

IMPLEMENTASI APLIKASI AKU ONLINE-NG DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA DI KABUPATEN BULELENG PROVINSI BALI

Kadek Hery Putra Astawan

NPP. 32.0602

Asdaf Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: kadekheryputra@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Arnold Ferdinand Bura, S.IP., M.AP.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): *The use of manual systems increases the risk of data input errors and inconsistencies in information between population documents, so the implementation of Aku Online-NG in the context of issuing Family Cards is very important. Purpose:* This study aims to find out and describe the implementation of the Aku Online-NG application, the inhibiting factors in its implementation, and the efforts made to overcome these obstacles to support efficient, accountable, and digital-based public services. **Method:** This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. **Results:** The results of the study show that the obstacles in the implementation of the Aku Online-NG application are the low level of socialization, the limitations of internet network infrastructure in several regions, and the uneven digital literacy of the community. Efforts made by the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency include increasing socialization, human resource training, strengthening the application system, and providing adequate supporting facilities to support the smooth running of online administrative services. **Conclusion:** Based on the policy implementation theory from George C. Edwards III, it is shown that the successful implementation of the Aku Online-NG application is greatly influenced by aspects of communication, resources, executive disposition, and bureaucratic structure.

Keywords: *Implementation, Aku Online-NG Application, Family Card, Public Administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penggunaan sistem manual meningkatkan risiko kesalahan input data dan inkonsistensi informasi antar dokumen kependudukan, sehingga implementasi Aku Online-NG dalam konteks penerbitan Kartu Keluarga menjadi sangat penting. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan aplikasi Aku Online-NG, faktor-faktor penghambat dalam penerapannya, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut guna mendukung pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berbasis digital. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap hambatan dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG, yaitu rendahnya tingkat sosialisasi, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, serta belum meratanya literasi digital masyarakat. Upaya yang

dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng di antaranya adalah peningkatan sosialisasi, pelatihan SDM, penguatan sistem aplikasi, serta penyediaan sarana pendukung yang memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan administrasi secara daring. **Kesimpulan:** Berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Aku Online-NG sangat dipengaruhi oleh aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci: Implementasi, Aplikasi Aku Online-NG, Kartu Keluarga, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sistem *E-government* yang ada di Indonesia mendorong adanya pemanfaatan pelayanan publik berbasis online guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat (Supriyanto et al., 2021). Pelayanan berbasis *online* memanfaatkan berbagai media baik melalui aplikasi maupun media sosial (AbouZahr et al., 2015; Schmidt et al., 2014). Media sosial merupakan suatu fasilitas komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat untuk mengetahui keadaan masyarakat tersebut dalam suatu wilayah daerah ataupun wilayah negara (Abdulnabi, 2024; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Qiu et al., 2022).

Menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) dengan tujuan mengumpulkan data tentang kondisi sosial dan ekonomi masyarakat tahun 2022, sebanyak 66,48 % masyarakat Indonesia memiliki kemampuan untuk mengakses internet di tahun 2022 dan 62,10 % di tahun 2021 (Gatiningsih, 2022). Tingginya pemanfaatan internet ini menunjukkan sebuah keterbukaan informasi dan kemajuan masyarakat dalam menerima perkembangan teknologi serta informasi. Tingginya jumlah masyarakat yang menggunakan internet di Negara ini tidak terlepas dari cepatnya perkembangan telepon seluler. Pada tahun 2022 tercatat 67,88 % masyarakat di Indonesia aktif sebagai pengguna telepon seluler. Angka diatas menunjukkan peningkatan apabila dibandingkan dengan situasi pada tahun 2021 dimana angka pengguna telepon seluler yang mencapai 65,87 % (BPS, 2022).

Tidak hanya di dalam skala nasional, tingginya pengguna internet juga terdapat di Provinsi Bali. Kementerian Komunikasi dan Informatika mencatat, penetrasi pengguna internet di Bali pada tahun 2024 di angka 85,47%. Angka itu lebih tinggi dari penetrasi nasional yang hanya 79,5%. Data ini menunjukkan pengguna teknologi dan informasi di Provinsi Bali yang sangat tinggi, hal ini tentunya mendukung pengembangan *e-government*. Dengan rata-rata 85,47% penduduk Bali telah mengakses internet, provinsi Bali memiliki landasan yang kuat untuk mengimplementasikan dan mengoptimalkan layanan pemerintahan berbasis elektronik.

Dengan banyaknya pengguna internet di Bali, beberapa bidang pemerintahan daerah seharusnya mendapatkan manfaat, salah satunya dalam sistem administrasi kependudukan. Karena sistem administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan pemerintah yang paling fundamental, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang mencakup pemrosesan, pengelolaan, dan transfer informasi menjadi sangat penting (Boorn, 2014). Hal ini sejalan dengan amanat UU No. 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menekankan betapa krusialnya penggunaan TIK untuk mewujudkan hak setiap warga

negara atas pelayanan publik yang profesional, adil, dan tidak diskriminatif (Gatiningsih, 2022; Rahmadanita, 2024; Wargadinata et al., 2025).

Pemerintah telah memperkenalkan beberapa inovasi di Provinsi Bali untuk mendukung efektivitas dan efisiensi layanan dan pengenalan *e-government*, termasuk di Kabupaten Buleleng. Di Kabupaten Buleleng, Bali, aplikasi 'Aku Online-NG' diluncurkan dan diimplementasikan untuk mengimplementasikan *e-government* dalam administrasi kependudukan (Darsana, 2023). Aplikasi ini bertujuan untuk menyederhanakan berbagai proses penerbitan dokumen bagi penduduk, seperti penerbitan kartu keluarga secara online maupun dokumen kependudukan lainnya. Upaya ini sejalan dengan visi pemerintah Indonesia untuk mengimplementasikan '*smart city*' di berbagai daerah, sesuai dengan Perpres No. 95/2018 tentang *e-government*.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Buleleng sejalan dengan tingginya angka literasi digital di Kabupaten Buleleng yang dibuktikan dengan raihan penghargaan dalam kategori Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2024, dimana dalam hal ini pemerintah Kabupaten Buleleng mencapai kategori sangat tinggi dan menjadi yang terbaik di Provinsi Bali. Dengan skor 49.995 di kategori "IMDI Sangat Tinggi", hal ini menjadi capaian yang menunjukkan perkembangan serta pemerataan infrastruktur digital di kabupaten Buleleng.

Oleh karena itu, Kabupaten Buleleng senantiasa selalu berupaya untuk melakukan inovasi yang lebih besar dalam penggunaan aplikasi online untuk memfasilitasi pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini karena kabupaten Buleleng memiliki potensi besar dengan penduduk yang tinggi dan wilayah yang luas, Buleleng selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Hal ini selaras dengan visi Kabupaten Buleleng yaitu 'Mewujudkan masyarakat Buleleng yang mandiri, sejahtera, dan berdaya saing berlandaskan Tri Hita Karana'.

