

## INOVASI PELAYANAN ADMINDUK SECARA ONLINE DENGAN APLIKASI "BAKSO" DI DISDUKCAPIL LOMBOK TIMUR

Masbullah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ITSKes Muhammadiyah Selong, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

masbullah88@gmail.com

**Abstract:** *This online service innovation research with the "BAKSO" application at the Disdukcapil East Lombok aims to find out the problems behind the creation of an online population administration system at the Disdukcapil East Lombok. In addition, this study aims to determine the application of an online application system in population administration registration services in East Lombok Regency. This study uses the theory of public service and service innovation. The method used in this study is a qualitative descriptive method with data collection in the form of interviews and direct observation. The informants taken by the researchers in this case were the service implementers of the East Lombok Disdukcapil and the people of East Lombok Regency as recipients of population administration services. The results of this study found that the innovation of online adminduk services with the "BAKSO" application at the Disdukcapil East Lombok was still not optimal. This is caused by inhibiting factors such as the minimal use of technology from the community, doubts about the validity of the input data, plus the age of the application which is still relatively new so that community participation in providing services is still not optimal. However, with this service innovation, the people of East Lombok Regency get convenience in population administration quickly, effectively, and efficiently.*

**Keywords:** *Innovation, Service, Application of BAKSO*

**Abstrak:** Penelitian inovasi pelayanan adminduk secara online dengan aplikasi "BAKSO" di Disdukcapil Lombok Timur ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang melatarbelakangi dibuatnya sistem administrasi kependudukan online di Disdukcapil Lombok Timur. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan inovasi pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berupa wawancara dan observasi langsung. Informan yang diambil peneliti dalam hal ini adalah para pelaksana pelayanan Disdukcapil Lombok Timur dan masyarakat Kabupaten Lombok Timur sebagai penerima pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa inovasi layanan adminduk online dengan aplikasi "BAKSO" di Disdukcapil Lombok Timur masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh faktor penghambat seperti minimnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan terhadap validitas input data, ditambah usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal. Namun dengan inovasi pelayanan tersebut, masyarakat Kabupaten Lombok Timur mendapatkan kemudahan dalam administrasi kependudukan secara cepat, efektif, dan efisien.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Aplikasi BAKSO

## **Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang berdampak pada persebaran penduduk yang tidak merata. Masalah kerap muncul dari jumlah penduduk yang timpang, sehingga mendesak pemerintah untuk mengambil kebijakan. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penyelenggara negara harus dapat bekerja lebih ekstra dari pada tingkat pemerintahan yang paling rendah dalam hal pendataan dokumen dan menjamin tersedianya data kependudukan yang lengkap dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan untuk pemenuhan informasi kependudukan untuk merumuskan suatu kebijakan. . Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan penyelenggaraan pelayanan publik lebih cepat dan memberikan peluang kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Hal ini merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat luas, antara lain tugas dan fungsi pendaftaran dan penerbitan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, serta pencatatan mutasi dan pengelolaan kependudukan. data. Di daerah, tugas pelayanan publik merupakan tugas dan sekaligus kewenangan pemerintah daerah yang diwakili oleh "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diterjemahkan menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Di era digital yang semakin maju saat ini, pemerintah harus lebih peka dan responsif dalam menggunakan teknologi yang ada. Begitu juga dengan para penyelenggara dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasi diri, menemukan strategi dan pendekatan kepada masyarakat secara lebih tepat, serta terus berusaha memperbarui teori dan instrumentasi agar tidak ketinggalan dengan kemajuan zaman. Dalam hal ini, salah satu yang bisa dilakukan adalah inovasi. Terkait pentingnya pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan akta kelahiran, akta kematian, dan KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur melakukan inovasi. Inovasi yang dilakukan berupa pelayanan akta kelahiran, akta kematian, dan e-KTP dengan proses pendaftaran dokumen kependudukan secara online menggunakan aplikasi "Buat Administrasi Kependudukan Online disingkat "BAKSO".

Dengan aplikasi ini, berarti Anda hanya perlu mendaftar melalui satu aplikasi, mendapatkan kemudahan pengelolaan dokumen. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan sistem aplikasi online pada pelayanan

pendaftaran kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur ini dan apa kelebihan dan kekurangan dari sistem aplikasi online yang diterapkan.

