

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BURU SELATAN MENGGUNAKAN
SOFT SYSTEMS METHODOLOGY (SSM)**

Intan Junita Sari Kau

NPP. 32.0999

Asdaf Kabupaten Buru, Provinsi Maluku

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0999@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Titis Sari Putri, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The low level of utilization of digital public services at the Department of Population and Civil Registration of South Buru Regency. Although the government has provided digital-based services to facilitate the public, in reality, digital adoption remains slow. Purpose:* *To identify the root causes underlying the low utilization of digital public services. Method:* *This research employed a qualitative approach using Checkland's Soft Systems Methodology (SSM), which includes the stages of examining the unstructured problem situation (Situation Considered Problematic) and expressing the problem situation (Problem Situation Expressed). Data collection was carried out through interviews, documentation, and observation. Result:* *There are five main factors contributing to the low utilization of digital services, namely: limited internet connectivity, lack of outreach, low levels of digital literacy among the community, strong adherence to traditional practices, and low public awareness of the importance of population administration. In remote areas such as Fena Fafan, Kapala Madan, and Leksula, inadequate telecommunication infrastructure hinders optimal access to digital services. Additionally, the lack of outreach regarding the use of digital services results in limited public knowledge about their existence and benefits. Low digital literacy—particularly among the elderly and those with limited education—further increases hesitancy to use online services. Moreover, the community's reliance on conventional methods presents a challenge in adapting to technological use. Lastly, the low awareness of the importance of population administration leads to digital services being used only in urgent situations. Conclusion:* *Digital population administration services have not been optimally utilized in the South Buru Regency due to limited internet access, lack of public information, low digital competence, a prevailing reliance on traditional methods, and a general lack of awareness regarding the importance of population documentation.*

Keywords: *Digital Public Services, Problem Identification, Root Causes, Soft Systems Methodology (SSM), dukcapilburselkab.co.id.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan publik digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan. Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat,*

faktanya adopsi digital masih berjalan lambat. **Tujuan:** Mengidentifikasi penyebab permasalahan akar penyebab yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan pendekatan *Soft Systems Methodology* (SSM) oleh Checkland yang terdiri dari tahap mengkaji masalah yang tidak terstruktur (*Situation considered Problematic*), mengekspresikan situasi masalah (*Problem Situation Expressed*). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Terdapat lima faktor utama yang menjadi penyebab utama yakni keterbatasan jaringan internet, kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, kuatnya kebiasaan tradisional, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Pada wilayah-wilayah terpencil seperti Fena Fafan, Kapala Madan, dan Leksula, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi membuat akses terhadap layanan digital tidak optimal. Selain itu, minimnya sosialisasi mengenai penggunaan layanan digital membuat masyarakat tidak mengetahui keberadaan dan manfaat layanan tersebut. Literasi digital yang masih rendah, terutama di kalangan lanjut usia dan masyarakat dengan pendidikan terbatas, turut memperbesar rasa ragu dalam menggunakan layanan daring. Di sisi lain, kebiasaan masyarakat yang masih mengandalkan metode konvensional menjadi tantangan tersendiri dalam membiasakan pemanfaatan teknologi. Terakhir, rendahnya kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan membuat layanan digital hanya dimanfaatkan saat keadaan mendesak. **Kesimpulan:** Layanan administrasi kependudukan digital belum dimanfaatkan secara optimal di wilayah Kabupaten Buru Selatan karena internet yang terbatas, kurangnya informasi kepada warga, kemampuan digital yang rendah, kebiasaan memakai cara lama, dan belum sadarnya masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Kata kunci: Layanan Publik Digital, Identifikasi Permasalahan, Akar Penyebab, *Soft Systems Methodology* (SSM), dukcapilburselkab.co.id.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan pelayanan publik digital yang optimal mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*. Pelayanan publik digital adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui platform digital seperti website, aplikasi mobile, dan sistem informasi lainnya, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara online, Maulani & Setiawan (2024). Pelayanan publik menggunakan sistem *e-government* dapat mempermudah proses pelayanan publik, Maulani (2020). Pemanfaatan teknologi informasi tentunya akan sangat membantu dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam aspek partisipasi masyarakat, ransparansi, responsibilitas, efektifitas dan efisiensi, maupun akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, Ikhhbaluddin (2020). Layanan digital memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi publik tanpa harus mengantre, cukup dengan mengunggah dokumen melalui aplikasi atau situs resmi. Penerapan *e-government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik (Indrayani, 2020).