Melihat peluang ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng meluncurkan aplikasi Aku Online-NG, dimana aplikasi ini merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Implementasi aplikasi 'Aku Online-NG' merupakan salah satu langkah strategis yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk merealisasikan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk menjawab tantangan pelayanan administrasi publik di era digital dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Aplikasi "Aku Online-NG" (Online Administrasi Kependudukan Next Generation) adalah sebuah sistem informasi dan aplikasi online yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng (Sukraaliawan & Agustana, 2023). Aplikasi ini diluncurkan untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen kependudukan lainnya (Darsana, 2023).

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Di Kabupaten Buleleng, penerbitan Kartu Keluarga merupakan salah satu jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelayanan ini dapat dilakukan melalui input data pada aplikasi Aku Online-NG tanpa perlu datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan baik di Desa, Kelurahan, Maupun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten

Buleleng (2023), tercatat sejumlah 259.541 Kartu Keluarga telah diterbitkan di Kabupaten Buleleng.

kepemilikan kartu keluarga di Kabupaten Buleleng sangat tinggi. Namun penggunaan aplikasi Aku Online-NG belum sepenuhnya diterapkan dalam penerbitan Kartu keluarga tersebut. Meskipun dengan tingginya jumlah pengguna internet, pelayanan secara online ini terlihat belum sepenuhnya dipilih masyarakat apabila dilihat dari jumlah penerbitan kartu keluarga melalui aplikasi Aku Online-NG.

Selain itu menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng terdapat 862 user/pengguna aktif dari aplikasi Aku Online-NG, hal ini berbanding terbalik dengan tingginya angka pengguna digital dan literasi digital kabupaten Buleleng, sementara pengguna aplikasi ini cenderung sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah masyarakat Kabupaten Buleleng.

Rendahnya tingkat pengguna aplikasi Aku Online-NG disinyalir karena beberapa alasan, antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini kendati pengguna internet sudah sangat tinggi, kemudian wilayah yang mencapai 1.365,88 km² dimana dengan wilayah sangat luas menjadi kendala pula sehingga masyarakat dipelosok akan minim informasi mengenai keberadaan aplikasi ini, selain itu ketidakmerataan koneksi jaringan internet juga menjadi kendala, beberapa desa bahkan tidak terjangkau sinyal internet sama sekali.

Rendahnya tingkat adopsi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga pada akurasi data kependudukan. Penggunaan sistem manual meningkatkan risiko kesalahan input data dan inkonsistensi informasi antar dokumen kependudukan. Hal ini dapat menimbulkan masalah dalam berbagai aspek administrasi pemerintahan dan pelayanan publik, mulai dari perencanaan pembangunan hingga penyaluran bantuan sosial.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pemaparan penulisan sebelumnya sangat penting untuk dilakukan guna memperoleh suatu unsur perubahan ke arah lebih baik melalui perbandingan serta persamaan antara penulisan yang diambil oleh penulis dengan penulisan yang sudah dilaksanakan oleh penulis sebelumnya. Sehingga melalui adanya perbandingan, maka akan diperoleh suatu inspirasi untuk menciptakan unsur perubahan dalam penulisan yang diambil oleh penulis. Penelitian berjudul “Implementasi Pelayanan Publik melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)” oleh Harany (2019) menemukan aplikasi Sakdino belum dikatakan baik, dikarenakan tingkat sosialisasi yang masih dalam angka rendah, SDM yang kurang mumpuni dan adapun faktor pendukungnya yaitu dukungan dari politisi dan birokrasi. Penelitian berjudul “Implementasi Layanan GO-DOK (GO Dokumen Kependudukan) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya” oleh Rombe (2021) menemukan bahwa implementasi layanan GO-DOK di Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan baik. Penelitian berjudul “Implementasi Layanan Online Adminduk (Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Selama Pandemi Covid-19” oleh Sidabutar & Trimurni (2022) menemukan bahwa terdapat masyarakat kontra dan pro tentang aplikasi ini. Penelitian berjudul “Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan via Online Plavon di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo” oleh Daniswara & Megawati (2023) menemukan bahwa implementasi program gapura delta pelayanan kependudukan via online (PLAVON) di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah

berjalan dengan optimal. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat sedikit hambatan yakni pada aspek sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Desa Grabagan sudah tidak dalam kondisi yang prima, dan juga komunikasi kepada sasaran kebijakan masih belum berjalan dengan optimal. Kemudian, juga terdapat sedikit hambatan pada aspek karakteristik agen pelaksana, yaitu belum optimalnya kemampuan petugas gapura delta Desa Grabagan dalam manajemen pekerjaan. Penelitian berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban” oleh Rifani & Megawati (2023) menemukan bahwa pada ketepatan kebijakan, dinilai sudah tepat dimana kebijakan ini cukup mampu mengoptimalkan *sosial distancing*. Pada ketepatan pelaksanaan ditemukan fakta bahwa penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan kendala jaringan, yang pada akhirnya memunculkan praktek calo yang dipilih masyarakat sebagai jalan pintas. Pada ketepatan target, target yang diintervensi sudah sesuai sasaran, walau pada realitanya SIAK belum bisa diakses mandiri oleh masyarakat. Pada ketepatan lingkungan menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi SIAK dan memilih jalan pintas melalui calo jika kebutuhan dokumen sangat mendesak. Penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan teoretis untuk memperkuat kerangka penelitian ini serta mengidentifikasi gap penelitian terkait implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga di Kabupaten Buleleng.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Identifikasi gap penelitian oleh penulis membuka peluang untuk menemukan aspek kebaruan (*novelty*) yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Fokus utama penelitian terletak pada implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam proses penerbitan kartu keluarga. Terdapat perbedaan objek penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh Harany et al. (2019), Rombe (2021), Sibadutar dan Tarmani (2022), Daniswara & Megawati (2023), dan Rifani & Megawati (2023) yaitu penelitian ini lebih fokus penerbitan kartu keluarga, sedangkan penelitian lainnya memiliki fokus penelitian yang lebih luas dari aplikasi kependudukan yang dikaji. Lokasi penelitian spesifik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga, menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga, serta menganalisis dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan mengatasi faktor penghambat pada implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga di Kabupaten Buleleng.