### **Metode**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan atau studi kepustakaan adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data kepustakaan, membaca, dan mencatat serta termasuk mengolah data penelitian (Zed, 2016). Penelitian kepustakaan adalah untuk menemukan model penelitian yang dilakukan secara sistematis ilmiah, terkait dengan pengumpulan bahan kepustakaan yang sesuai dengan tujuan penelitian, meliputi pengumpulan, pengorganisasian, dan penyajian data (Danandjaja, 2014). Dalam penelitian kepustakaan memiliki ciri-ciri utama, antara lain: 1. penulis tidak berhadapan langsung dengan yang ada di lapangan tetapi berhadapan langsung dengan teks dan data. 2. Data dalam studi pustaka dapat langsung digunakan dan siap pakai. 3. Pada umumnya data perpustakaan yang diperoleh merupakan sumber sekunder atau berasal dari sumber bekas. 4. data perpustakaan yang tidak terbatas ruang dan waktu (Zed, 2016). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dan teknik pengambilan data secara online. Menurut Mirzaqon (dalam Sari et al, 2020) Dokumentasi adalah teknik data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel yang dapat berupa catatan, artikel atau makalah, buku, jurnal, atau dokumen lain yang dianggap terkait dengan penelitian inovasi di Adminduk. layanan dengan Aplikasi. BAKSO” di Disdukcapil, Kabupaten Lombok Timur. Teknik pencarian data online adalah pengumpulan data dengan melakukan pencarian data online dengan akses cepat dan akademis terkait informasi dan teori yang digunakan dalam penelitian (Bungin, 2011). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan layanan internet melalui Sinta, Garuda, DOAJ, Google Scholar dan sumber lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis isi. Analisis isi adalah teknik yang bertujuan untuk membuat kesimpulan berdasarkan ciri-ciri tertentu yang ada dalam pesan suatu teks informasi secara objektif dan sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis fakta-fakta yang terdapat dalam teks informasi, baik dari informasi cetak maupun elektronik. Ada enam tahapan analisis isi menurut (Krippendorff, 2018) sebagai berikut: penyatuan, pengambilan sampel, pengkodean, pengurangan, penarikan kesimpulan, dan penceritaan hasil. Hasil penelitian ini menyajikan dan menjelaskan data dalam bentuk teks naratif sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian pelayanan administrasi online menggunakan aplikasi “BAKSO” pada Disdukcapil Lombok Timur.

## Hasil Dan Pembahasan

Penerapan Sistem Aplikasi BAKSO Dalam Pelayanan Adminduk di Dukcapil Kabupaten Lombok Timur

### A. Tentang Aplikasi BAKSO



**Gambar 1.** Iklan Aplikasi BAKSO

BAKSO adalah singkatan dari Buat Administrasi Kependudukan Online. Inovasi BAKSO sendiri merupakan bagian dari mekanisme dalam Sistem, Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa, berdasarkan penguatan dan peran aktif desa untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi bagi warga desa dengan menggunakan aplikasi sebagai media pengiriman berkas administrasi persyaratan dokumen dengan berani.

Sebelum munculnya Inovasi BAKSO, pelayanan administrasi hanya dilakukan secara konvensional dengan memperhatikan Kantor Dukcapil Kabupaten Lombok Timur yang memiliki keterbatasan akses untuk menjangkau seluruh kebutuhan penduduk. Inovasi BAKSO telah mendorong desa untuk terlibat aktif dalam memberikan pelayanan administrasi bagi seluruh warga desa, termasuk warga rentan pelayanan administrasi seperti Warga Lansia (Lansia), Penyandang Disabilitas, Masyarakat Marjinal, Warga Terisolasi/Terpencil dan termasuk terlantar anak-anak. Dengan segala keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Dukcapil, inovasi BAKSO membuat pelayanan administrasi yang semula sebatas unlimited, setiap warga desa bisa mendapatkan pelayanan adminduk terdekat, termurah, tercepat, dan terjangkau. Dampak positif ini dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan kepemilikan Dokumen bagi warga Kabupaten Lombok Timur. Sebelum implementasi inovasi BAKSO di Kabupaten Lombok Timur, cakupan kepemilikan dokumen administrasi masih kurang dan jauh di bawah cakupan nasional. Namun, berbeda dengan kondisi saat ini, Berdasarkan rilis data

Sistem Administrasi Kependudukan per Desember 2020, cakupan kepemilikan dokumen administrasi telah melampaui target nasional.