Pemerintah Kabupaten Buru Selatan, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik yakni dengan meluncurkan website *dukcapil.burselkab.go.id*. Website *dukcapilburselkab.go.id* merupakan platform resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan yang menyediakan layanan administrasi kependudukan secara digital, seperti pengajuan dokumen, informasi layanan, unduhan formulir, serta fitur pengaduan dan kontak, sebagai bentuk upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan informasi dari situs resmi Disdukcapil Kabupaten Buru Selatan, tingkat pemanfaatan e-government, khususnya pada layanan publik digital Disdukcapil, masih tergolong rendah. Selama tahun 2023 sampai 2024, jumlah masyarakat yang mengakses layanan publik secara digital melalui situs *dukcapil.burselkab.go.id* hanya mencapai 20 orang. Isu tersebut memerlukan kajian mendalam untuk memahami permasalahan dan akar penyebab permasalahan yang menyebabkan rendahnya penggunaan layanan publik digital melalui situs *dukcapil.burselkab.go.id*. Selain itu, perlu disusun rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan publik berbasis digital di Kabupaten Buru Selatan. Untuk mendukung upaya tersebut, diperlukan penelitian yang menganalisis permasalahan dari berbagai sudut pandang pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, pembuat kebijakan, dan penyedia layanan (Yamin, 2024).

Permasalahan dan akar penyebab masalah terkait rendahnya masyarakat yang memanfaatkan layanan digital Disdukcapil Buru Selatan masih belum jelas, tidak terstruktur, dan stakeholder yang terlibat cukup beragam serta penyebab masalah yang sulit diprediksi. Oleh karena itu diperlukan pendekatan yang dapat mengakomodasi dan memandu analisis permasalahan yang menyebabkan rendahnya masyarakat yang memanfaatkan layanan publik digital tersebut. Pendekatan yang memungkinkan untuk digunakan yaitu Soft Systems Methodology (SSM). SSM merupakan pendekatan yang digunakan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan permasalahan dari berbagai sudut pandang pemangku kepentingan, Hardjosoekarto (2012). Permasalahan terkait isu tersebut belum jelas maka SSM cocok untuk mencari berbagai pandangan kepentingan, pernyataan tersebut kuat sebagaimana “ *One of the failure factors is when the system can not meets the stakeholders need. Therefore, in this paper, it is proposed a methodology that based on one kind of soft systems thinking*” Ramadhan (2011). Namun, agar proses ini lebih tajam, SSM dapat dipadukan dengan metode Root Cause Analysis (RCA). RCA sendiri merupakan metode yang membantu dalam menelusuri penyebab utama dari suatu permasalahan dengan *diagram fishbone* yang merupakan diagram untuk mengumpulkan penyebab permasalahan untuk menemukan inti permasalahan (Petty Wahyuningtyas et al., 2023).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi pelayanan publik telah menjadi fokus utama pemerintah sebagai upaya peningkatan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Berbagai penelitian telah dilakukan terkait layanan publik digital, namun sebagian besar masih terfokus pada aspek teknis seperti pengembangan sistem informasi, peningkatan kualitas layanan, desain antarmuka pengguna, serta kepuasan pengguna di daerah perkotaan atau wilayah yang telah memiliki akses infrastruktur dan literasi digital yang relatif tinggi.

Namun, belum banyak penelitian yang secara mendalam menelaah permasalahan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan publik digital di daerah terpencil, khususnya di

wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), seperti Kabupaten Buru Selatan. Daerah ini memiliki karakteristik geografis yang menantang, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, budaya masyarakat yang masih sangat tradisional, serta tingkat literasi digital yang rendah. Faktor-faktor ini sering kali diabaikan dalam studi sebelumnya, padahal sangat memengaruhi efektivitas implementasi layanan digital.

Lebih jauh, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengidentifikasi penyebab dan akar permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan digital kependudukan Dukcapil di wilayah ini secara sistemik. Mayoritas pendekatan yang digunakan dalam studi sebelumnya bersifat linier dan teknis, sehingga belum mampu menangkap kompleksitas sosial dan budaya yang turut memengaruhi pola adopsi layanan digital oleh masyarakat.

Untuk itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan *Soft Systems Methodology* (SSM) yang dirancang untuk menganalisis situasi masalah yang kompleks, tidak terstruktur, dan melibatkan banyak aspek (dari berbagai perspektif), Subkhan et al (2024). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kondisi nyata di lapangan, serta dapat menghasilkan solusi yang lebih kontekstual, partisipatif, dan aplikatif sesuai kebutuhan masyarakat lokal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik permasalahan terkait rendahnya pemanfaatan layanan publik digital, antara lain: Penelitian Andrean, W., & Mayarni, M. (2022) Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam pada Masa Pandemi Covid-19. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut meneliti adopsi inovasi selama pandemi di daerah maju dengan infrastruktur memadai. Penelitian ini fokus pada daerah tertinggal pascapandemi dengan masalah struktural dan sosial, menggunakan pendekatan *soft systems methodology*. Penelitian Marfu’ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024) Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah fokus pada aplikasi identitas digital spesifik (IKD) dan ketidaksiapan pengguna, tanpa pendekatan sistemik. Sementara penelitian ini menggunakan *soft systems methodology* untuk memetakan masalah kompleks dari berbagai faktor. Penelitian Mone Rizki Desandry, dkk (2024). Analisis Faktor Penyebab Kegagalan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kabupaten Bogor. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut menganalisis faktor internal kegagalan sistem digitalisasi, tanpa menyentuh dimensi sosial masyarakat secara menyeluruh. Sedangkan penelitian ini membahas interaksi aktor, sosial-budaya, dan infrastruktur dengan analisis sistemik.

