

# APLIKASI DISDUKCAPIL SMART BANTUL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL PROVINSI AERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Anida Aushafira

NPP. 30.0753

Asdaf Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: anidaushfr@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom., M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the Bantul Regency Government, especially the Population and Civil Registration Office of Bantul Regency, launching an application called Disdukcapil Smart Bantul, this application is useful for the community in taking care of their population administration. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the quality of the Disdukcapil Smart Bantul application in providing services to the community. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted by the author, the results obtained are the quality of the Disdukcapil Smart Bantul application looking at Alvaro Rocha's theory can be said to be quality. The suggestion from the author is that the Population and Civil Registration Office of Bantul Regency should further increase its intensity in conducting socialization and also promotion, not forgetting to increase human resources in the field of information technology. The steps taken by the government are by conducting socialization which presents sub-district heads and village heads in Bantul Regency. The office also conducts socialization to high schools and promotes thoroughly through its social media platforms. **Conclusion:** The Disdukcapil Smart Bantul application is of sufficient quality. Based on the dimensions of the Website Quality theory, the Content Quality is fairly high quality considering that the features of the application are appropriate and complete as needed by the community. Service Quality is of high quality considering that although human resources are limited, it is not a barrier in providing services to the community through the application. Technical Quality is also of high quality considering that this application is used normally, although in terms of accessibility there are still people who complain, but this is intended to maintain the security of the community account itself.

**Keywords:** Application Quality, Disdukcapil Smart Bantul

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul meluncurkan aplikasi bernama Disdukcapil Smart Bantul, aplikasi ini berguna untuk masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas

dari aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara,, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil yang diperoleh adalah kualitas aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* melihat dari teori Alvaro Rocha sudah dapat dikatakan berkualitas. Saran dari penulis yaitu agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul untuk lebih meningkatkan intensitasnya dala melakukan sosialisasi dan juga promosi tak lupa untuk menambah sumber daya manusia dibidang teknologi informasi. Langkah yang dilakukan pemerintah yaitu dengan melakukan sosialisasi yang mana menghadirkan para camat dan lurah di Kabupaten Bantul. Dinas juga melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah tingkat menengah atas dan promosi secara menyeluruh melalui *platform* sosial media yang dimiliki. **Kesimpulan:** Aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* sudah cukup berkualitas. Berdasarkan dimensi pada teori Kualitas *Website*, pada Kualitas Isi terbilang sudah berkualitas mengingat fitur-fitur yang dimiliki aplikasi sudah sesuai dan lengkap seperti yang dibutuhkan masyarakat. Kualitas Layanan terbilang sudah berkualitas melihat meskipun sumber daya manusia terbatas akan tetapi tidak menjadi penghalang dalam memberi pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi tersebut. Kualitas Teknis juga sudah berkualitas mengingat aplikasi ini digunakan secara normal meskipun dalam hal aksesibilitas masih ada masyarakat yang mengeluhkan akan tetapi hal tersebut dimaksud untuk menjaga keamanan akun masyarakat itu sendiri.