Selain itu, dengan melibatkan desa untuk pelayanan administrasi, desa dapat memiliki data pembangunan yang akurat yang dibutuhkan untuk keperluan perencanaan desa, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Dan dalam lingkup Kabupaten, pemutakhiran data yang akan membuat pelaksanaan program pemulihan ekonomi dan reformasi sosial di Kabupaten Lombok Timur seperti Program Rehabilitasi/Rekonstruksi Gempa 2019, Program Jaring Pengaman Sosial dalam mengatasi Dampak Covid 19, dan program lain berjalan optimal. dan tepat sasaran. Data kependudukan ini juga memudahkan pencegahan berbagai masalah yang selama ini menjadi momok di Kabupaten Lombok Timur seperti trafficking (perdagangan orang), usia anak. Praktik baik ini dapat dibuktikan di desa-desa yang telah menerapkan inovasi BAKSO.

Inovasi BAKSO sendiri mulai diterapkan di Kabupaten Lombok Timur pada tahun 2018, dengan desa percontohan pelaksana sebanyak 20 desa. Kemudian pada awal tahun 2021 telah dikembangkan implementasinya dan dilaksanakan oleh 104 desa. Dengan berbagai manfaat yang diperoleh Desa, Dukcapil, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya, penerapan aplikasi BAKSO pada akhir tahun 2021 akan diterapkan oleh seluruh desa/kelurahan yaitu 254 desa/kelurahan di Kabupaten Lombok Timur. Pelaksanaan BAKSO terus disempurnakan untuk memastikannya, mulai dari regulasi yang akan diterbitkan dalam bentuk Perbup serta pembenahan dan penambahan sarana dan prasarana baik di Dinas Dukcapil maupun di desa-desa di Kabupaten Lombok Timur.

Hasil atau output langsung dari inovasi BAKSO berupa kemudahan pelayanan dokumen administrasi bagi warga di desa-desa yang menerapkan inovasi BAKSO, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

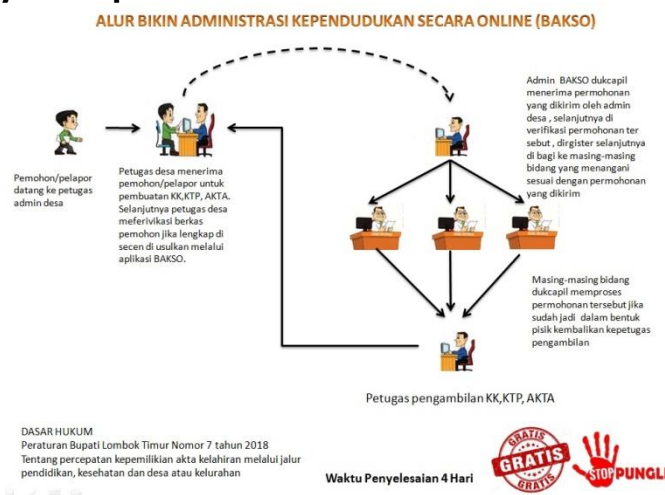
No.	Jenis Dokumen	Jumlah Dokumen permohonan melalui aplikasi BAKSO
1	KTP EL	1357
2	AKTA KELAHIRAN	284
3	AKTA KEMATIAN	45
4	KIA	2479

Sumber : <https://disdukcapil.lomboktimurkab.go.id//statis-31-bakso.html>

**Gambar 2.** Hasil Luaran Aplikasi BAKSO

Selain itu, desa yang terkoneksi dengan aplikasi BAKSO dapat memiliki data kependudukan yang akurat dan up to date, yang kemudian digunakan, disajikan, dan misalnya dalam program pengabdian desa dan program lainnya terutama yang berbasis aplikasi SID berbasis IT, aplikasi SIKNG, dan lain-lain.