Penelitian Titis Sari Putri, dkk (2021). *Information Management and Information System Analysis to Support the Achievement of University Performance Agreements with the Government*. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut Fokus pada lingkungan akademik dan manajemen kinerja institusi, bukan pelayanan publik kepada masyarakat umum. Sedangkan penelitian ini fokus pada akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan digital. Penelitian Alshehri (2012). *The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM*. Adapun

perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut berbasis kuantitatif dan teori adopsi teknologi (UTAUT) di luar negeri, dengan pendekatan statistik (SEM). Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sistemik lokal (SSM) yang lebih kontekstual. Reinalday, W., & Galandaru, S. (2024). Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut berfokus pada efektivitas program IKD, tidak membahas sistem pelayanan secara luas. Sedangkan penelitian ini fokus menganalisis kegagalan pemanfaatan layanan digital secara menyeluruh, melibatkan lebih banyak aspek aktor dan struktur. Penelitian Kurniawan (2022). Implementasi *E-Government* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Adapun perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut berfokus pada implementasi teknis dan administratif di daerah maju. Penelitian Anda membedah hambatan sosial, budaya, dan struktural dalam pemanfaatan layanan digital di daerah tertinggal dengan *soft systems methodology*.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan berharga tentang fenomena pelayanan publik digital namun belum ada yang secara khusus mengkaji permasalahan dan akar penyebab permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital di Kabupaten Buru Selatan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dalam kajian layanan publik digital dengan mengangkat isu rendahnya pemanfaatan layanan administrasi kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Buru Selatan. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada aspek teknis pengembangan sistem informasi, peningkatan kualitas layanan, atau kepuasan pengguna layanan digital di wilayah perkotaan dan daerah yang memiliki akses infrastruktur memadai. Namun, masih sangat terbatas penelitian yang menggali secara komprehensif faktor-faktor penyebab serta akar permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital di wilayah terpencil dengan kondisi sosial, ekonomi, dan teknologi yang terbatas.

Kebaruan lain dari penelitian ini adalah penggunaan pendekatan *Soft Systems Methodology* (SSM) yang dikembangkan oleh Checkland sebagai alat analisis terhadap situasi permasalahan yang kompleks dan tidak terstruktur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melihat masalah bukan hanya dari sisi teknis atau administratif, melainkan juga dari sisi humanistik, budaya, dan perilaku masyarakat yang menjadi bagian penting dari keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Dengan tahapan SSM, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi masalah permukaan, tetapi juga menelusuri akar penyebab yang bersifat sistemik dan saling terkait.

Selain itu, konteks lokal Kabupaten Buru Selatan, yang memiliki tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, dan karakteristik sosial budaya yang khas, memberikan dimensi baru dalam studi layanan digital publik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi digitalisasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan dan kondisi nyata masyarakat daerah terpencil, serta menawarkan alternatif solusi yang lebih kontekstual, inklusif, dan aplikatif.

Dengan demikian, penelitian ini memperkaya khasanah literatur mengenai layanan publik digital di Indonesia dengan pendekatan sistem lunak yang berbasis pada realitas sosial, dan memberikan arah baru bagi perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja permasalahan dan akar penyebab permasalahan yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital Disdukcapil Kabupaten Buru Selatan menggunakan *Soft Systems Methodology*.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus di Kabupaten Buru Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan 12 informan yang terdiri dari pejabat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan, operator website *dukcapilburselkab.co.id*, dan masyarakat pada 6 kecamatan di Kabupaten Buru Selatan. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan teori pendekatan *Soft Systems Methodology* untuk mengetahui masalah yang belum jelas dan mendasar dari isu yang diangkat dalam penelitian ini, *soft systems methodology* ini dianggap cocok karena “ *The methods used for research is the Soft Systems Methodology (SSM) which is a learning system using multi-purpose system idea to formulate the fundamental mental actions* ” Miftahul Huda & Sembiring (2018). Analisis data menggunakan model interaktif Cresswell, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu untuk memastikan kredibilitas temuan penelitian.