II. METODE

Pendekatan penelitian terbagi menjadi tiga kelompok yaitu, metode kualitatif, metode kuantitatif, dan metode campuran (Indrawan & Yaniawati, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif. Penulis menggunakan Teori Implementasi menurut Edward III (1980) untuk membahas permasalahan penelitian yang terdiri atas 4 (empat) dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sumber data diklasifikasikan dalam tiga bentuk, yaitu *Person*, *Paper*, dan *Place*. *Person* merupakan sumber daya berupa individu, yaitu informan penelitian yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Kepala Bidang Telekomunikasi dan *E-government*, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang mengurus atau menjadi admin dari aplikasi Aku Online-NG, Perbekel atau Kepala Desa, dan perangkat desa lainnya serta 8 (delapan) orang perwakilan masyarakat. *Paper* merupakan dokumen terkait data – data kependudukan dan data – data aplikasi berupa peraturan-peraturan, peta lokasi penelitian, foto-foto kegiatan penerapan Aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng, foto-foto pemberian dokumen kartu keluarga, sketsa terkait dengan peta, dokumentasi kegiatan wawancara dengan informan, dan data data terkait implementasi aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng. *Place* merupakan tempat pelaksanaan penelitian, yaitu sarana dan prasarana pendukung aplikasi Aku Online-NG, ruangan tempat pegawai menjalankan aplikasi Aku Online-NG, kantor desa maupun rumah warga di Kabupaten Buleleng (Arikunto, 2018).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi langsung. Teknik analisis data dengan model Miles & Huberman (2014) yang terdiri atas *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 yang di wilayah Kabupaten Buleleng yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL/PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Aplikasi Aku Online-NG dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Buleleng Provinsi Bali

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator-indikator penelitian sebagai pedoman pengumpulan data dan informasi sehingga mendapatkan kesimpulan mengenai implementasi aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga di Kabupaten Buleleng. Beberapa indikator tersebut antara lain: Transmisi/Penyaluran komunikasi, Kejelasan, Konsistensi, Staf, Informasi, Wewenang, Fasilitas, Pengangkatan Birokrasi, Insentif, Standar Operasional Prosedur, dan Fragmentasi.

3.1.1 Komunikasi

Efektivitas komunikasi akan memengaruhi sejauh mana para pelaksana mampu memahami tujuan, prosedur, dan sasaran dari kebijakan atau program yang dijalankan. Dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG untuk penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Buleleng, komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana informasi terkait penggunaan aplikasi disampaikan kepada petugas pelayanan, serta sejauh mana masyarakat diberi sosialisasi mengenai mekanisme dan manfaat penggunaan layanan digital ini. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, interpretasi keliru, atau bahkan penolakan terhadap inovasi tersebut. Dalam dimensi ini terdapat indikator yaitu transmisi/penyaluran informasi, kejelasan, dan konsistensi, dimana indikator ini akan mempengaruhi bagaimana dimensi ini berjalan didalam penerapan dan penggunaan aplikasi Aku Online-NG.

Dalam penggunaan aplikasi Aku Online-NG untuk pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) membutuhkan komunikasi lintas sektor antara warga, pejabat pencatatan sipil, dan sistem informasi kependudukan. Dalam hal ini, penyampaian informasi yang akurat dan jelas mengenai syarat serta alur penerbitan KK sangat menentukan keberhasilan implementasi aplikasi Aku Online-NG. Jika komunikasi berjalan efektif, maka masyarakat akan memahami hak dan kewajiban administratif mereka, termasuk pentingnya kelengkapan dokumen pencatatan sipil sebelum proses penerbitan KK dilakukan.

a. Transmisi/Penyaluran Informasi

Penyaluran informasi penerbitan kartu keluarga dengan aplikasi Aku Online-NG dilakukan melalui berbagai media, baik konvensional maupun digital. Hasil observasi yang dilakukan pada loket pelayanan menunjukkan keaktifan petugas dalam mengarahkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Aku Online-NG untuk melakukan pengurusan kartu keluarga. Selain itu, informasi tentang pelayanan kartu keluarga melalui aplikasi Aku Online-NG juga disebarluaskan melalui website resmi pemkab (www.bulelengkab.go.id) yang tercatat telah dikunjungi sebanyak 4.389 pengunjung pada periode Desember 2024 hingga Februari 2025. Disamping itu platform sosial media seperti Youtube juga digunakan dalam penyebarluasan video mengenai tata cara penggunaan aplikasi sehingga penyaluran informasi semakin efektif melalui berbagai media yang ada.

Meskipun dilakukan menggunakan berbagai media namun sosialisasi langsung kepada masyarakat tidak dapat dilakukan dengan dalih kurangnya anggaran dalam pelaksanaan sosialisasi sehingga Dinas Dukcapil memilih aktif mensosialisasikan aplikasi ini melalui media sosial. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tidak melaksanakan program sosialisasi langsung secara khusus dalam pengenalan aplikasi Aku Online-NG, pihaknya berfokus pada sosialisasi atau penyebaran informasi melalui sosial media dan internet karena dinilai cukup efektif. Namun fakta dilapangan menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui penggunaan aplikasi ini untuk melakukan berbagai proses perubahan atau permohonan dokumen kependudukan.

Warga yang tidak mengetahui perubahan pelayanan kartu keluarga dengan menggunakan aplikasi Aku Online-NG. Masyarakat yang tidak mengetahui perubahan tersebut akan diarahkan untuk menginstal dan meregistrasi akun di aplikasi tersebut sehingga memakan waktu yang cukup lama dalam proses registrasi akun sampai dengan melakukan pengurusan kartu keluarga. Hal ini menjadi kendala karena penerbitan Kartu Keluarga (KK) merupakan proses administrasi yang memerlukan koordinasi dan penyampaian informasi yang akurat dari pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks aplikasi Aku Online-NG, penyaluran informasi tentang perubahan prosedur penerbitan kartu keluarga sangat menentukan pemahaman masyarakat terhadap prosedur, persyaratan, dan tata cara pengajuan KK secara daring. Ketidaktepatan informasi atau keterlambatan penyampaian dapat menyebabkan pengajuan ditolak atau tertunda, sehingga penyaluran informasi yang jelas dan tepat sasaran menjadi krusial dalam mendukung pelayanan kependudukan yang berkualitas.

Sistem pertukaran informasi antara operator di Dinas Dukcapil dengan operator desa yang bertugas memberikan pelayanan Aku Online-NG dilakukan dengan sistem Whatsapp Grup dimana dalam grup tersebut mereka bertukar informasi tentang berbagai masalah-masalah yang terjadi. Masalah-masalah ini kemudian dapat direspon dengan cepat oleh Dinas dan dicarikan solusinya sehingga masalah dilapangan tidak mengganggu pelayanan yang sedang berjalan. Hal ini menjadi faktor pendukung dalam pelayanan karena dapat menanggulangi masalah-masalah yang ada dengan cepat tanpa menimbulkan gangguan dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga.

b. Kejelasan

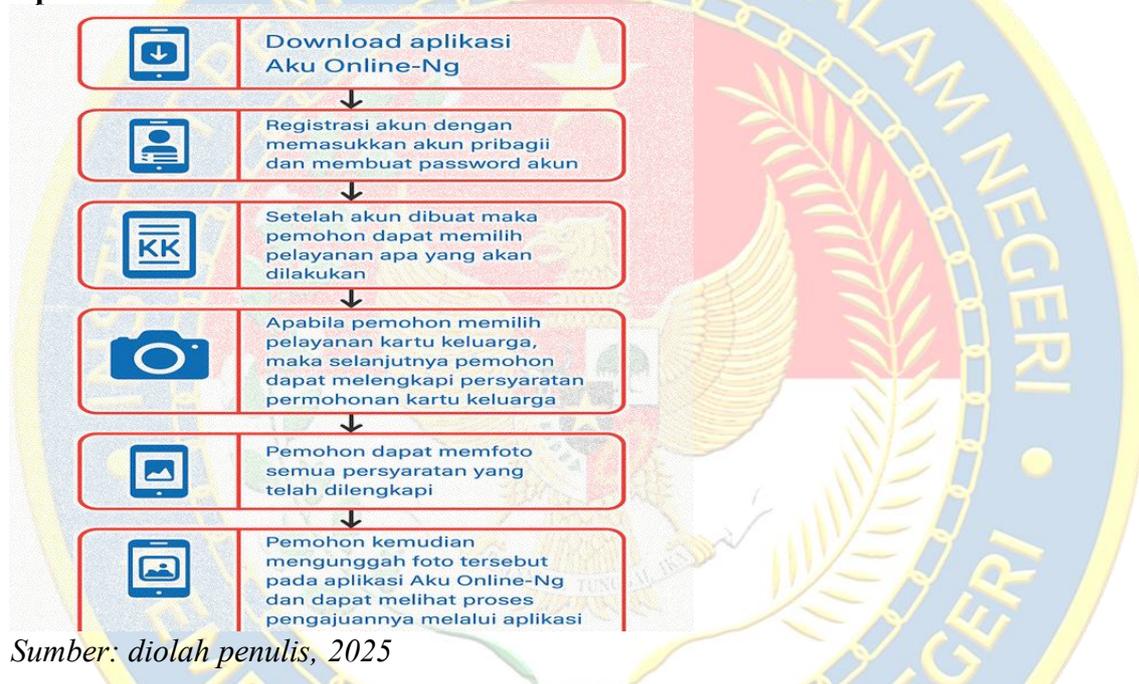
Pelayanan yang dilakukan melalui kantor desa sudah berjalan atas dasar Peraturan Bupati Buleleng Nomor 35 Tahun 2024 Tentang Penugasan Kepada Desa Dalam Penyelenggaraan Urusan Administrasi Kependudukan, sehingga dengan dasar hukum ini pelaksanaan pelayanan di kantor desa memiliki kejelasan dan payung hukum yang pasti. Dengan adanya aturan dan arahan dari Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng maka sudah sangat jelas bahwa pemerintah desa diamanahkan untuk melakukan tugas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Aku Online-NG. Sehingga dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti Petugas Operator desa telah sangat baik dalam membantu masyarakat ketika input data kependudukan melalui Aku Online-NG. Hal ini membuat pelayanan berjalan baik dengan masalah yang minimal dalam pelayanan yang dilakukannya.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap video tutorial penggunaan aplikasi Aku Online-NG, dimana dalam video tersebut sudah sangat jelas diterangkan bagaimana proses awal dari registrasi akun sampai proses permohonan Kartu Keluarga atau Dokumen Kependudukan lainnya. Alur permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Aku Online-NG yaitu sebagai berikut.

Gambar 1.

Alur Permohonan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Aku Online-NG



Sumber: diolah penulis, 2025

Seluruh tahapan diatas dijelaskan melalui video yang atraktif sehingga mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Untuk mendukung kejelasan videonya akun resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng membaginya dalam beberapa video sehingga semakin memperjelas bagaimana prosedur penggunaan aplikasi tersebut. Maka dari itu peneliti menilai bahwa seluruh informasi mengenai persyaratan dan prosedur penggunaan aplikasi Aku Online sudah sangat jelas dan dapat diakses kapanpun serta dimanapun masyarakat berada.

c. Konsistensi

Aplikasi Aku Online-NG memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan Kartu Keluarga dan dokumen kependudukan lainnya. Hal ini diharapkan mampu dilaksanakan oleh seluruh desa di Kabupaten Buleleng agar mampu menjangkau masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Desa Kalisada tanggal 18 Januari, proses pelayanan aplikasi ini sudah berjalan dengan baik di desa ini. Aplikasi ini dijalankan oleh pemerintah Desa yang diwajibkan menyediakan pelayanan aplikasi Aku

Online-NG, sehingga masyarakat yang memiliki kendala dengan jarak tempuh yang cukup jauh dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buleleng akan sangat terbantu melalui pelayanan di kantor desa. Bahkan untuk mereka yang sudah mengetahui cara penggunaannya cukup mengupload persyaratan darimana saja melalui smartphone masing-masing. Namun apabila masih terdapat kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan pengetahuan dalam penggunaan smartphone, operator desa maupun operator di kantor Dukcapil bersedia membantu mengupload melalui perangkat yang tersedia di kantor dengan bantuan penuh dari operator tersebut untuk mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi Aku Online-NG.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanggal 16 sampai 8 Januari 2025, seluruh pelayanan administrasi kependudukan telah menggunakan Aku Online-NG. Masyarakat akan diarahkan untuk menginput persyaratan melalui Aku Online-NG sehingga pelaksanaannya memang sudah berjalan dan opsi untuk pelayanan manual sudah dihapus. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berjalan tetap sebagai prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buleleng.

3.1.2 Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor pendukung yang krusial dalam implementasi kebijakan. Tanpa ketersediaan sumber daya yang memadai, kebijakan yang baik sekalipun akan sulit untuk direalisasikan secara optimal. Sumber daya dalam teori ini mencakup indikator berupa sumber daya manusia berupa staf, informasi dan wewenang, serta sarana dan prasarana pendukung berupa fasilitas. Implementasi aplikasi Aku Online-NG tentu memerlukan pegawai yang kompeten, baik dari sisi teknis maupun administratif, untuk menjalankan layanan digital tersebut. Selain itu, dukungan anggaran dibutuhkan untuk pelatihan atau pengembangan kompetensi staf, serta pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan dan kualitas sumber daya inilah yang akan menentukan kelancaran proses layanan penerbitan Kartu Keluarga secara online di Kabupaten Buleleng.

a. Staf

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil optimis dengan kompetensi staf yang memadai dalam mengoperasikan dan memberikan layanan penerbitan kartu keluarga dalam aplikasi Aku Online-NG. Pihaknya yakin dengan pengetahuan dan latar belakang pendidikan yang dimiliki mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Masyarakat puas terhadap responsifitas dan profesionalisme para staf dalam memberikan pelayanan. Fakta ini sesuai dengan observasi langsung peneliti di ruangan operator kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tanggal 17 Januari 2025, para staf sudah sangat responsif dalam merespon dan memberikan layanan kepada masyarakat. Mereka memanfaatkan laptop pribadi sehingga tidak terbatas dalam penggunaan perangkat penunjang. Selain itu terdapat pula staf dibagian loket pelayanan yang siap membantu warga yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga. Mereka dengan cepat dan profesional dalam mengarahkan masyarakat dalam penggunaan Aku Online-NG. Hal ini karena mereka telah menguasai prosedur pelayanan melalui Aku Online-NG sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepala Dinas menunjuk orang yang memiliki latar belakang pendidikan dibidang komputer sehingga dirasa layak dan mumpuni dalam mengembangkan dan mengoperasikan aplikasi Aku Online-NG. Melihat dari latar belakang pendidikan dan

beberapa diklat yang telah dilalui maka kompetensi yang dimiliki oleh staf yang memiliki tugas dalam pengembangan aplikasi Aku Online-NG cukup memadai.

b. Informasi

Ketersediaan informasi mengenai status pemrosesan Kartu Keluarga menjadi fitur penting bagi pemohon. Melalui fitur ini pemohon dapat melihat status dokumen kependudukan yang ia ajukan. Fitur ini tersedia langsung pada aplikasi sehingga pemohon dapat langsung mengawasi proses pelayanan administrasi kependudukannya. Menurut data yang tersedia di aplikasi banyak pemohon yang sedang melakukan pelayanan kartu keluarga dengan berbagai jenis pelayanan, berikut data jumlah pemohon layanan administrasi kartu keluarga per 20 Januari 2025.

Tabel 1.
Jumlah Pemohon Kartu Keluarga Per Tanggal 20 Januari 2025

Jumlah Pemohon Kartu Keluarga	
Kartu Keluarga (Baru)	1435 Pemohon
Kartu Keluarga (Karena Hilang)	2039 Pemohon
Kartu Keluarga (Penambahan Anggota Keluarga)	590 Pemohon
Kartu Keluarga (Penambahan Anggota Keluarga Bagi Orang Asing Yang Memiliki Izin Tinggal Tetap)	22 Pemohon
Kartu Keluarga (Perubahan Data)	359 Pemohon
Kartu Keluarga (Karena Rusak)	1530 Pemohon

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Diolah oleh Penulis (2025)

masyarakat merasa puas dengan fitur-fitur informasi yang tersedia di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia mampu memberikan rasa kepastian dan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini.

Selain data-data yang dibahas diatas, berdasarkan observasi peneliti terdapat pula data-data lain yang nantinya akan diolah oleh bagian Pengelolaan Data seperti jumlah pengajuan, status pemrosesan, waktu tunggu, dan berbagai statistik lainnya. Ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu telah mempercepat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat bagi dinas Dukcapil dan pemerintah pada umumnya.

c. Wewenang

Implementasi Aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng didukung oleh pembagian wewenang yang jelas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Pemerintah Desa. Pembagian wewenang ini diatur jelas dalam Peraturan Bupati Buleleng Nomor 38 Tahun 2024. Pada Pasal 3 disebutkan bahwa Peraturan Bupati ini memberikan tugas kepada pemerintah Desa untuk melaksanakan tugas pelayanan Adminduk.

Pemerintah Desa menyatakan bahwa wewenang yang diterimanya terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan sudah sangat jelas dan dapat terlaksana sesuai aturan serta arahan yang disampaikan Disdukcapil. Hal ini sejalan dengan pengamatan yang peneliti lakukan dimana pemerintah desa khususnya operator yang membidangi aplikasi ini sudah sepenuhnya mengerti mengenai tugas dan wewenangnya, sehingga pelayanan di Desa pada umumnya berjalan sesuai prosedur.

d. Fasilitas

Implementasi Aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng didukung oleh ketersediaan fasilitas yang memadai. Berdasarkan hasil inventarisasi aset Disdukcapil per Desember 2024, telah tersedia 72 unit komputer (45 PC dan 27 laptop) dengan 66 komputer dengan spesifikasi minimal Intel Core i5, RAM 8GB, dan SSD 256GB yang diperuntukkan bagi pelaksanaan aplikasi. Di tingkat kabupaten Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penyedia server sehingga mendapatkan jangkauan jaringan yang luas mencakup seluruh pemerintah Desa yang ada di Kabupaten Buleleng. Jaringan internet yang digunakan memiliki bandwidth dedicated 50Mbps dengan tingkat kecepatan yang cukup tinggi. Berikut ini tabel inventaris komputer yang mendukung pengoprasian aplikasi Aku Online-NG.

Untuk mendukung implementasi aplikasi Aku Online-NG terhadap masyarakat rentan, fasilitas penunjang telah disiapkan, seperti ruang pelayanan khusus yang nyaman di kantor Disdukcapil maupun di Pemerintah Desa. Pada ruangan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng dilengkapi dengan pendingin udara, sistem antrian digital, dan area tunggu yang memadai, kursi roda, dan tangga khusus bagi kursi roda. Untuk menjamin keberlangsungan layanan, terdapat 5 loket pelayanan yang dilengkapi dengan 5 Unit Komputer dan 2 generator set yang menjamin operasional tetap berjalan meski terjadi pemadaman listrik.

3.1.3 Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana mengacu pada tingkat komitmen, motivasi, dan penerimaan para pelaksana kebijakan terhadap program yang dijalankan. Keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan kebijakan dan kecukupan sumber daya, tetapi juga oleh kemauan dari individu-individu yang menjalankannya. Jika pelaksana memiliki sikap positif, terbuka terhadap perubahan, dan percaya terhadap efektivitas kebijakan, maka proses implementasi akan lebih lancar. Sebaliknya, apabila terdapat resistensi, ketidakpercayaan, atau keengganan dalam menerima perubahan, maka kebijakan akan sulit diterapkan secara maksimal. Dalam implementasi Aku Online-NG dalam penerbitan kartu keluarga, penting untuk menilai apakah para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan kesiapan dan antusiasme dalam mengadopsi layanan digital, atau justru merasa terbebani dan kurang yakin terhadap sistem yang diterapkan.

a. Pengangkatan Birokrasi

Operator SIAK yang sekaligus operator Aku Online-NG sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan dibidang komputer. Hal ini menunjukkan aspek pengangkatan birokrasi dalam implementasi Aplikasi Aku Online-NG telah dilaksanakan secara baik. Dengan adanya latar belakang pendidikan atau pengalaman relevan dengan teknologi informasi hal ini diharapkan mampu memberikan kompetensi dan keahlian yang cukup sehingga dapat menjalankan aplikasi dengan baik, baik itu sebagai pengembang atau operator aplikasi Aku Online-NG.

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan keyakinannya atas sistem rekrutmen yang telah dilakukan. Hal ini dikarenakan pemilihan latar belakang pendidikan yang dianggap sesuai dengan kebutuhan tugas dan jabatannya, sehingga berbagai masalah-masalah yang terjadi dibidangnya dapat diselesaikan dengan baik.

Melihat data kepegawaian dan wawancara yang telah dilakukan maka penempatan pegawai sudah sesuai dengan kompetensinya apabila dilihat dari pendidikan dan pengalaman yang telah dijalani oleh para pegawai operator tersebut. Kelebihan ini

membuat pengoperasian aplikasi lebih profesional karena mereka memiliki kompetensi lebih dibidang tersebut sehingga apabila ada kendala dalam pengoperasiannya mereka telah terbiasa menghadapi dan bisa menanggulangi masalah tersebut.

b. Insentif

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tidak memberikan insentif khusus kepada pegawai atau staf yang bertugas mengembangkan dan mengoperasikan Aku Online-NG. Hal ini karena adanya keterbatasan anggaran yang terjadi pada Dinas Dukcapil. Maka dari itu dapat disimpulkan faktor insentif dapat menjadi penghambat karena dalam teori ini, sebuah insentif akan mampu memberikan dorongan psikologis kepada staf agar bekerja lebih baik diatas standar yang ditetapkan, sehingga berbagai inovasi dan pengembangan akan lebih cepat terealisasi untuk penyempurnaan aplikasi. Dengan tidak adanya insentif maka inovasi dan pengembangan pada aplikasi tidak akan signifikan apabila Dinas menyediakan anggaran yang lebih sebagai bentuk apresiasi atas kinerja staf yang membidangi bagian tersebut.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merujuk pada mekanisme kerja, prosedur, dan alur koordinasi antar bagian dalam suatu organisasi yang menjalankan kebijakan. Struktur yang jelas, tertata, dan mendukung akan mempermudah pelaksanaan kebijakan, sedangkan struktur yang rumit, berbelit, atau tidak fleksibel dapat menjadi hambatan serius dalam implementasi. Dalam konteks aplikasi Aku Online-NG, struktur birokrasi yang mendukung berarti adanya pembagian tugas yang jelas antar bagian di Disdukcapil, kejelasan SOP (*Standard Operating Procedure*) penggunaan aplikasi, serta sistem koordinasi dan evaluasi yang terintegrasi. Prosedur pelayanan yang ringkas dan alur kerja yang terstandarisasi akan mempercepat proses pelayanan publik secara digital dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

a. Standar Operasional Prosedur

Disdukcapil Buleleng tidak menyediakan atau membuat Standar Operasional Prosedur yang sistematis dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG baik dalam pengurusan Kartu Keluarga maupun dokumen kependudukan lainnya. Pihaknya hanya menyediakan panduan bagi pengguna berupa video tutorial dan program sosialisasi bagi operator di Disdukcapil dan Desa. Hal ini menjadikan implementasinya hanya didasarkan dari video tutorial dan bantuan petunjuk dari admin serta arahan-arahan langsung dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tanpa adanya standarisasi yang sistematis dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG tersebut. Hal ini dapat menjadi penghambat karena ketiadaan standar pelaksanaan yang jelas dan sistematis sehingga pelaksanaan pelayanan bergantung pada pemahaman dan pengetahuan operator terhadap mekanisme pelayanan yang dijelaskan melalui video tutorial yang tersedia.

b. Fragmentasi

Implementasi Aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng menunjukkan koordinasi yang efektif antar bagian dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil observasi, seluruh penerapan aplikasi sudah berjalan baik dan sudah digunakan secara menyeluruh dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini merupakan hasil kolaborasi yang baik dengan berbagai program yang menyangkut penerbitan Kartu Keluarga sehingga aplikasi ini berjalan efektif dan efisien untuk mempercepat proses pelayanan penerbitan melalui permohonan maupun perubahan data

Kartu Keluarga. Berdasarkan observasi peneliti, terdapat program-program yang berhubungan dengan penerbitan maupun perubahan data kartu keluarga, dokumen tersebut antara lain:

- 1) BALITA (Bayi Lahir Berakta)
- 2) NYAKSI (Menyerahkan Akta Kawin Saat Acara Perkawinan)
- 3) AKSAMA (Akta Kematian Diserahkan Saat Masih Berduka)

Ketiga Program ini merupakan inovasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana seluruhnya dilakukan melalui aplikasi Aku Online. Program-program pelayanan kartu keluarga sudah berjalan dan saling terikat secara sistematis dengan Aku Online-NG sehingga seluruh program tersebut dapat memberikan dampak yang baik dan memudahkan masyarakat. Tidak hanya akta, tetapi juga menyangkut kartu keluarga, sehingga pelayanan kartu keluarga juga dapat diberikan melalui program tersebut. Program-program ini seluruhnya menggunakan aplikasi Aku Online-NG, dimana operator desa membantu menginput data-data dan persyaratan untuk mendapat akta lahir, akta kawin, akta kematian, serta kartu keluarga, sehingga setelah peristiwa penting itu terjadi masyarakat langsung mendapatkan dokumen kependudukan yang didistribusikan melalui pemerintah desa. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan sehingga mempermudah masyarakat dalam menjangkau layanan tersebut dimana saja, yang didukung oleh peran serta aktif dari Desa dan Kelurahan.

3.2 Faktor Penghambat dalam Implementasi Aplikasi Aku Online-NG dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Buleleng

Setiap kegiatan atau program yang dilakukan pastilah mempunyai suatu kendala yang dapat menghambat berjalannya program tersebut dengan baik. Namun sebagai Instansi Pemerintah yang menangani masalah kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Buleleng harus tetap bisa menjalankan program atau rencana kerja yang telah disusun sedemikian rupa. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG antara lain:

3.2.1 Terbatasnya Anggaran Implementasi Aplikasi Aku Online-NG

Dalam observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tanggal 16 sampai 18 Januari 2025, keterbatasan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi penghambat dalam implementasi Aplikasi Aku Online-NG di Kabupaten Buleleng. Terjadi pembatasan anggaran sebagai bentuk penghematan dalam penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan. Dampak yang peneliti lihat dari keterbatasan anggaran ini antara lain tidak adanya insentif khusus bagi pegawai atau staf yang mengoperasikan aplikasi Aku Online-NG, terbatasnya program sosialisasi baik kepada masyarakat maupun operator di Pemerintahan Desa, serta kurangnya inovasi kerjasama dengan pihak swasta dalam implementasi dan pengembangan aplikasi.

3.2.2 Ketidaktahuan Masyarakat Tentang Aplikasi Aku Online-NG

Dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG sosialisasi penting sebagai bentuk pengenalan suatu metode pelayanan baru agar masyarakat mengetahui tentang bagaimana penggunaan aplikasi tersebut. Program sosialisasi tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat belum mengetahui aplikasi ini dengan baik. Masyarakat tidak mengetahui adanya perubahan prosedur pelayanan menggunakan

aplikasi Aku Online. Hal ini ditemukan dalam observasi di tempat pelayanan adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng tanggal 16 sampai 18 Januari 2025, ditemukan banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Aku Online-NG. Di tempat pelayanan tersebut mereka baru diarahkan untuk mendownload dan menggunakan aplikasi Aku Online-NG untuk mengurus kartu keluarga ataupun administrasi kependudukan lainnya. Mereka yang belum mengetahui aplikasi ini memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendownload, registrasi, dan mulai mengupload berkas-berkas persyaratan administrasi kependudukan, sehingga hal ini menjadi penghambat dalam efisiensi waktu ketika pelayanan dikarenakan ketidaktahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi Aku Online-NG.

3.3 Upaya Untuk Menghadapi Faktor Penghambat Dalam Implementasi Aplikasi Aku Online-NG Dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Buleleng

3.3.1 Upaya Untuk Menghadapi Keterbatasan Anggaran

Berdasarkan teori implementasi menurut Edward III (1980), aspek sumber daya (*resources*) merupakan indikator penting dalam keberhasilan implementasi. Keterbatasan anggaran dapat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng melalui beberapa cara sebagai berikut:

a. Penerapan Skala Prioritas dalam Pengalokasian Anggaran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah melakukan evaluasi terhadap penetapan anggaran dan menetapkan prioritas berdasarkan urgensi pelayanan. Pengembangan dan pemeliharaan aplikasi Aku Online-NG telah mendapat realisasi anggaran yang memadai meskipun dengan budget yang tidak banyak namun dengan biaya seminimal mungkin aplikasi ini terus dikembangkan mengingat aplikasi ini menjadi instrumen utama dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Menjalinkan Kerjasama dengan Pihak Swasta

Dinas Kependudukan Kabupaten Buleleng pernah menjalin kerjasama dengan pihak swasta. Hal ini dilakukan untuk mengatasi keterbatasan anggaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dengan menjalin kerja sama dengan perusahaan teknologi atau telekomunikasi yang memiliki program Corporate Social Responsibility (CSR) di bidang digitalisasi pelayanan publik. Model kerjasama ini dapat berupa bantuan teknis, penyediaan infrastruktur IT, atau bahkan pendanaan langsung untuk pengembangan aplikasi. Sehingga beberapa sektor teknologi dapat dibantu dengan perjanjian saling menguntungkan antar kedua belah pihak.

3.3.2 Upaya Untuk Menyosialisasikan Aplikasi Aku Online-NG Kepada Masyarakat

Aspek komunikasi (*communication*) dalam teori Edward III (1980) sangat relevan untuk mengatasi hambatan berupa ketidaktahuan masyarakat tentang aplikasi Aku Online-NG. Beberapa pendekatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan ini antara lain:

a. Strategi Komunikasi *Multi-channel*

Keberhasilan implementasi Aplikasi Aku Online-NG sangat bergantung pada efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mengembangkan strategi komunikasi yang efektif, dengan

memanfaatkan berbagai saluran yang sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat. Untuk saluran konvensional, Disdukcapil memanfaatkan media cetak, spanduk di tempat-tempat strategis, dan brosur yang didistribusikan melalui kantor kelurahan/desa. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pemanfaatan tersedia di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kantor pemerintahan desa atau kelurahan. Untuk saluran digital, pemerintah dapat mengoptimalkan website resmi, media sosial (*Facebook, Instagram, Twitter*), dan aplikasi pesan singkat (*WhatsApp, Telegram*) untuk menyebarkan informasi. Konten digital harus dirancang secara menarik dan informatif, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk mengetahuinya.

Strategi komunikasi ini harus diimplementasikan secara konsisten dan berkesinambungan, dengan memperhatikan pesan yang ingin disampaikan. Pesan tersebut harus sederhana, jelas, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, serta dikemas dalam bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat dapat memahami dan mengerti bagaimana perubahan pelayanan yang terjadi dari pelayanan konvensional sekarang beralih ke layanan digital melalui aplikasi Aku Online-NG.

b. Integrasi dengan Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lainnya

Keterbatasan sumber daya untuk sosialisasi dapat diatasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dengan program pemerintah yang sudah berjalan. Disdukcapil Kabupaten Buleleng mengintegrasikan seluruh program pelayanan seperti NYAKSI, AKSAMA, BALITA, dan program-program lainnya sehingga masyarakat semakin mengenal aplikasi Aku Online-NG. Pendekatan ini juga memungkinkan Disdukcapil untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat secara spesifik dan terarah. Melalui integrasi program inipun masyarakat akan lebih mengenal aplikasi Aku Online-NG karena diseluruh program adminduk telah menyertakan penggunaan Aku Online-NG.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini yaitu berdasarkan dimensi pada teori implementasi masih terdapat dimensi yang belum efektif yaitu komunikasi, serta pada standar operasional prosedur, dimana dalam dimensi ini terdapat indikator yang belum terlaksana dengan efektif yaitu penyaluran informasi dan standar operasional prosedur, serta terdapat indikator insentif yang tidak dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun pada dimensi sumber daya dan disposisi menunjukkan bahwa implementasi aplikasi berjalan dengan cukup efektif, hal ini dijelaskan pula pada indikator kejelasan, konsistensi, staf, informasi, wewenang, fasilitas, pengangkatan birokrasi, dan fragmentasi sudah sangat baik dalam menunjang implementasi Aku Online-NG, hal ini didukung pula dari kewajiban pelaksanaan aplikasi Aku Online-NG sebagai wadah pengumpulan persyaratan administrasi kependudukan, sehingga sebagian besar aplikasi ini sudah berjalan dan diterapkan di Kabupaten Buleleng

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Harany et al. (2019), yang menemukan bahwa tingkat sosialisasi yang rendah dan sumber daya manusia yang rendah menjadi faktor yang memengaruhi implementasi aplikasi kependudukan. Hasil penelitian juga mendukung penelitian dari Rombe (2021) yang menemukan bahwa sosialisasi yang dilaksanakan sebagai bentuk pemberian informasi kepada masyarakat mengenai inovasi pelayanan ini memengaruhi implementasi aplikasi terkait.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Sidabutar & Trimurni (2022) Daniswara & Megawati (2023), dan Rifani & Megawati (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pro dan kontra dari masyarakat terhadap aplikasi kependudukan, permasalahan

sumber daya sarana dan prasarana, serta cukup mampu mengoptimalkan *sosial distancing*. Perbedaan hasil penelitian didasari oleh perbedaan lokasi penelitian yang memengaruhi aspek sosial budaya masyarakat serta perbedaan tipe dan jenis aplikasi kependudukan yang dikaji.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan terdapat dimensi yang belum efektif, yaitu dimensi komunikasi. Faktor penghambat dalam penerbitan kartu keluarga melalui aplikasi Aku Online-NG yaitu keterbatasan anggaran dalam implementasi aplikasi Aku Online-NG dan ketidaktahuan masyarakat tentang aplikasi Aku Online-NG. Upaya – upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain penetapan skala prioritas alokasi anggaran, menjalin kerjasama dengan pihak swasta, menerapkan strategi komunikasi multip – channel, dan integrasi dengan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini lebih terkonsentrasi pada implementasi aplikasi Aku Online-NG secara khusus dalam penerbitan kartu keluarga. Penelitian ini terbatas di lingkungan Kabupaten Buleleng. Selain itu, keterbatasan waktu dan anggaran penelitian turut berdampak pada ruang lingkup pembahasan masalah penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih berada pada tahap awal sebagai dasar untuk penelitian lanjutan yang lebih kompleks, sehingga penulis menyarankan agar Pemerintah Kabupaten Buleleng melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mampu melakukan inovasi dalam melakukan program sosialisasi dengan berbagai metode yang lebih efektif seperti menyisipkan sosialisasi melalui program-program pemerintah yang telah ada, antara lain posyandu, pertemuan Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), karang taruna, atau bahkan kegiatan keagamaan, agar masyarakat lebih mengetahui tentang aplikasi Aku Online-NG, karena aplikasi ini merupakan metode pelayanan baru yang tidak semua masyarakat akrab dengan penggunaan smartphone maupun aplikasi digital, sehingga program sosialisasi harus semakin digencarkan dan berkelanjutan mengingat aplikasi ini telah wajib digunakan sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu penting bagi masyarakat untuk tahu dan mengerti cara penggunaannya agar efektif dan efisien sebagai pengganti pelayanan administrasi kependudukan manual. Diperlukan penelitian lanjutan berkaitan dengan aplikasi Ak Online-NG untuk jenis layanan selain penerbitan kartu keluarga sehingga evaluasi atas efektivitas aplikasi dapat lebih kompleks dan menyeluruh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Berkat dedikasi, upaya, dan dukungan berbagai pihak, penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan temuan yang diharapkan bermanfaat bagi peningkatan layanan publik, khususnya di bidang layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Buleleng.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulnabi, S. M. (2024). Issues and challenges of implementing e-governance in developing countries: a comprehensive analysis of civil service models. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2340579>
- AbouZahr, C., De Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., & Lopez, A. D. (2015). Towards universal civil registration and vital statistics systems: The time is now. *The Lancet*, 386(10001), 1407–1418. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60170-2/ASSET/80CFA292-7193-4AB2-BE46-ADC0A52FC1EF/MAIN.ASSETS/GR2.JPG](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60170-2/ASSET/80CFA292-7193-4AB2-BE46-ADC0A52FC1EF/MAIN.ASSETS/GR2.JPG)
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Boorn, G. P. F. Van Den. (2014). The duties of the vizier: Civil administration in the early New Kingdom. In *The Duties of the Vizier: Civil Administration in the early New Kingdom* (1st ed.). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315029856/DUTIES-VIZIER-VAN-DEN-BOORN/RIGHTS-AND-PERMISSIONS>
- BPS. (2022). *Statistik Telekomunikasi Indonesia*.
- Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM GAPURA DELTA PELAYANAN KEPENDUDUKAN VIA ONLINE PLAVON DI DESA GRABAGAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 2623–2636. <https://doi.org/10.26740/PUBLIKA.V11N4.P2623-2636>
- Darsana, I. M. (2023). PENGUATAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA DAN APLIKASI KEPENDUDUKAN ONLINE NEW GENERATION DI KABUPATEN BULELENG. *Publikasi Ilmiah Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat (SIKEMAS)*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.47353/SIKEMAS.V2I1.1274>
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Gatiningsih. (2022). *Perencanaan Tenaga Kerja Berbasis Revolusi Industri 4.0*. CV Cedekia Press.
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINOYO (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Respon Publik*, 13(5), 96–100. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/4407>
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). *Metodologi penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Refika Aditama.
- Wargadinata, E. L., Gede Suratha, I., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. (2025). Analisis Penerimaan Aplikasi Salaman, Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Kota Bandung. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/JTPM.V5I1.4899>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: MAL PELAYANAN PUBLIK

- KABUPATEN SUMEDANG). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
<https://doi.org/10.23969/KEBIJAKAN.V11I2.2898>
- Qiu, Y., Zhao, X., Fan, D., Li, S., & Zhao, Y. (2022). Disaggregating population data for assessing progress of SDGs: methods and applications. *International Journal of Digital Earth*, 15(1), 2–29.
<https://doi.org/10.1080/17538947.2021.2013553>;WEBSITE:WEBSITE:TFOPB;PAGEGROUP:STRING:PUBLICATION
- Rahmadanita, A. (2024). THE EFFECTIVENESS OF DIGITAL POPULATION IDENTITY IMPLEMENTATION IN BANDUNG CITY. *Jurnal Registratie*, 6(2), 123–139. <https://doi.org/10.33701/JURNALREGISTRATIE.V6I2.4992>
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN JATIROGO KABUPATEN TUBAN. *Publika*, 11, 1373–1386.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1373-1386>
- Rombe, A. S. S. (2021). IMPLEMENTASI LAYANAN GO&DOK &GO DOKUMEN KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA. *Jurnal Registratie*, 3(2), 87–101.
<https://doi.org/10.33701/JURNALREGISTRATIE.V3I2.2364>
- Schmidt, M., Pedersen, L., & Sørensen, H. T. (2014). The Danish Civil Registration System as a tool in epidemiology. *European Journal of Epidemiology*, 29(8), 541–549. <https://doi.org/10.1007/S10654-014-9930-3>/METRICS
- Sidabutar, M. P. R., & Trimurni, F. (2022). Implementasi Layanan Online Adminduk (Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 347–358. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7339203>
- Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BULELENG. *Locus*, 15(2), 91–106.
<https://doi.org/10.37637/LOCUS.V15I2.1489>
- Supriyanto, D., Wahidin, S., & Sadhana, K. (2021). Administration Services Population Through Population Administration System Application Program. *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS) ISSN:2582-6220*, DOI: 10.47505/IJRSS, 2(3), 54–64.
<https://doi.org/10.47505/IJRSS.2021.9187>