### B. Aplikasi Layanan Aplikasi BAKSO



**Gambar 3.** Alur Pelayanan Aplikasi BAKSO

Pelayanan publik yang dihadirkan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur sebenarnya merupakan hasil penilaian yang telah lolos uji publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah melibatkan inovasi-inovasi yang meningkatkan pelayanan publik yang relevan bagi masyarakatnya. Seiring dengan perkembangan zaman, Pemerintah Kabupaten Lombok Timur menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik yang diberikan. Keterlibatan penerapan BAKSO dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur merupakan hasil dari sistem kependudukan sebelumnya. Pemerintah berusaha mengembangkan pelayanan publik yang dihadirkan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan. Meningkatnya kebutuhan masyarakat memaksa Pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat dan mudah diakses setiap saat. Penerapan sistem aplikasi online dalam pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur diwujudkan dengan diluncurkannya aplikasi "BAKSO" oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Penerapan aplikasi sistem kependudukan online diluncurkan untuk mendukung visi dan misi Lombok Timur dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Selain itu, aplikasi BAKSO dibuat untuk mendukung program Pemerintah Kabupaten Lombok Timur dalam rencana Smart City.

Aplikasi BAKSO ini hadir kembali untuk jilid 2 guna mempermudah pelayanan online kepada masyarakat. Selain itu juga meminimalisir munculnya calo dan praktik pelanggaran

pungutan liar oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Kehadiran Aplikasi Bakso juga menjadi solusi atas keluhan masyarakat selama ini tentang maraknya pungutan liar. Aplikasi ini juga merupakan jawaban dari masyarakat dalam pelayanan khususnya Adminduk secara cepat, tepat dan akurat dengan tidak lagi mengantri lama di kantor Dukcapil atau di kantor kecamatan. Aplikasi ini melayani pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan e-KTP, Kartu Tanda Penduduk (KIA), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Sedangkan Kartu Keluarga (KK) masih belum bisa dilakukan melalui aplikasi ini dan masih dilakukan melalui Unit Pelayanan di masing-masing Kecamatan. Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Kematian setelah melalui proses permohonan dan disetujui oleh penyelenggara Kabupaten dapat langsung dicetak di Kantor Desa. Sedangkan e-KTP dan KIA berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Dalam pelaksanaan pelayanan online di tingkat desa, masyarakat dapat langsung mendatangi kantor desa dengan meminta bantuan kepada pengelola desa dengan membawa berkas lamaran untuk di scan dan dikirim melalui aplikasi BAKSO..

Adapun berkas syarat yang harus di siapkan untuk masing-masing jenis permohonan oleh pemohon adalah,

1. E-KTP (Elektronik-Kartu Tanda Penduduk)
2. Poto Copy Kartu Keluarga
3. Surat Perekaman untuk pemohon KTP baru
4. Surat kehilangan dari Kepolisian untuk KTP hilang
5. KTP asli untuk pemohon KTP Rusak/ganti data
6. Akta Kelahiran
7. Poto Copy Kartu Keluarga
8. Poto Copy KTP orang tua Wali/orang yang bersangkutan
9. Surat Keerangan Lahir Asli
10. Poto Copy Buku Nikah
11. Akta Kematian
12. Kartu Keluarga Asli
13. KTP Asli orang yang bersangkutan
14. Surat Keterangan Kematian dari desa/Rumah Sakit
15. KIA (Kartu Identitas Anak)
16. Poto Copy Kartu Keluarga
17. Poto Copy Akta Kelahiran
18. Pas Foto untuk usia anak diatas 5 tahun

Adapun spesifikasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan online di Kabupaten Lombok Timur adalah sebagai berikut:

Manfaat Dalam inovasi, layanan administrasi kependudukan online dibuat dengan tujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik. Berdasarkan tingkat informasi menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008) inovasi ini memasuki tahap inovasi inkremental dimana inovasi ini merupakan inovasi baru dan membawa perubahan kecil pada

proses pelayanan yang ada. Dengan adanya aplikasi BAKSO, pengelolaan dokumen menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Selalu ada nilai baru dibandingkan dengan sistem sebelumnya, terbukti bahwa perubahan pada aplikasilah yang membedakannya dengan sistem reguler sebelumnya.