Penelitian ini telah mendapatkan Persetujuan Etik dari Komite Etik Penelitian Institut Pemerintahan Dalam Negeri dengan nomor 400.1/1096.IPDN. Seluruh informan telah mendapat persetujuan sebelum berpartisipasi dalam penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bertujuan menjawab dan menjelaskan terkait rumusan masalah ini peneliti menggunakan teori checkland (1989), yang mana *Soft System Methodology* (SSM) adalah pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah kompleks dalam sistem sosial, seperti rendahnya pemanfaatan layanan publik digital. SSM memiliki tujuh tahap, tetapi dalam penelitian ini hanya akan membahas tahap 1 dan tahap 2 yaitu tahap mengkaji masalah yang tidak terstruktur atau *situation considered problematic* dan mengekspresikan situasi masalah atau *problem situation expressed* dengan fokus pada penyebab dan peneliti dalam penelitian ini menambahkan suatu teknik yakni *Root Cause Analysis* (RCA) yang terdiri dari 3 tahap yakni mengidentifikasi kemungkinan penyebab, mengumpulkan dan menganalisis data dan menemukan akar permasalahan untuk digabungkan pada SSM tahap *problem situation expressed* dengan fokus untuk menganalisis akar penyebab permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital pada dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Buru Selatan, yang akan dijelaskan lebih lanjut dibawah ini:

3.1. *Situation Considered Problematic* (Mengkaji Masalah Yang Tidak Terstruktur)

Berdasarkan hasil wawancara, data, serta hasil observasi peneliti yang telah dilakukan, peneliti mendapati bahwa terdapat ketidaksesuaian antara niat baik pemerintah daerah melalui inovasi digital, dengan realita yang dihadapi masyarakat. Situasi ini mencerminkan kondisi masalah yang tidak terstruktur di mana tidak ada satu penyebab tunggal, tetapi merupakan hasil dari berbagai faktor yang saling terkait.

Dalam upaya mengkaji permasalahan yang terjadi terkait rendahnya pemanfaatan layanan publik digital di Dukcapil Kabupaten Buru Selatan, peneliti menemukan bahwa situasi masalah ini bersifat tidak terstruktur, di mana banyak faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan pengamatan awal dan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak, terdapat beberapa persoalan yang cukup mendasar dan saling berpengaruh satu sama lain.

Pertama, dari sisi wilayah dan kondisi geografis, banyak daerah di Kabupaten Buru Selatan yang masih tergolong terpencil dan memiliki keterbatasan jaringan internet, yang secara langsung mempengaruhi akses masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah. Ini menjadi kendala utama dalam proses adopsi teknologi oleh Masyarakat.

Kedua, dari sisi internal Dukcapil itu sendiri, ternyata masih terdapat keterbatasan infrastruktur teknologi pendukung dikantor dukcapil, seperti perangkat server, jaringan internal, maupun sistem digitalisasi data yang belum optimal. Selain itu, sosialisasi layanan digital yang dilakukan oleh Dukcapil masih terbatas, sehingga masyarakat belum banyak yang tahu atau belum paham bagaimana cara menggunakan layanan tersebut.

Ketiga, dari sisi masyarakat, muncul tantangan lain yang tidak kalah penting, yaitu masih banyak warga yang belum memahami cara menggunakan teknologi digital, bahkan sebagian dari mereka belum siap dan masih merasa asing dengan penggunaan perangkat berbasis internet. Minat masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi juga masih rendah, karena mereka terbiasa dengan pelayanan konvensional yang dianggap lebih mudah dan familiar.

Dengan adanya berbagai masalah ini, dapat dilihat bahwa rendahnya pemanfaatan layanan publik digital di Dukcapil Buru Selatan bukan hanya karena satu faktor, melainkan gabungan dari faktor infrastruktur, sosial, edukasi, dan teknologi, baik dari sisi penyedia layanan maupun pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian pada tahap mengkaji masalah tidak terstruktur diatas dapat digambarkan dalam bentuk *rich picture*, sebagai berikut:

Gambar 3.1

Rich Picture Mengkaji Masalah Tidak Terstruktur



Sumber : hasil analisis oleh peneliti, 2025

3.2. Problem Situation Expressed (menggungkapkan situasi masalah)

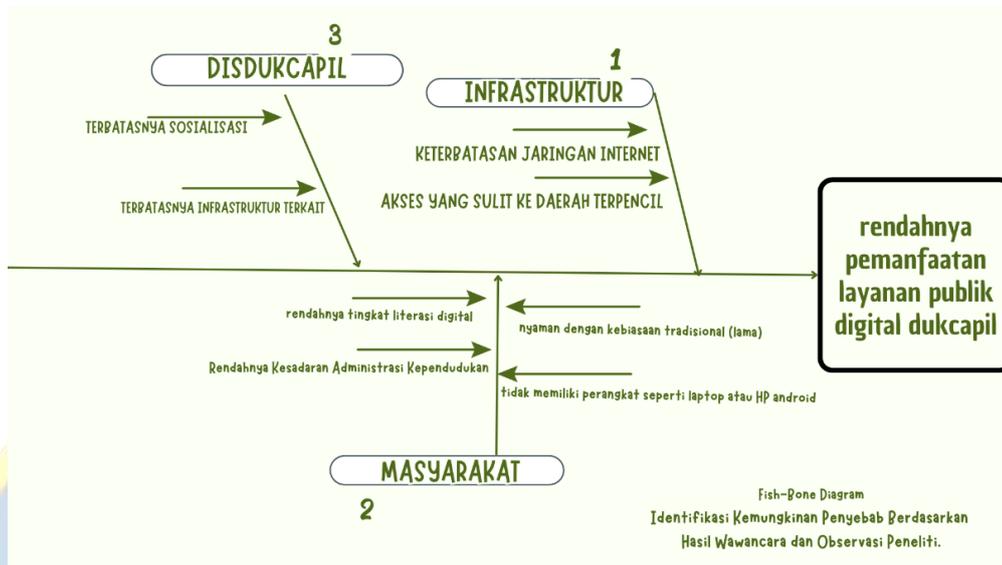
Pada tahap kedua penelitian ini, yaitu mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah, yang fokus pada permasalahan rendahnya pemanfaatan layanan publik digital yang disediakan oleh dukcapil Kabupaten Buru Selatan yakni website dukcapilburselkab.co.id.

3.2.1 Identifikasi Kemungkinan Penyebab Rendahnya Pemanfaatan Website Disdukcapil

Tahap ini mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dengan melakukan wawancara dan observasi kemungkinan penyebab masalah menggunakan *Fish-Bone Diagram*. Analisis diawali dengan mengidentifikasi masalah pada tahap 1 dan kemudian melakukan identifikasi kemungkinan masalah.

Gambar 3.2

Fishbone Diagram Kemungkinan Penyebab Rendahnya Pemanfaatan Website Dukcapil



Sumber: hasil analisis oleh peneliti, 2025

1. Keterbatasan Infrastruktur dan Aksesibilitas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan, Bapak Ruslan Makatita, mengungkapkan bahwa salah satu penyebab utama rendahnya pemanfaatan website adalah kondisi geografis dan infrastruktur yang belum merata. Wilayah-wilayah seperti Fena Fafan, Kapala Madan, dan Ambalau masih mengalami kendala sinyal internet, bahkan listrik pun belum sepenuhnya stabil. Masyarakat di daerah ini kesulitan mengakses internet, apalagi menggunakan layanan digital.

2. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

Sekretaris Dinas menyoroti bahwa sosialisasi masih sangat terbatas, baik dari sisi jangkauan maupun metode penyampaian. Informasi tentang keberadaan website belum merata diterima masyarakat, terutama di daerah pelosok. Sosialisasi yang dilakukan masih sebatas media sosial, selebaran, dan pelayanan keliling.

3. Budaya dan Kebiasaan Tradisional

Baik dari pihak dinas maupun operator website, mereka menyebutkan bahwa sebagian besar masyarakat lebih nyaman datang langsung ke kantor. Kebiasaan ini sudah berlangsung lama, dan masyarakat merasa lebih aman jika bisa bertemu langsung dengan petugas.

4. Rendahnya Literasi Digital

Kepala Bidang Inovasi dan Data, Bapak Halim Salampessy, menambahkan bahwa banyak masyarakat belum memahami cara menggunakan internet untuk layanan publik. Bahkan ada yang baru tahu bahwa dokumen kependudukan bisa diurus dari rumah. Ini menjadi hambatan besar dalam pemanfaatan teknologi.

5. Rendahnya Kesadaran Administrasi Kependudukan

Masih menurut Kepala Bidang, beberapa warga menganggap dokumen seperti KTP atau KK tidak terlalu penting selama tidak ada keperluan mendesak, sehingga mereka tidak merasa terdorong untuk segera mengurusnya terlebih melalui cara baru seperti sistem online.

6. Suara Masyarakat; Tidak Tahu, Tidak Paham, dan Lebih Nyaman Manual

Peneliti juga mewawancarai sejumlah masyarakat dari kecamatan terpencil seperti Fena Fafan, Kapala Madan, Leksula, Ambalau, dan Wamsisi. Mayoritas dari mereka mengaku tidak mengetahui adanya layanan digital ini, dan menyatakan lebih nyaman mengurus langsung di kantor karena merasa lebih pasti dan tidak bingung.

3.2.2 Mengumpulkan dan menganalisis data

Tahap ini mengumpulkan informasi berdasarkan wawancara pada pihak internal dukcapil, mengumpulkan bukti data sekunder dan observasi peneliti secara langsung untuk mengidentifikasi akar penyebab dari kemungkinan penyebab masalah pada tahap sebelumnya.

Tabel 3.1

Banyaknya Desa Menurut Kecamatan dan Penerimaan Sinyal Internet Telepon Seluler di Kabupaten Buru Selatan tahun 2024.

KECAMATAN	4G/LTE	3G/H	2G/EDGE	NONE
Ambalau	5	1	7	-
Fena Fafan	6	1	11	-
Namrole	17	-	17	-
Kapala Madan	5	1	16	-
Leksula	14	-	19	-
Waesama	5	-	11	-
Kabupaten Buru Selatan	81	3	81	-

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Buru Selatan.