**Kata kunci:** Disdukcapil *Smart Bantul*, Kualitas Aplikasi

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan teknologi yang berfungsi untuk melakukan pengolahan, pemrosesan, mendapatkan, menyusun, dan juga menyimpan data dengan sistem informasi yang mana berbasis komputer dan saling memiliki kaitan dengan telekomunikasi. Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan guna mengolah data, yang mana didalamnya berisi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara guna mendapatkan informasi yang berkualitas (Indriantoro, et al., 2000 p. 102). Teknologi informasi adalah teknologi yang mana menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi yang kecepatannya tinggi yang mana membawa data, suara, dan video (O'Brien, 2005 p. 46). Era globalisasi kini dimana semua sektor mengalami kemajuannya masing-masing, terlebih lagi pada bidang teknologi informasi yang sudah pasti ikut mengalami kemajuan dari dampak perkembangan zaman. Teknologi Informasi itu sendiri pada dasarnya sangat berkembang pesat di seluruh dunia. Perkembangan daripada teknologi informasi itu sendiri memang sangat membantu dalam meningkatkan kinerja dan membuat berbagai kegiatan bisa dilaksanakan secara cepat, tepat, dan akurat dimana dengan demikian bisa meningkatkan produktivitas kerja. Perkembangan Teknologi Informasi ini sangat memacu suatu cara baru dalam kehidupan, dimana kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan yang mana itu secara elektronik. Masa kini banyak teknologi-teknologi berbasis elektronik seperti *e-commerce*, *e-education*, *e-medicine*, *e-library*, *e-government*, dan lainnya. Perkembangan teknologi informasi ini memang menyebar ke seluruh sektor, dimana salah satunya dari sektor pemerintahan. Sektor pemerintahan sendiri juga pasti terdorong dan merasa mendapat banyak tuntutan yang dari masyarakat yang mana juga bervariasi. Pemerintah memiliki peran sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk bersifat dinamis. Pemerintah dituntut untuk mengikuti zaman dan melakukan tugasnya secara lebih terbuka, efektif, dan efisien dan yang utama untuk menyediakan akses yang mudah dalam pengaksesan informasi tentang pemerintah. Sehingga hal ini

mendorong pemerintah guna menerapkan konsep *good governance*. Dimana kaitannya adalah pemerintah agar selalu bisa beradaptasi dengan perkembangan zaman secara dinamis agar tidak mengalami ketertinggalan. *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang dimanfaatkan pemerintah untuk menjalin komunikasi antar pemerintah, masyarakat, pengusaha, serta pemangku kepentingan lainnya dalam rangka memberikan layanan secara cepat, akurat, tepat, efektif, dan efisien. Sebagai upaya mendukung implementasi *e-Government* untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masyarakat khususnya dalam layanan informasi dan juga layanan pemerintahan. Singkatnya, tujuan daripada *e-Government* sendiri untuk menciptakan jaringan komunikasi yang dapat memfasilitasi interaksi, transaksi, dan hal-hal lain antara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya (Novriando, et al., 2020). Hasil dari inovasi pemerintah diharapkan, sistem pemerintahan menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *E-Government* sebagai sebuah paradigma baru atau reformasi penyelenggaraan pemerintahan terkait keterbukaan informasi publik, dimana bertanggung jawab untuk memberikan informasi tentang kegiatan pemerintah yang sedang berlangsung kepada masyarakat. Sejak penerapan *e-Government* di Indonesia yang mana terbilang masih dalam tahap awal, banyak instansi pemerintah yang mengklaim telah menerapkan *e-Government*. Tantangan utama bukanlah teknologi yang mendukung *e-Government*, melainkan kemampuan dan kesiapan manajemen, sumber daya manusia, dan pemangku kepentingan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul pada awal tahun 2019 telah meluncurkan aplikasi pelayanan publik bernama Disdukcapil *Smart* Bantul. Melihat fenomena di lapangan yang mana dulunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul itu melayani masyarakat secara manual atau *offline*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang mana sering dikunjungi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya, sering kali ruangan tidak cukup sehingga masyarakat yang menunggu mau tidak duduk di luar gedung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi beberapa permasalahan yang dialami oleh masyarakat Kabupaten Bantul.

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

Permasalahan yang berkaitan dengan diluncurkannya aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul adalah aplikasi yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen atau administrasi kependudukan. Kehadiran aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan yang disediakan pemerintah. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur layanan yang dapat diakses masyarakat umum. Untuk penggunaan aplikasi tersebut cukup dengan mendaftarkan diri lalu *log in* dengan memasukkan Nomor Kartu Keluarga (KK) dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka masyarakat sudah bisa mengakses berbagai layanan kependudukan tersebut. Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul terdapat 9 layanan yang bisa diakses oleh masyarakat seperti Permohonan Akta Kelahiran, Permohonan Akta Perkawinan, Permohonan Akta Kematian, Permohonan Akta Perceraian, Permohonan KTP-EL, dan lainnya. Hadirnya aplikasi ini yang mana memiliki fitur dan kegunaan yang sangat bisa memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik berupa kepengurusan dokumen atau administrasi kependudukan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat adanya kendala atau permasalahan. Kendala dan permasalahan dalam satunya ditemukan melalui ulasan masyarakat pengguna di *Google Play Store*.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam bidang efektivitas dan juga kajian tentang kualitas website pelayanan publik. Penelitian yang dibuat Arie Permana Aji yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat”. Hasil dan

