, it is recommended to update the appearance of the Aku Mandiri application by making it more attractive and iconic, increasing HR training and development, increasing socialization of the Aku Mandiri application on a regular basis through distributing newspapers, social media or seminars to increase public awareness.

**Keywords:** Effectiveness; Aku Mandiri Application; Population; Ogan Ilir Regency

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian berfokus kepada analisis efektivitas aplikasi Aku Mandiri (Aku Bisa Cetak Dokumen Sendiri) dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas aplikasi (berbasis website) Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif terhadap efektivitas aplikasi menurut Teori Budiani. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner (97 responden), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu diketahui efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat efektif

karena mendapatkan penilaian sebesar 83,45% yang didasarkan pada kriteria uji hipotesis. **Kesimpulan:** Penggunaan aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan sangat baik berdasarkan hasil yang diperoleh melalui kuisioner, hal ini dikarenakan aplikasi Aku Mandiri sudah dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat. Guna meningkatkan efektivitas aplikasi Aku Mandiri, disarankan untuk melakukan perbaruan tampilan aplikasi Aku Mandiri dengan membuat lebih menarik dan ikonik, meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM, peningkatan sosialisasi aplikasi Aku Mandiri secara berkala melalui penyebaran surat kabar, media sosial atau seminar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.

**Kata kunci:** Efektivitas; Aplikasi Aku Mandiri; Kependudukan; Kabupaten Ogan Ilir

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya Teknologi informasi berbasis internet digunakan untuk memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan keberadaan teknologi itu sendiri. Hal ini kemudian mendorong Aparatur Pemerintahan daerah untuk dapat memberikan pelayanan dengan mudah. Pelayanan publik merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan melalui kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik.

Adapun beberapa Intansi Pemerintahan yang ada di Daerah sudah mulai memaksimalkan potensinya melalui pemanfaatan teknologi dan internet, begitu pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Disdukcapil kabupaten Ogan Ilir merupakan OPD dibawah naungan Ditjen Dukcapil bertugas menyelenggarakan pelayanan dan menjalankan koordinasi di Bidang administrasi kependudukan

Diketahui beberapa tahun belakangan ini jumlah penduduk di Kabupaten Ogan Ilir semakin bertambah secara signifikan. BPS Kabupaten Ogan Ilir menyebutkan jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir pada Tahun 2015 berjumlah 409.171 jiwa kemudian berdasarkan hasil sensus 2020 berjumlah 425.032 jiwa terdiri dari 213.219 pria dan 211.813 wanita dengan luas wilayah total 2.382,48  $km^2$  hal ini menyebabkan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan semakin meningkat (BPS Kab. Ogan Ilir). Menyadari tingkat kebutuhan pelayanan administrasi di Kabupaten Ogan ilir semakin meningkat, Bupati Ogan Ilir mendesak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kualitas terkhusus berkenaan dengan pelayanan terkait administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh publik melalui situs internet atau *online*. Pelayanan administrasi kependudukan *online* ini kemudian dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kegiatan – kegiatan yang membutuhkan dokumen kependudukan sehingga menciptakan kesejahteraan di masyarakat.

Aplikasi Aku Mandiri (Adminitrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri) merupakan aplikasi pelayanan adminduk yang dilakukan secara *online* oleh Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir yang diharapkan dapat memudahkan publik terkhusus masyarakat Kabupaten Ogan Ilir dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui sebuah aplikasi. Masyarakat dalam menggunakan aplikasi Aku Mandiri mendapat beberapa keuntungan diantaranya adalah pelayanan dapat diproses secara *online*, pemohon hanya perlu mengirimkan (*upload*) dokumen yang dibutuhkan, menunggu konfirmasi dan penerbitan dokumen selesai, lalu mengambil dokumen yang telah selesai di kantor Disdukcapil secara langsung atau bersantai dirumah menunggu dokumen tersebut dikirim ke alamat pemohon melalui layanan ekspedisi pengiriman. Hal ini tentu saja dinilai sangat memudahkan pemohon terutama bagi pemohon yang berhalangan atau sedang memiliki kesibukan lain untuk bisa datang ke kantor Disdukcapil atau dapat menghindari antrian yang panjang dan menghabiskan waktu dan berbagai kemudahan lain dari aplikasi Aku Mandiri.