Tabel 3.2

Kebutuhan Anggaran Ideal Sosialisasi Website Dukcapil

Komponen	Estimasi Biaya per Kecamatan (Rp)	Total 6 Kecamatan (Rp)
Transportasi (darat/laut)	2.000.000	12.000.000
Konsumsi & akomodasi tim	1.500.000	9.000.000
Sewa tempat kegiatan	600.000	3.600.000
Cetak materi sosialisasi	900.000	5.400.000

Komponen	Estimasi Biaya per Kecamatan (Rp)	Total 6 Kecamatan (Rp)
Honor narasumber lokal	600.000	3.600.000
Dokumentasi & laporan	600.000	3.600.000
Biaya tak terduga	-	2.000.000
Total :	Rp 39.200.000	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan

Tabel 3.3
Realisasi Anggaran yang Tersedia

Komponen	Anggaran Tersedia (Rp)	Keterangan
Total Anggaran Sosialisasi Dukcapil 2023	Rp 15.000.000	Hanya 35% dari kebutuhan minimum
Total Anggaran Sosialisasi Dukcapil 2024	Rp 15.000.000	Hanya 35% dari kebutuhan minimum

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan.

Tabel 3.4
Tinggi wilayah dan jarak ke ibukota kabupaten/kota menurut kecamatan di Kabupaten Buru Selatan tahun 2024.

Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl) Altitude (m a.s.l)	Jarak ke Ibukota Kabupaten/Kota (km) Distance to the Capital of Regency/ Municipality (km)
Ambalau	17	78
Fena Fafan	575	69
Namrole	24	2
Kapala Madan	2	129
Leksula	24	33
Waesama	10	40
Kabupaten Buru Selatan		

Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buru Selatan.

Tabel 3.5

Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan di Kabupaten Buru Selatan (km), 2022–2024

Kondisi Jalan <i>Condition of Roads</i>	2022	2023	2024
Baik/ <i>Good</i>	119,18	50,54	54,36
Sedang/ <i>Moderate</i>	69,63	8,48	9,52
Rusak/ <i>Damage</i>	114,86	4,90	2,68
Rusak Berat/ <i>Severely Damage</i>	162,29	318,66	317,73
Jumlah/Total	465,95	384,29	384,29

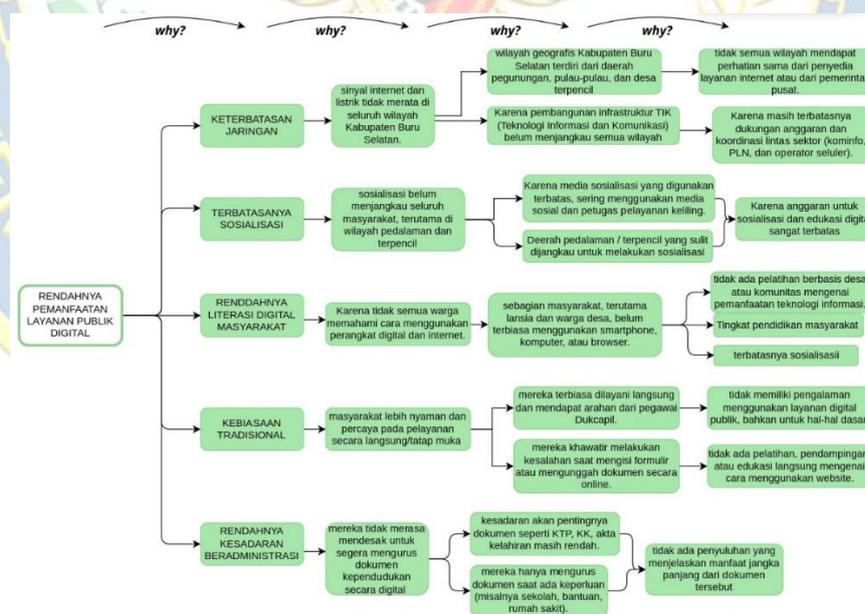
Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buru Selatan.

3.2.3 Menemukan Akar Permasalahan

Analisis pada tahap ini menggunakan *diagram why-why* untuk mencari akar penyebab permasalahan. Misalnya, telah ditemukan permasalahan utama, kemudian kategorikan penyebab permasalahan tersebut dalam beberapa kategori, dan setelah itu jelaskan apa saja akar penyebab dari setiap kategori penyebab permasalahan utama.

Gambar 3.3

Whywhy Diagram Akar Penyebab Permasalahan Rendahnya Pemanfaatan Website Dukcapil



Sumber: hasil analisis oleh peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil penelitian pada tahap 1 dan 2 dan kemudian peneliti melakukan analisis *Why-Why Analysis* atau analisis bertingkat seperti pada gambar *diagram why why* atas, berikut dijelaskan dalam hasil:

TABEL 3.6

PEMETAAN PENYEBAB DAN AKAR PENYEBAB RENDAHNYA PEMANFAATAN WEBSITE

PENYEBAB PERMASALAHAN	AKAR PENYEBAB PERMASALAHAN
<p>Terbatasnya Sosialisasi Terkait Website</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan anggaran untuk sosialisasi 2. Kondisi geografis Buru Selatan yang terdiri dari daerah pesisir, pegunungan, dan kepulauan yang memiliki aksesibilitas yang cukup sulit, dan untuk menjangkaunya memakan waktu, biaya, dan sangat tergantung pada kondisi cuaca dan punya banyak konsekuensi. 3. Kurang tertariknya masyarakat dengan sosialisasi terkait website.
<p>Keterbatasan Jaringan Internet Untuk Mengakses Website</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada beberapa kecamatan hanya untuk telepon itu sulit. 2. Dibeberapa kecamatan untuk mengakses jaringan harus naik ke bukit dan pantai atau berjalan ke titik tertentu. 3. Sebagian besar tower sinyal masih sangat tergantung pada listrik, apalagi listrik madam jaringan ikut padam. 4. Jaringan di beberapa wilayah Buru Selatan masih menginduk dari Kabupaten tetanggan, jadi tidak berdiri mandiri. 5. Tidak semua wilayah mendapat perhatian sama dari penyedia layanan internet atau dari pemerintah pusat
<p>Rendahnya Tingkat Literasi Digital</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya dasar terkait teknologi oleh masyarakat 2. Minset masyarakat yang belum tertarik dengan atau untuk belajar teknologi 3. Masyarakat merasa nyaman dengan cara lama 4. Tingkat pendidikan masyarakat seperti pada sebagian wilayah banyak masyarakat terpencil hanya tamatan sd / smp. 5. Belum adanya program pelatihan khusus untuk edukasi digital kepada masyarakat. 6. Masyarakat merasa takut untuk mencoba menggunakan teknologi karena khawatir salah karena minset tidak percaya diri untuk menggunakan teknologi.

<p>Kebiasaan Tradisional Masyarakat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang nyaman dengan cara lama (manual) 2. Masyarakat merasa takut untuk menggunakan teknologi baru 3. Minset masyarakat yang merasa lebih aman dan tidak ribet jikalau mengurus secara langsung (manual). 4. Tidak tertarik untuk belajar menggunakan teknologi baru. 5. Terbiasa dilayani langsung dan mendapat arahan dari pegawai Dukcapil. 6. Tidak memiliki pengalaman menggunakan layanan digital publik, bahkan untuk hal-hal dasar. 7. Tidak ada pelatihan, pendampingan, atau edukasi langsung mengenai cara menggunakan website.
<p>Rendahnya Kesadaran Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat cenderung hanya mengurus dokumen saat ada kebutuhan mendesak seperti mendaftar sekolah, menikah, atau mengurus bantuan sosial. 2. Banyak masyarakat di daerah terpencil yang bahkan tidak tahu (manfaat) mengapa harus memiliki dokumen kependudukan itu. 3. Masyarakat yang masih berpikir bahwa semua pengurusan administrasi itu rumit dan butuh biaya mahal, padahal semuanya gratis. 4. Pola pikir masyarakat yang menganggap dokumen administrasi sebagai suatu formalitas. 5. Tidak ada penyuluhan yang menjelaskan manfaat jangka panjang dari dokumen tersebut.

Sumber : hasil analisis oleh peneliti, 2025.

3.3. Temuan Utama Penelitian

Adapun beberapa komparasi dan perbedaan antar penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024) dengan judul "Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro", terdapat perbedaan temuan penelitian yakni pada penelitian ini kompleksitas masalah terletak pada aspek teknis, sosial, dan budaya; kurangnya literasi digital, infrastruktur tidak memadai, serta minimnya pelibatan masyarakat sedangkan penelitian Kumalasari dan Swasanti (2024), masalah hanya karena ketidaksiapan masyarakat karena keterbatasan literasi digital dan resistensi terhadap perubahan dari fisik ke digital.

Temuan dalam penelitian ini diperkuat karena pada penelitian 'Andreas, W., & Mayarni, M. (2022) dengan judul "Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website "Disdukcapilbisa" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam pada Masa Pandemi Covid-19", juga menyatakan pada hasil penelitiannya bahwa faktor permasalahan

dari pemahaman, kesiapan, dan sikap masyarakat menjadi penentu utama keberhasilan Tingkat adopsi suatu layanan digitalisasi pemerintahan, dimana permasalahan tidak hanya membahas aspek teknologi atau layanan digital tersebut, tapi juga faktor-faktor seperti budaya organisasi, sosialisasi, dan literasi digital sangat mempengaruhi pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Hal tersebut serupa dengan hasil penelitian ini.