kesimpulan dari penelitian ini yaitu dimana keefektivitasan dari pelayanan pembuatan dokumen kependudukan terbilang masih belum efektif. Ketidakefektifan ini terjadi karena masih adanya kekurangan seperti sumber daya manusia yang kurang, kurangnya infrastruktur seperti ruangan khusus untuk operator dan administrator Si Pandan Ayu, dan juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian oleh Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan dimana berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*)”. Hasil penelitian ini dimana keseluruhan aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* ini bisa dikatakan aplikasi Dukcapil Ceria *Mobile* ini bisa dikatakan belum efektif dikarenakan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian yang dibuat oleh Gloria Magdalena Tabuni, dimana berjudul “Kualitas *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Media Penyampaian Informasi Publik di Provinsi Papua”. Hasil daripada penelitian ini adalah Kualitas informasi yang disajikan pada website Diskominfo Provinsi Papua dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik, namun dalam *updating information*, informasi yang disajikan masih tergolong kurang *update*. Penelitian yang dibuat oleh Melinda, dimana berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang”. Hasil daripada penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi. Penelitian yang dibuat oleh Cahyaningrum dan Nugroho, dimana berjudul “Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta”. Hasil daripada penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dari 6 tipologi inovasi yang ada, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas terkait. Pada inovasi sistemik, masih adanya kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan tersebut. Adanya inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan.

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

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya berpatok pada Efektivitas penerapan aplikasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Sari Yuni dan M. Fachri Adnan tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas Aplikasi dari Alvaro Rocha (2014, pp. 374-382) selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

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

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas penerapan aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, untuk mengetahui faktor penghambat penerapan aplikasi Disdukcapil *Smart Bantul* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, untuk mendeskripsikan upaya pemerintah dalam mencegah dan menghadapi faktor penghambat dalam

penerapan aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai penggunaan Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam penggunaan Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 15 orang yang diambil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis menggunakan teori Kualitas Aplikasi dari Alvaro Rocha (2014, pp. 374-382) Teori ini didukung dengan tiga variable yang menjadi pusat perhatian yaitu Kualitas Isi, Kualitas Layanan, Kualitas Teknis. Penulis menghubungkan teori tersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

### 3.1. Kualitas Isi

Kualitas aplikasi merupakan suatu rancangan program terstruktur yang mana ditampilkan pada aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. Sebelum mengetahui kualitas aplikasi harus mengetahui bagaimana aplikasi ini bekerja guna menadapatkan, menyusun, mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu akurat (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*), dan mempunyai pembaruan (*Update*). Akurasi merupakan ketepatan sasaran yang memiliki kebenaran yang tinggi, dalam hal ini ketepatan sasaran sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akurasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana aplikasi ini berguna bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pemerintah Kabupaten Bantul memanfaatkan kemajuan teknologi dan turut serta mendukung *e-Government* dengan membuat aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Keakuratan ini juga dinilai dari keakuratan data yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Saat penulis sedang melakukan sesi wawancara kepada masyarakat pengguna, ditemukan bahwa masyarakat masih mendatangi kantor guna melakukan pelayanan. Masyarakat melakukan pelayanan diketahui karena adanya kesalahan data yang dimilikinya.

Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul dibuat guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masyarakat banyak mengeluhkan dan merasa kurang efisien dalam kepengurusan administrasi kependudukan terlebih saat kepengurusan masih dilakukan secara manual dan harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul sendiri sudah memiliki fitur-fitur yang relevan sesuai kebutuhan masyarakat dan sudah relevan dengan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. fitur-fitur yang ada didalam Aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul terbilang lengkap karena dari pembuatan akta kelahiran, KIA, KTP-el, hingga akta kematian tersedia dalam aplikasi tersebut. Fitur-fitur tersebut memang sesuai dengan layanan yang ada di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga berdasarkan hasil observasi terbilang sudah lengkap. Masyarakat dimasa sekarang ini banyak menuntut kemajuan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Tuntutan ini selain karna memang kemajuan zaman, masyarakat mengeluhkan ketidak efektifitasan pelayanan apabila dilakukan secara manual. Masyarakat apabila mendapat pelayanan secara manual, harus mendatangi dinas dan harus mengantre untuk mendapat pelayanan dari dinas. Dinaspun pernah mendapatkan antrean dari pemohon hingga 700-an orang dalam sehari.