Kesesuaian Dalam perkembangannya, suatu produk inovasi tidak secara langsung memecahkan masalah atau dapat menjawab kebutuhan yang muncul (Yogi Suwarno, 2008). Pendapat ini dapat diartikan bahwa jika suatu produk inovasi tidak berhasil, maka akan ada inovasi lain yang lebih baru atau inovasi dari inovasi sebelumnya untuk disesuaikan dengan permasalahan. Proses ini dikenal sebagai siklus inovasi. Sedangkan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur, saya tidak mengetahui hal yang sama sekali baru. Namun, inovasi ini merupakan sesuatu yang dapat diadopsi dari inovasi di bidang lain serta merupakan kelanjutan dari inovasi yang sudah ada. Pada indikator ini dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Lombok Timur melalui aplikasi BAKSO sudah sesuai dengan inovasi sebelumnya. Dahulu, pelayanan dilakukan secara berkala dengan berbagai pilihan layanan, sehingga melalui aplikasi BAKSO ini hadir sebagai pelengkap dari inovasi-inovasi sebelumnya. Perbedaannya hanya terletak pada mekanisme pelayanan yang dilakukan agar lebih efektif dan sederhana. Saat melewati aplikasi, fokus perubahannya adalah saat mendaftar, mekanisme antrian, serta dokumen yang biasanya dikumpulkan secara fisik, bisa lebih efisien dalam bentuk digital.

Kompleksitas Inovasi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008), inovasi yang berhasil adalah penciptaan dan implementasi proses baru, produk layanan, dan metode layanan dari hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Temuan penelitian ini serupa dengan pendapat Mulgan dan Albury. Ada inovasi yang menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik dari sebelumnya. Dengan demikian, tingkat kerumitan inovasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur secara umum bukanlah masalah yang penting karena kesiapan pegawainya. Namun kompleksitas yang terjadi terkait dengan pengguna atau warga yang belum memahami teknologi, namun hal tersebut dapat diatasi dengan pelatihan atau sosialisasi.

Permohonan BAKSO telah berkekuatan hukum setelah dilakukan uji publik pada saat peluncuran. Terbukti, satu bulan setelah diluncurkan, aplikasi BAKSO telah digunakan oleh masyarakat, khususnya dalam layanan KTP elektronik. Namun masih terdapat masyarakat yang belum memahami teknologi BAKSO sehingga jumlah pengguna aplikasi ini tidak menyeluruh di semua jenis layanan yang diberikan oleh aplikasi BAKSO ini.



Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi BAKSO harus dilihat dari cara kerja pelayanan ini dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kemudian dari hasil yang baik berupa produk pelayanan, akta kelahiran, akta kematian, dan KTP elektronik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung inovasi pelayanan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat dapat mengetahui inovasi-inovasi yang dilakukan pemerintah agar pengguna aplikasi meningkat. Meskipun upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mengamati atau memperoleh informasi terkait inovasi, salah satunya melalui sosialisasi, hal ini tidak menjamin akan ada program sehingga partisipasi masyarakat dalam melakukan observasi tetap terjaga. belum optimal dalam proses sosialisasi. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Aplikasi BAKSO Pada Pelayanan Adminduk Di Dukcapil Kabupaten Lombok Timur.

Penerapan Sistem Administrasi Kependudukan Online di Kabupaten Lombok Timur yaitu aplikasi BAKSO dimaksud memiliki beberapa dampak yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan pihak terkait lainnya. Inovasi dalam sistem administrasi kependudukan merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Timur untuk mempermudah masyarakat dan instansi Pemerintah Kabupaten Lombok Timur itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa keuntungan penerapan aplikasi BAKSO yang dapat dirasakan oleh masyarakat di Kabupaten Lombok Timur adalah pertama, penerapan sistem aplikasi BAKSO memudahkan masyarakat di Kabupaten Lombok Timur dalam mengurus data administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi repot datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Kedua, Hemat Uang, biaya disini berarti masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menempuh jarak jauh ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan. Ketiga, hemat waktu, dalam arti dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat dapat menghemat waktu dalam pengurusan pendaftaran administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Masyarakat dapat mengakses aplikasi online kapanpun mereka berada. Teknologi dapat digunakan untuk menghemat waktu dalam proses pendaftaran administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur dengan menggunakan aplikasi BAKSO.