Temuan dalam penelitian ini diperkuat karena pada penelitian Reinalday, W., & Galandaru, S. (2024) dengan judul ‘Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur’, juga menyatakan pada temuan penelitiannya bahwa efektivitas aplikasi IKD terganggu oleh adanya permasalahan terkait kurangnya infrastruktur, kendala jaringan, keterbatasan sosialisasi, dan rendahnya partisipasi Masyarakat. Hal tersebut serupa dengan hasil penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Mone Rizki Desandry, dkk (2024) dengan judul ‘Analisis Faktor Penyebab Kegagalan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kabupaten Bogor’, terdapat perbedaan dimana pada temuan penelitian tersebut masalah terjadi karena lemahnya infrastruktur teknologi, resistensi internal SDM, kurangnya pelatihan, dan inkonsistensi regulasi. Sedangkan pada penelitian ini masalah rendahnya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat disebabkan oleh kurangnya literasi digital masyarakat, minimnya pelibatan masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan lemahnya sinergi antarpemangku kepentingan dengan masyarakat itu sendiri (sosialisasi).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pendekatan *Soft Systems Methodology* (SSM) tahap pertama dan tahap kedua serta penambahan tekni RCA, dapat disimpulkan bahwa meskipun website disdukcapilburselkab.co.id telah dibangun secara optimal dari segi teknis, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih sangat rendah. Permasalahan utama bukan terletak pada sistem, melainkan pada aspek sosial dan perilaku masyarakat, seperti kurangnya pengetahuan, rasa takut menggunakan teknologi, dan budaya administratif yang masih konvensional. Akar masalah bersifat kompleks, dipengaruhi oleh minimnya edukasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah pelosok, serta rendahnya literasi dan kepercayaan diri dalam mengakses layanan daring.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa tantangan utama dalam pemanfaatan layanan publik digital bukan hanya terletak pada teknologi yang disediakan, melainkan pada kesiapan masyarakat dalam menerima dan beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Oleh karena itu, perubahan pelayanan publik ke arah digital perlu diimbangi dengan pendekatan yang lebih menyentuh aspek sosial masyarakat, melalui kegiatan edukatif, pendampingan langsung, perluasan jangkauan sosialisasi, serta pembangunan infrastruktur digital yang merata dan berkeadilan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam upaya memperoleh data sebanyak-banyaknya dari Masyarakat, mengingat keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Analisis penyebab rendahnya pemanfaatan layanan publik digital di Kabupaten Buru Selatan Provinsi Maluku atau di wilayah Indonesia Timur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buru Selatan beserta seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). The effects of website quality on adoption of E-Government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. *ACIS 2012 : Proceedings of the 23rd Australasian Conference on Information Systems, 2011*, 1–13.
https://www.researchgate.net/publication/233390913_The_Effects_of_Website_Quality_on_Adoption_of_E-Government_ServiceAnEmpirical_Study_Applying_UTAUT_Model_Using_SEM
- Hardjosoekarto, S. (2012). Construction of Social Development Index as a Theoretical Research Practice in Action Research by Using Soft Systems Methodology. *Systemic Practice and Action Research*, 25(6), 493–509.
https://www.researchgate.net/publication/257664901_Construction_of_Social_Development_Index_as_a_Theoretical_Research_Practice_in_Action_Research_by_Using_Soft_Systems_Methodology
- SUBKHAN, F., MAARIF, M. S., ROCHMAN, N. T., & NUGRAHA, Y. (2024). Digital Economy Reformulation and Economic Competitiveness of Smart Cities: An Application of Soft Systems Methodology. *International Journal of Economics and Management*, 18(2), 243–259. <https://doi.org/10.47836/18.2.07>
- Miftahul Huda, N. A., & Sembiring, I. (2018). The use of soft systems methodology to resolve Hoax news problems in Indonesia. *Proceedings - 2018 3rd International Conference on Information Technology, Information Systems and Electrical Engineering, ICITISEE 2018, May*, 65–68.
<https://doi.org/10.1109/ICITISEE.2018.8720966>
- Ramadhan, A., Sensuse, D. I., & Arymurthy, A. M. (2011). A proposed methodology to develop an e-Government system based on Soft Systems Methodology (SSM) and Focus Group Discussion (FGD). *ICACISIS 2011 - 2011 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, Proceedings, May*, 147–152.
https://www.semanticscholar.org/paper/A-proposed-methodology-to-develop-an-e-Government-Ramadhan-Sensuse/58cdb171fa063a6a55b60df7628231bd134af43b?utm_source=direct_link
- Putri, T. S., Tolle, H., & Aknuranda, I. (2021). Information Management and Information System Analysis to Support the Achievement of University Performance Agreements with the Government. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 30–43.
<https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.989>
- Ikhbaluddin, I. (2020). Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya Dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan Untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2316>
- Indrayani, E. (2020). *E- GOVERNMENT*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
<http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1372>
- Andrean, W., & Mayarni, M. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370–375.
<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/2197>

- Desandry, M. R., Yuwanto, & Wijayanto. (2024). Analisis Faktor Penyebab Kegagalan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kabupaten Bogor. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 1–13.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/45937/31692>
- Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022). Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 256–265.
<https://doi.org/10.30656/sawala.v10i2.5476>
- Marfu'ah, S. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik : Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Jomantara: Indonesian Journal of Art and Culture*, 15(Volume 15 No. 02 Juni 2024), 271–283.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>
- S, A., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188–193.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3619>
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPSTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 1–17.
<https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i1.6177>
- Wila, R. R., & Swalaganata, G. (2024). Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur. 4579–4585. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/550>