### **3.2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dalam hal ini adalah bentuk pelayanan dari pengelola aplikasi guna memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan pengguna aplikasi. Diartikan dalam hal ini adalah pihak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan secara *digital* bagi masyarakat melalui aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul. Kualitas layanan ini dapat dilihat dari Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*). Keandalan merupakan kemampuan yang baik bagi seseorang dalam mengetahui tentang suatu proses, prosedur kerja, dan bisa melihat dalam menanggapi permasalahan yang muncul sesuai dengan tingkat pengetahuan dan sesuai dengan bidang kerja yang ditetapkan. Keandalan dalam hal ini adalah sumber daya pada bidang teknologi informasi yang bertugas mengelola dan mengembangkan aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul. Sumber daya manusia di bidang teknologi informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul apabila dilihat menurut jumlah bisa dibidang kurang, namun kekurangan yang dimiliki bukan berarti menghambat berjalannya aplikasi. Operator yang bertugas untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi ini bernama Candra Aditama, S.Kom, beliau lulusan S-1 Teknik Informatika dan jabatannya sebagai Calon Ahli Pertama-Pranata Komputer pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan dibidang berkompeten dalam mengelola aplikasi ini. Operator yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul memang kurang, akan tetapi bukan berarti operator yang tidak mampu mengoperasikan aplikasi. Operator dapat dibidang cukup handal dalam mengembangkan atau mengelola aplikasi dalam artian operator bisa meng-*cover* dalam mengelola atau mengembangkan aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul. Kekurangannya dalam hal ini adalah operator masih mengusahakan agar bisa mengembangkan aplikasi agar dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki perangkat berbasis iOS, menurut operator masih belum bisa masuk ke perangkat iOS karena kebijakan dari *Appstore* bisa dibidang cukup rumit dan sulit untuk diikuti. Hingga saat ini operator masih mencoba agar bisa masuk ke perangkat iOS, sehingga seluruh masyarakat Kabupaten Bantul bisa menggunakan aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul di perangkatnya.

### **3.3. Kualitas Teknis**

Kualitas teknis adalah bagaimana kualitas konten atau *content quality* dan kualitas layanan atau *service quality* diaplikasikan pada aplikasi. Kualitas teknis dapat dievaluasikan seperti adaptasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) aplikasi dapat dengan mudah digunakan pengguna aplikasi. Jumlah pengguna aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul menjadi salah satu bagian penting dalam menilai seberapa baik aplikasi ini dapat diakses masyarakat. Pengguna aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul apabila sedikit yang menggunakan, menunjukkan pula bahwa aplikasi tersebut tidak banyak diakses oleh masyarakat dan begitupun sebaliknya, pengguna aplikasi jika mengalami kenaikan, menunjukkan pula bahwa aplikasi tersebut banyak diakses oleh masyarakat dan berfungsi membantu masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul. Pihak pengguna juga menyatakan kemudahannya dalam mengakses aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul ini. Masyarakat hanya mengeluhkan bahwa aplikasi Disdukcapil *Smart* Bantul ditingkatkan lagi agar semua bisa dilakukan atau diakses dimana saja tanpa perlu mendatangi

dinas lagi. Pemohon yang mengajukan perubahan nama atau kasus yang tidak biasa setelah diarahkan untuk menghubungi *Whatsapp* pengaduan akan diarahkan untuk mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul karena pada kasus tersebut memang membutuhkan verifikasi dan juga membuat surat pernyataan atas perubahan yang akan dilakukan oleh pemohon tersebut sehingga pemohon harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Kemudahan akses ini juga diberikan kepada operator atau Register Desa yang membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui penggunaan aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini.

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

Penerapan aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tujuan guna memberikan inovasi baru. Penerapan aplikasi ini diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan guna mengurus administrasi kependudukannya dengan kata lain masyarakat bisa mengurus administrasi kependudukannya tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul kini sudah digunakan oleh masyarakat. Masyarakat kini bisa mendapatkan layanan *Disdukcapil* tanpa harus mendatangi dinas terlebih dahulu sehingga pelayanan bisa didapatkan dimana saja dan kapan saja. Kualitas dari aplikasi ini juga menjadi faktor penting apakah aplikasi ini terbilang layak atau tidak dalam membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melayani masyarakat. Aplikasi *Dukcapil Smart* sudah sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi, dan fitur-fitur yang dihadirkan memang sudah berisi layanan-layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* juga sangat membantu dari sisi dinas sendiri, karena otomatis sangat membantu pegawai, tidak perlu bertatap muka, dan juga bisa lebih mempercepat kinerja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Sebelumnya saat pelayanan masih secara manual dimana banyaknya pemohon yang hingga menunggu diluar kantor karena jumlahnya yang sangat banyak. Masyarakat kini tidak perlu kesusahan mengurus dan mengantre untuk mengurus administrasinya karena fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini sendiri sudah sesuai dengan layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa adanya kenaikan jumlah pengguna yang mana memperlihatkan bahwa masyarakat Kabupaten Bantul sudah secara efektif menggunakan aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* untuk membantunya dalam kepengurusan administrasi kependudukannya. Meningkatnya pengguna aplikasi pasti salah satu faktornya karena kemudahan akses yang diberikan pada aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini sendiri.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* adalah *Mindset* masyarakat, “datang langsung jadi karena pasti akan dilayani”, “lebih mantap kalau datang langsung”. *Mindset* masyarakat yang seperti itu, membuat masyarakat jadi malas menggunakan aplikasi. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul kadang memaksa masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* ini.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di Kabupaten Bantul mengenai Penggunaan Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi *Disdukcapil Smart Bantul* sudah cukup berkualitas. Berdasarkan dimensi pada teori Kualitas *Website*, pada Kualitas Isi terbilang sudah berkualitas mengingat fitur-fitur yang dimiliki aplikasi sudah sesuai dan

lengkap seperti yang dibutuhkan masyarakat. Kualitas Layanan terbilang sudah berkualitas melihat meskipun sumber daya manusia terbatas akan tetapi tidak menjadi penghalang dalam memberi pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi tersebut. Kualitas Teknis juga sudah berkualitas mengingat aplikasi ini digunakan secara normal meskipun dalam hal aksesibilitas masih ada masyarakat yang mengeluhkan akan tetapi hal tersebut dimaksud untuk menjaga keamanan akun masyarakat itu sendiri. Faktor penghambatnya kurangnya kesadaran masyarakat tentang kemudahan yang didapat dalam penggunaan Aplikasi Disdukcapil Smart Bantul ini dan juga kurangnya peningkatan sistem pada aplikasi ini. Langkah yang dilakukan pemerintah yaitu dengan melakukan sosialisasi yang mana menghadirkan para camat dan lurah di Kabupaten Bantul. Dinas juga melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah tingkat menengah atas dan promosi secara menyeluruh melalui *platform* sosial media yang dimiliki.

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada kurangnya kerjasama dari masyarakat dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi Disdukcapil Smart Bantul sehingga peneliti belum bisa mengatakan bahwa aplikasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil sudah dikenal secara menyeluruh oleh masyarakat Kabupaten Bantul.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kabupaten Bantul, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. P. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Pandan Ayu Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat*.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Tabuni, G. M. (2022). *Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Sebagai Media Penyampaian Informasi Publik Di Provinsi Papua Asdaf Kabupaten Nduga , Provinsi Papua Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Email : tabunigloria@gmail.com*.
- Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 1982–1994. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2648>
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.

- Rocha, A., & Online, T. I. (2014). *Kerangka kerja untuk evaluasi kualitas global situs web*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- O'brien, J. A. (2005). *Management information systems: Management information technology in the E-business enterprise*. McGraw-Hill.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2000). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BFEE UGM.