Sedangkan kekurangan yang terjadi dalam proses implementasi aplikasi BAKSO berupa pertama, banyak masyarakat yang belum memahami pembuatan dokumen administrasi secara online. Hal ini bisa jadi karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Kedua, masih banyak masyarakat

di Kabupaten Lombok Timur yang meragukan pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara online dari segi validitas data yang diinput. Ketiga, masih banyak masyarakat yang belum dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi baik berupa gadget maupun komputer.

## **Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari makalah ini adalah bahwa pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga akan meningkat. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki sifat terbuka terhadap perkembangan zaman, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang terus meningkat sesuai perkembangan zaman. Pemerintah Kabupaten Lombok Timur melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pemanfaatan ini diwujudkan dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur yang dapat dilakukan secara online. Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur membuat aplikasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang dibuat dengan BAKSO. BAKSO dapat digunakan dalam tiga administrasi kependudukan, yaitu E-KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. BAKSO sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik tentunya mampu memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya BAKSO, masyarakat Kabupaten Lombok Timur akan mendapatkan kemudahan karena tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Selain itu, keberadaan BAKSO dapat menghemat waktu dan biaya karena masyarakat Kabupaten Lombok Timur tidak perlu datang dan mengantri di kantor Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur. Namun di sisi lain, tidak sedikit masyarakat di Kabupaten Lombok Timur yang tidak dapat menggunakan teknologi berupa gadget atau komputer sehingga tidak memahami cara penggunaan BAKSO dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Selain itu, masyarakat Kabupaten Lombok Timur masih meragukan administrasi kependudukan online dari segi validitas data yang diinput. Ada beberapa saran dari penelitian yang telah penulis lakukan terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan online di Kabupaten Lombok Timur yaitu mengingat masih banyak masyarakat yang belum memahami administrasi kependudukan online, dan juga masih baru yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kabupaten Lombok Timur Diharapkan dapat melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui radio-radio lokal atau melalui acara-acara yang diadakan di Lombok Timur. Kemudian, Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur harus memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa keabsahan datanya terjamin, sehingga

masyarakat tidak perlu ragu dalam mengurus administrasi kependudukan secara online. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur harus melakukan pelatihan agar masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan BAKSO. Pelatihan dapat dilakukan secara perwakilan melalui perangkat desa. Perangkat desa dari kabupaten Lombok Timur diundang untuk menyaksikan acara pelatihan penggunaan Aplikasi BAKSO.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs. Moh. Juhad, M.AP selaku Rektor ITKes Muhammadiyah Selong dan kepada Bapak Muhammad Atha 'Iqbal. S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan fasilitas dan bantuan kepada penulis dalam menambah ilmu di ITKes Muhammadiyah Selong, kemudian kepada Bapak Yuniar Affandy, SH, MM selaku Ketua LPPM ITKes Muhammadiyah Selong atas arahan, bantuan, bimbingan dan jasa penulis dalam penelitian ini.

### **Referensi**

- Bungin, B. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana.
- Buku Pedoman Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (e-KTP) di Indonesia, Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI, 2011
- Danandjaja, J. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. *Antropologi Indonesia*, 0(52): 82-92. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jai/article/view/3318>
- Krippendorff, K. 2004. *Content Analysis: An Introduction To Its Methodology*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Makalah Ny. Lies Sugondo, SH, Ketua Konsorsium Catatan Sipil dalam Konperensi Nasional Pengembangan Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan, Mei 2002
- Jimly Asshiddiqie, 2002, *Administrasi Kependudukan Indonesia dalam perspektif Hukum Tata Negara, Departemen Dalam Negeri*, Jakarta
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). *Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163-178.
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). *Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA*. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41-53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Sirajuddin, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Cita Intrans Selaras, Malang.
- Zed, M. 2016. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- Permendagri No. 6 Tahun 2011 tentang Spesifikasi Perangkat Keras, Lunak, Blanko KTP Elektronik
- Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional