

IMPLEMENTASI LAYANAN BERBASIS DIGITAL VIA APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE DI KOTA BANJARBARU

Rahmah , Sitna Hajar Malawat , Junaidy

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu politik dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIM19120024

²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu politik dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1113059101

³Administrasi Publik, Fakultas Ilmu politik dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1102088702

Email : rhmah.amah24@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru adalah dinas yang berfungsi dalam penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan. Pada proses yang berjalan selama ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Melakukan Implementasi Layanan Berbasis Digital Via Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile. Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile ini melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan secara daring, aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile tersebut dapat didownload di *playstore* bagi pengguna *android*.

Berdasarkan pengumpulan data di lapangan, aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile telah berjalan, namun bagaimana implementasi dan apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi layanan berbasis Digital Via Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile di Kota Banjarbaru dapat meningkatkan kualitas layanan pada Disdukcapil Kota Banjarbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Layanan Berbasis Digital Via Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile Di Kota Banjarbaru, metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Layana Digital Dukcapil Banjarbaru Mobile dengan 4 indikator dari Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, Disposisi dan struktur birokrasi sudah baik, namun ada tiga faktor penghambat dalam implementasi Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile diantaranya adalah jaringan yang eror ketika banyaknya pelayanan, masyarakat yang kurang melek teknologi dan kejelasan permohonan ketika menggunakan layanan online. Serta terdapat satu faktor pendukungnya yaitu undang-undang tentang penggunaan elektronik tahun 2009 sebagai payung hukum dan sarana prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Kebijakan, layanan, digital, Dukcapil, mobile.

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarbaru is a service that functions in structuring and publishing population documents and data. In the process that has been running so far, the Banjarbaru City Population and Civil Registration Office has

implemented digital-based services via the Banjarbaru Mobile Disdukcapil application. The Banjarbaru Mobile Dukcapil application carries out online population document services, the Banjarbaru Mobile Disdukcapil application can be downloaded on the PlayStore for Android users.

Based on data collection in the field, the Dukcapil Banjarbaru Mobile application has been running, but how is it implemented and what are the factors that influence the implementation of Digital-based services Via the Disdukcapil Banjarbaru Mobile Application in Banjarbaru City can improve service quality at Disdukcapil Banjarbaru City. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Layanan Berbasis Digital Via Aplikasi Disdukcapil Banjarbaru Mobile Di Kota Banjarbaru, metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif..

The objective of this research is to understand and analyze the Implementation of Digital-Based Services via the Disdukcapil Banjarbaru Mobile Application in Banjarbaru City. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The research results show that the Implementation of Digital-Based Services via Disdukcapil Banjarbaru Mobile meets the 4 indicators from Edward III, which are communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. However, However, there are three inhibiting factors in the implementation of the Banjarbaru Mobile Disdukcapil Application, including an error network when there are many services, people who are less technologically literate and clarity of application when using online services. And there is one supporting factor, namely the law on the use of electronics in 2009 as a legal umbrella and adequate infrastructure.

Keywords: *Kebijakan, layanan, digital, Dukcapil, mobile*

DAFTAR PUSTAKA

Referensi dan sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- [2] Hariyana, Lilis. 2022. "Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda."
- [3] Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Ljokseumawe: Unimal Press.
- [4] Lestari, Ratna Ani, dan S. Agus Santoso. t.t.-a. 2020. "Pelayanan Publik Dalam Good Governance".
- [5] Undang- undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN).

- [6] Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- [7] Keputusan walikota Banjarbaru nomor 188.45/473/KUM/2020 tentang Slogan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- [8] Fauzi, A., Dkk. 2022. *Metodologi Penelitian*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- [9] Surakhmad, Winarno. 1980. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VII. Bandung: Tersito.
- [10] Creswell, Jhon W. 2016. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [11] Saleh, Sirajuddin (2017) *Analisis Data Kualitatif*. Pertama . Pustaka Ramadhan, Bandung, Bandung, Indonesia.
- [12] Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.