Aplikasi Aku Mandiri merupakan aplikasi berbasis *website* yang digunakan sebagai sarana pelayanan publik (kependudukan) digital. (Anon n.d.-b) Aplikasi Aku Mandiri perlu dievaluasi sebagai bentuk mendukung kesiapan layanan kependudukan, sehingga peneliti berkeinginan untuk melakukan Penelitian dengan teori efektivitas Aplikasi karena jika semakin baik efektivitas suatu aplikasi maka aplikasi tersebut mampu memberikan hasil yang lebih baik atau memberikan manfaat yang lebih besar kepada penggunanya, jika aplikasi yang diteliti belum baik maka hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kesiapan layanan digital berbasis *website* bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Peneliti dalam kesempatan ini menggunakan Teori Efektivitas Aplikasi Oleh Budiani (Budiani 2017).

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Peneliti dalam melakukan pengamatan awal menemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan *online* melalui aplikasi Aku Mandiri oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Ogan Ilir. Masalah tersebut secara garis besar berkaitan dengan Efektivitas aplikasi pelayanan adminduk yang ada di Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir.

Salah satunya adalah peningkatan jumlah penduduk yang cukup tinggi mengakibatkan meningkatnya jumlah kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh BPS Kabupaten Ogan Ilir pada tahun 2015 berjumlah 409.171 jiwa kemudian berdasarkan hasil sensus 2020 berjumlah 425.032 jiwa terdiri dari 213.219 pria dan 211.813 wanita dengan luas wilayah total 2.382,48  $km^2$  (*Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir, n.d.*). Data ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah penduduk meningkatkan jumlah pengajuan dokumen administrasi kependudukan sedangkan metode pelayanan yang digunakan di disdukcapil kabupaten ogan ilir saat itu masih menggunakan metode konvensional.

Menyadari tingkat kebutuhan pelayanan administrasi di Kabupaten Ogan ilir semakin meningkat, Bupati Ogan Ilir mendesak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kualitas terkhusus berkenaan dengan pelayanan terkait administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh publik melalui situs internet atau *online*. Pelayanan administrasi kependudukan *online* ini kemudian dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kegiatan – kegiatan yang membutuhkan dokumen kependudukan sehingga menciptakan kesejahteraan di masyarakat. Aplikasi Aku Mandiri (Adminitrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri) merupakan aplikasi pelayanan adminduk yang dilakukan secara *online* oleh Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir yang diharapkan dapat memudahkan publik terkhusus masyarakat Kabupaten Ogan Ilir dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui sebuah aplikasi.

Faktor yang mempengaruhi efektifitas aplikasi dalam hal ini menjadi fokus penelitian yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Beberapa fakta dilapangan yang berhubungan dengan ketepatan sasaran diantaranya pengguna layanan aplikasi aku mandiri belum merata dimana pengguna aplikasi hanya didominasi oleh remaja hingga dewasa keatas. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil belum cukup baik ditandai dengan masih sedikit masyarakat yang mengetahui adanya aplikasi ini. Aplikasi Aku mandiri yang telah berjalan 1 Tahun masih mendapatkan hasil yang belum sesuai dengan tujuan yang ditentukan sebelumnya. Perkembangan Aplikasi Aku Mandiri belum berjalan dengan baik dari awal program dijalankan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Aplikasi pelayanan adminduk online mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan secara daring atau online. Dalam konteks ini,

efektivitas aplikasi pelayanan adminduk online dapat diteliti dengan berbagai pendekatan dan metode penelitian, termasuk survei, analisis perbandingan, atau studi kasus. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektifitas aplikasi maupun dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Syahirah yang berjudul *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar* (Syahirah 2020), menemukan bahwa Pelayanan Adminduk pada Disdukcapil yang diberikan Cukup baik dibuktikan dengan dari beberapa indikator yang digunakan dari rekapitulasi quisioner didapatkan 47,02% tergolong cukup baik akan tetapi belum optimal karena masih terdapat hambatan – hambatan seperti terbatasnya blanko, terbatasnya SDM, kurangnya Sarpras yang ada dan Ketidak jelasan waktu penyelesaian layanan. Penelitian Widyaningrum menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kota Surakarta pada masa covid-19 masih belum optimal karena minimnya sosialisasi sehingga masyarakat masih belum banyak mengetahui adanya layanan Dukcapil dalam Genggaman serta alur pelayanan untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut tadi, perlu adanya peningkatan sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Widyaningrum, 2022). Aprilia dalam penelitiannya yang berjudul *Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Medan* menemukan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh dukcapil sudah memenuhi kebutuhan masyarakat namun masih belum berjalan dengan baik karena masih ditemukan adanya kendala-kendala seperti jaringan internet dan masyarakat yang kurang mengerti alur pendaftaran serta tidak lengkapnya dokumen yang diserahkan oleh masyarakat sehingga terjadi penolakan dari pihak penyelenggara pelayanan. (Aprilia, 2021)

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian Syahirah metode layanan adminduk yang diteliti masih menggunakan metode konvensional sedangkan yang peneliti teliti saat ini yaitu layanan adminduk dengan menggunakan aplikasi. Kemudian perbedaan dengan penelitian Widyaningrum yaitu terletak pada jenis aplikasi yang diteliti dimana pada penelitian Widyaningrum aplikasi yang diteliti berbasis mobile sedangkan yang peneliti teliti saat ini yaitu aplikasi berbasis website. Perbedaan ketiga penelitian in terletak pada fokus penelitian dimana Aprilia dalam penelitiannya berfokus pada satu layanan saja yaitu pelayanan akta kelahiran sedangkan Aplikasi Aku Mandiri yang diteliti dilengkapi dengan banyak layanan adminduk yang bisa dilakukan didalamnya. Penggunaan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan statistik ini juga berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penggunaan metode ini dapat mendeskripsikan penelitian dengan baik dengan nilai yang sesuai dan digambarkan dengan statistik yang mudah dipahami berbeda dnegan penelitian oleh Syahirah, Widyaningrum dan Aprilia. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda yaitu Efektivitas Aplikasi oleh Budiani (Budiani,2017) yang menyatakan efektivitas aplikasi didukung dengan empat dimensi, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui tingkat efektivitas aplikasi (berbasis website) Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu atau skema yang mentransformasikan data menjadi angka dan selanjutnya pada saat analisis data menggunakan uji statistik. (Husein, 2013)

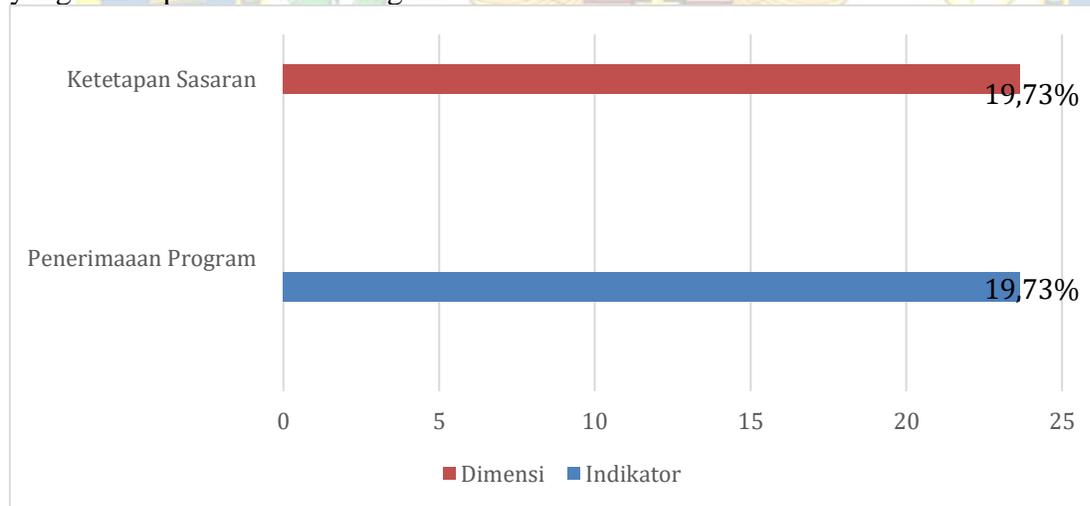
Penulis mengumpulkan data melalui observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kuantitatif, penulis melakukan penyebaran kuisioner kepada 97 responden yang menjadi pemohon penerbitan dokumen kependudukan menggunakan aplikasi Aku Mandiri di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir. Adapun analisisnya menggunakan teori efektivitas aplikasi oleh Budiani (Budiani, 2017) yang menyatakan bahwa efektivitas aplikasi didukung dengan empat dimensi, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan adminduk di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir menggunakan teori efektivitas aplikasi oleh Budiani yang menyatakan bahwa efektivitas aplikasi didukung dengan empat dimensi, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Ketepatan Sasaran

Penulis melakukan pengukuran terhadap ketepatan sasaran melalui penerimaan program yang mengacu pada sejauh mana aplikasi Aku Mandiri dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat yang diinterpretasikan dalam gambar berikut :



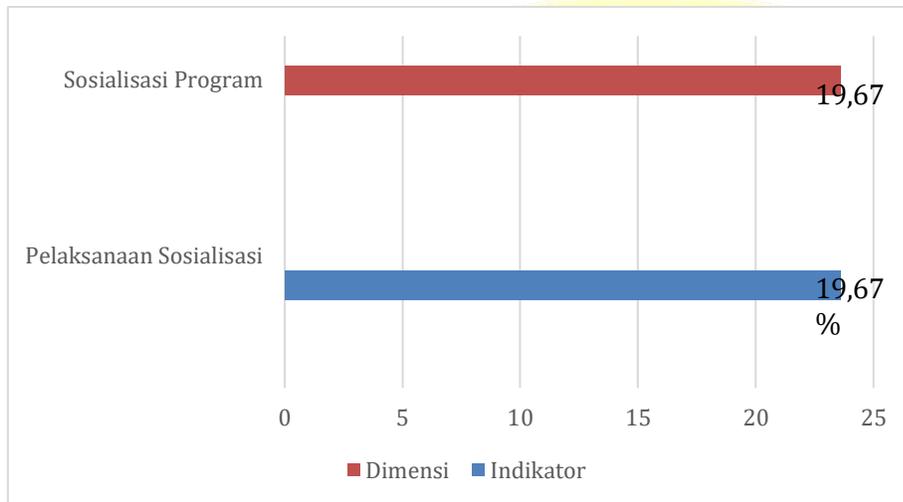
*Sumber : diolah oleh peneliti 2023*

Dimensi ketepatan sasaran memperoleh nilai persentase sebesar 19,73% yang terdiri dari satu indikator yaitu penerimaan program dimana hasil ini diantaranya meliputi: (1) relevansi program. Aplikasi Aku Mandiri dinilai sangat relevan oleh para pengguna karena sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat Ketika ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti jarak tempuh jauh dan biaya yang dibutuhkan untuk pergi ke Disdukcapil. (2) Keterbukaan dan Transparansi dalam pengurusan dokumen

kependudukan dengan aplikasi Aku Mandiri membantu meningkatkan penerimaan masyarakat akan program ini. Administrator dapat memberikan informasi yang cukup mengenai aplikasi termasuk manfaat yang diperoleh oleh masyarakat serta bertanggung jawab atas keamanan data dan informasi pengguna.

### 3.2. Sosialisasi Program

Penulis melakukan pengukuran terhadap sosialisasi program melalui pelaksanaan sosialisasi aplikasi Aku Mandiri dalam mengedukasi dan menginformasikan masyarakat tentang layanan yang tersedia serta bagaimana aksesnya. Pengukuran sosialisasi program diinterpretasikan dalam gambar berikut :

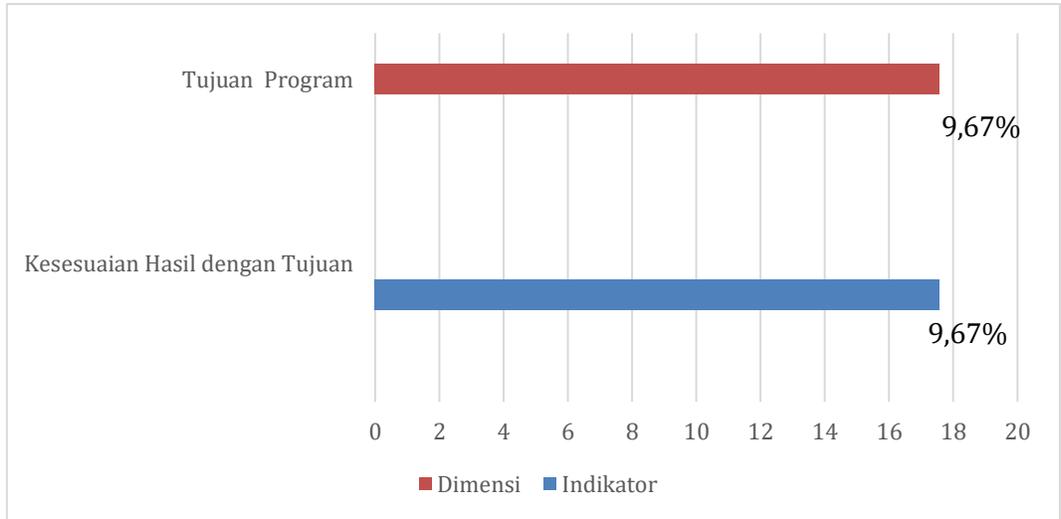


Sumber : diolah oleh peneliti 2023.

Dimensi Sosialisasi program memperoleh nilai persentase sebesar 19,67%. Terdiri dari satu indikator yaitu pelaksanaan sosialisasi dimana hal ini dikarenakan : (1) rencana sosialisasi yang sudah cukup baik didukung dengan pelaksanaan sosialisasi yang bisa dianggap berhasil dengan menggunakan strategi *hybrid* dimana sosialisasi dilakukan secara langsung di Disdukcapil dan melalui media sosial Disdukcapil. (2) perhatian dan dukungan yang baik dari kepala daerah dan instansi yang menjalin Kerjasama dengan Disdukcapil terkait pengurusan dokumen kependudukan yang diperlukan untuk kebutuhan pengguna.

### 3.3. Tujuan Program

Penulis melakukan pengukuran tujuan program melalui kesesuaian hasil dengan tujuan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi Aku Mandiri. Tujuan program diinterpretasikan dalam gambar berikut :

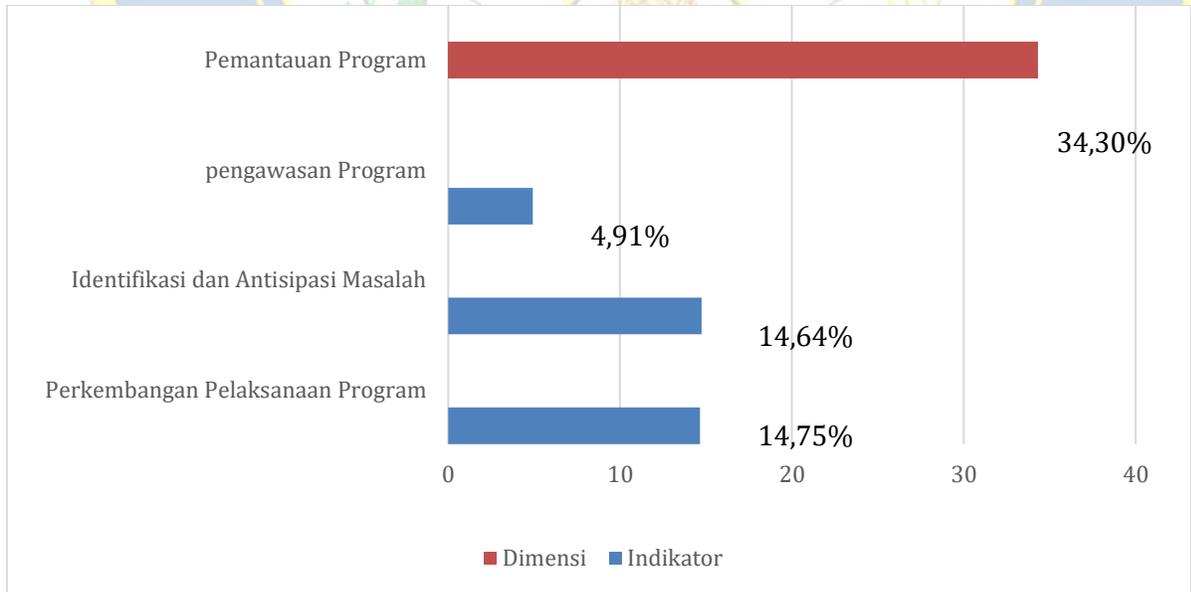


Sumber : diolah oleh peneliti 2023

Dimensi Tujuan program memperoleh nilai persentase sebesar 9,67%. Terdiri dari satu indikator yaitu kesesuaian hasil dengan tujuan dimana hasil ini diantaranya meliputi: (1) kurangnya pemahaman pengguna mengenai tujuan aplikasi Aku Mandiri sehingga pengguna sering mengalami salah kaprah terhadap fungsi aplikasi Aku Mandiri. (2) tidak tercapainya target yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan target yang terlalu tinggi dari tahun sebelumnya, dimana aplikasi Aku Mandiri mengalami lonjakan penggunaan pada masa Covid – 19, namun pada saat ini masyarakat banyak yang memutuskan untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung untuk menghindari kebingungan saat menggunakan aplikasi Aku Mandiri.

### 3.3. Pemantauan Program

Penulis melakukan pengukuran pemantauan proram melalui pengawasan program, identifikasi dan antisipasi masalah, serta perkembangan pelaksanaan program.



Sumber: diolah oleh peneliti 2023

Dimensi Pemantauan program memperoleh nilai persentase sebesar 34,30%. terdiri dari tiga indikator yaitu pengawasan program, identifikasi dan antisipasi masalah, serta perkembangan pelaksanaan program. Indikator ini mengacu pada kegiatan yang dilakukan untuk memonitor dan mengendalikan pelaksanaan program, mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul, serta mengantisipasi perkembangan program agar tetap berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Pengawasan program memperoleh presentase sebesar 4,91%, dimana hasil ini diantaranya meliputi : (1) Keterbatasan sumber daya yang ada untuk mendukung jalannya program, seperti terbatasnya jumlah *Database Administrator* pada setiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.. (2) kurangnya partisipasi dari masyarakat ataupun pengguna layanan aplikasi Aku Mandiri untuk melaporkan kendala maupun hambatan yang dialami selama menggunakan aplikasi Aku Mandiri.

Identifikasi dan antisipasi masalah memperoleh presentase sebesar 14,67% dapat diartikan sudah cukup baik dimana hasil ini diantaranya meliputi: (1) kepekaan terhadap perubahan zaman yang diterapkan dalam aplikasi aku mandiri sudah cukup tinggi dimana pelayanan yang diberikan dan pemecahan masalah dengan menggunakan teknologi yang modern sudah lebih baik dari waktu ke waktu, serta penggunaan metodologi yang tepat dan efektif dalam mengidentifikasi dan menantisipasi masalah.

Perkembangan pelaksanaan program memperoleh presentase sebesar 14,75% menunjukkan bahwa program aplikasi aku mandiri ini masih dalam tahap awal pelaksanaannya atau belum mencapai target yang diharapkan dimana hal ini dapat terjadi diantaranya : (1) program baru dimulai yaitu sejak tahun 2020 awal saat masih masa covid-19 beredar luas di seluruh belahan wilayah Indonesia sehingga program ini belum betul-betul matang dan masih membutuhkan evaluasi yang lebih baik dari tahun – tahun sebelumnya. (2) masih ada kemungkinan kendala yang ditemui sehingga dapat menghambat pelaksanaan program seperti permasalahan teknis yang tidak dapat di prediksi kapan akan terjadi.

Hal yang telah diuraikan diatas mendasari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Ogan Ilir dinyatakan sangat efektif karena mendapatkan penilaian lebih dari 80%, dimana jumlah prosentase efektivitas aplikasi Aku Mandiri menurut tanggapan responden mencapai angka 83,45%. Hasil tersebut kemudian diperkuat dengan tanggapan responden yang menjadi pemohon pengurusan dokumen kependudukan dengan Aplikasi Aku Mandiri pada tahun 2022, dimana secara akumulatif menyatakan efektivitas aplikasi Aku Mandiri berada dalam kategori yang sangat baik karena pemohon menganggap aplikasi Aku Mandiri sangat dapat memenuhi dan memuaskan harapan pemohon atas pelayanan publik yang mereka terima saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Aku Mandiri.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Layanan aplikasi Aku Mandiri banyak memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir. Hal ini dikarenakan adanya aplikasi Aku Mandiri memudahkan masyarakat dalam membuat dan mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan praktis. Aplikasi Aku Mandiri adalah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara *online* dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir guna memudahkan publik atau pemohon layanan dapat mengurus dokumen kependudukan dengan memanfaatkan akses internet, kemudahan akses, serta efisiensi waktu dan biaya menjadi keuntungan penggunaan aplikasi Aku Mandiri. Berbeda dengan temuan Syahirah dimana pelayanan dengan menggunakan metode konvensional atau secara langsung dimana pelayanan secara langsung memiliki beberapa kekurangan baik segi waktu dan biaya

karena pemohon harus datang ke tempat pelayanan, antrian dan waktu tunggu yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan memakan waktu yang berharga, serta keterbatasan aksesibilitas yang sulit diakses dari individu yang jauh dari kantor pelayanan seperti daerah terpencil dan pulau. (Syahirah, 2020)

Layaknya aplikasi layanan administrasi lainnya, aplikasi Aku Mandiri yang berbasis website memiliki tujuan untuk memberikan akses mudah dan efisien kepada masyarakat sama halnya dengan layanan yang diberikan dengan aplikasi mobile seperti pada penelitian Widyaningrum yang memberikan kemudahan dan juga efisiensi kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, adapun beberapa persamaan diantaranya aksesibilitas, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu dan biaya, keamanan data, notifikasi dan pemberitahuan dan pelayanan yang komprehensif. (Widyaningrum 2022).

Selanjutnya karakter aplikasi ini merupakan aplikasi yang dapat memberikan banyak fitur layanan pengurusan dokumen kependudukan sehingga pengguna dapat dengan mudah untuk melakukan banyak pengurusan dokumen sekaligus dalam waktu yang sama maupun waktu yang berbeda namun hal ini menyebabkan beberapa kekurangan diantaranya yaitu kompleksitas antarmuka pengguna sehingga pengguna lebih sulit untuk menavigasi antarmuka layanan tersebut berbeda dengan aplikasi yang hanya berfokus pada satu layanan seperti pada penelitian Aprilia yang hanya berfokus pada layanan pembuatan dan pengurusan Akta kelahiran saja. (Aprilia 2021)

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan yakni sosialisasi yang belum merata, keterbatasan pengetahuan teknologi para pengguna dan gangguan jaringan internet.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat dikatakan aplikasi Aku Mandiri sudah efektif didukung dengan hasil analisis kuisioner yang berdasarkan perhitungan mendapatkan nilai sebesar 83,45% dengan kriteria sangat efektif.

Guna meningkatkan lagi efektivitas aplikasi Aku Mandiri yang sudah efektif penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya melakukan perbaruan tampilan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan membuat aplikasi terlihat lebih menarik dengan pilihan warna, ikon dan tata letak fitur yang lebih professional, membuat aplikasi multi platform yang dapat diakses melalui desktop dan mobile baik android maupun iOS. Kemudian Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir sendiri bisa melakukan peningkatan pelatihan dan pengembangan SDM dibidang teknologi dan informasi guna meningkatkan layanan adminduk online yang sudah diterapkan melalui aplikasi Aku Mandiri.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan sumber daya yang terbatas. Sampel yang terbatas yang bisa dimintai respons penelitian dikarenakan jumlah pemohon yang menggunakan aplikasi Aku Mandiri yang datang langsung ke lokasi hanya sedikit. Waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi kemampuan untuk memantau dan mengamati perkembangan jangka panjang dari penerapan aplikasi

**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 efektivitas aplikasi Aku Mandiri dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Ilir secara mendalam

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

BPS Kabupaten Ogan Ilir “Badan Pusat Statistik Kabupaten Ogan Ilir.” Retrieved September 19, 2022 (<https://oganilirkab.bps.go.id/indicator/12/98/1/jumlah-penduduk-ogan-ilir-menurut-jenis-kelamin-jiwa-.html>).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir “Homepage | Layanan Online Admuduk Kabupaten Ogan Ilir.” Retrieved September 19, 2022 (<https://akumandiri.oganilirkab.go.id/>).

Aprilia, Manisha. 2021. “PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS.” 96. Budiani, Ni Wayan. 2017. “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna ‘Eka Taruna Bhakti’ Desas Sumetra Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.” *Jurnal Ekonomi Dan Sosial* 2(1).

Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.

Syahirah, Nur. 2020. “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.” *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal* 95. doi: 10.31289/jap.v7i1.1260.

Widyaningrum, Ratna. 2022. “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berupa ‘DUKCAPIL Dalam Genggaman’ Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Surakarta.”

