



**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINDUK MELALUI APLIKASI  
SMART KAMPUNG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Oleh

**Wahyu Febby Tri Imbani**

**200910201136**

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JEMBER  
2024**



**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINDUK MELALUI APLIKASI  
SMART KAMPUNG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUWANGI**

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara*

**SKRIPSI**

Oleh

**Wahyu Febby Tri Imbani**

**200910201136**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JEMBER  
2024**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Rasa terima kasih untuk orang-orang yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Alm Bapak Trubus dan Ibu Siti Aminah yang telah merawat, menyayangi dan mendidik selama ini dan tidak akan pernah tergantikan;
2. Kedua dosen pembimbing saya, bapak Dr. Suji S.Sos., M.Si dan M Hadi Makmur, S.Sos., M.AP yang telah membimbing saya selama mengerjakan skripsi;
3. Seluruh guru yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada saya mulai dari menempuh pendidikan di SDN 4 Wringinpitu, SMP 1 Tegaldlimo, SMAN 1 Purwoharjo serta seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Adminidtrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Seluruh teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2020, terlebih sahabat-sahabat penulis Puji Erliana F, Shavanna Maura, Chavita Yulia, Meynanda Anggraini dan Geng Budaya yang selalu setia menemani penulis;
5. Seluruh informan dalam penelitian ini khususnya kepada pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dan masyarakat Kabupaten Banyuwangi;
6. Almamater tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

## **MOTTO**

“Allah akan membukakan jalan, jika kamu mau berusaha”

-Ibu Siti Aminah-

“Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah”

-Buya Hamka-

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Febby Tri Imbani

NIM : 200910201136

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 03 Juli 2024  
Yang menyatakan,

Wahyu Febby Tri Imbani  
NIM 200910201136

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 03 Juli 2024

Tempat : Ruang Sidang Lantai 2 FISIP Universitas Jember

### Pembimbing

### Tanda Tangan

1. Pembimbing Utama

Nama : Dr. Suji, S.Sos., M.si (.....)

NIP : 19700652008121002

2. Pembimbing Anggota

Nama : M Hadi Makmur, S.Sos., M.AP (.....)

NIP : 197410072000121001

### Penguji

1. Penguji Utama

Nama : Drs. Boedijono M.Si (.....)

NIP : 196103311989021001

2. Penguji Anggota

Nama : Tree Setiawan S.A.P.,M.P.A (.....)

NIP : 199010032015041001

## ABSTRACT

*This research describe the effectiveness of population administration services through the Smart Kampung application at the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service. This research was conducted at the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service which has the Smart Kampung application to improve public services. However, in carrying out population administration, they still tend to use conventional service methods compared to service methods through the Smart Kampung application. This indicates that the implementation of the Smart Kampung application carried out by the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service has still not reached the expected level of effectiveness, making it a challenge that must be faced. The concept of this research uses theory from Sutrisno (2007) with five effectiveness indicator, namely understanding the program, right on target, achieving goals, and real changes to test the effectiveness of population administration services through the Smart Kampung application at the Population and Civil Registration Service of Banyuwangi Regency. This research uses a postpositivisme qualitative approach by collecting data from observations, interviews and documentation. The data collection technique uses purposive sampling. Then the validity of the data will be tested using triangulation. In this research, researchers analyzed data using interactive model analysis according to Miles, Huberman and Saldana (2014:10). The results of the research show that the effectiveness of population administration services through the Smart Kampung application at the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service, shows that the implementation of the Smart Kampung application program is still not running well to its full potential. dimensions of being right on target, the implementation of the Smart Kampung application program is still not considered effective. This is proven by the large number of people who have not been reached by this , especially people in rural areas. If viewed from the timely dimension, the implementation of the Smart Kampung application is considered effective. This is proven by the increase in documents completed by the Banyuwangi Regency Population and Civil Registration Service. Apart from that, people do not need to spend time going to the Dispendukcapil office to carry out the population administration process. The dimension of achieving goals, the implementation of the Smart Kampung application program is considered effective. This is proven by an increase in the quality of population administration services. If viewed from the dimensions of real change, the implementation of the Smart Kampung application is considered effective. This is proven by the positive response from the public regarding the convenience obtained through this application.*

**Keywords:** *Public services, Smart Kampung, Service Effectiveness*

## RINGKASAN

**Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi;** Wahyu Febby Tri Imbani; 2024; 200910201136; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Di Kabupaten Banyuwangi *Smart Kampung* merupakan inisiatif pemerintah setempat untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna untuk meningkatkan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, dan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa atau kampung. Dengan demikian tujuan utama dari penggunaan aplikasi *Smart Kampung* ini untuk mempermudah masyarakat memperoleh dokumen kependudukan. Latar belakang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi menerapkan pelayanan *online* melalui aplikasi *Smart Kampung* ini adalah untuk mengurangi ketergantungan pada proses pelayanan *offline* yang lambat dan rumit. Melalui aplikasi *Smart Kampung*, menjadi solusi bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lainnya secara mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi menerapkan pelayanan *online* melalui aplikasi *Smart Kampung* sejak tahun 2021 dan sudah berjalan selama 3 tahun. Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala yaitu terkait rendahnya pemahaman teknologi karena keterbatasan faktor ekonomi dan usia. Akan tetapi untuk masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi *Smart Kampung* mengakui bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini menggunakan paradigma *postpositivisme* dengan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dengan kurun waktu tiga bulan. Fokus dalam skripsi ini pada Efektivitas Pelayanan Adminduk berbasis *online*. Efektivitas pelayanan tersebut dapat difokuskan pada teori Sutrisno (2007) melalui indikator Pemahaman pelayanan, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari proses pengumpulan data hingga analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penerapan program aplikasi *Smart Kampung* masih belum berjalan dengan baik untuk sepenuhnya. Jika ditinjau berdasarkan teori Sutrisno (2007), mengidentifikasi adanya beberapa dimensi yang belum efektif. Terkait pemahaman program masyarakat masih tergolong belum efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengguna layanan adminduk melalui aplikasi jauh lebih rendah dibandingkan dengan pengguna layanan secara konvensional. Jika di tinjau dari dimensi tepat sasaran, implementasi program aplikasi *Smart Kampung* masih belum tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang belum terjangkau dengan adanya program tersebut,

terutama masyarakat di pedesaan. Jika ditinjau dari dimensi tepat waktu, implementasi program aplikasi *Smart Kampung* sudah tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan dokumen yang terselesaikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, masyarakat tidak perlu menggunakan waktu untuk menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan proses administrasi kependudukannya. Jika ditinjau dari dimensi tercapainya tujuan, implementasi program aplikasi *Smart Kampung* sudah tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jika ditinjau dari dimensi perubahan nyata, implementasi program aplikasi *Smart Kampung* tergolong sudah efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya respon positif dari masyarakat terkait kemudahan yang diperoleh melalui aplikasi tersebut.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Djoko Poernomo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.A.P. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dr. Suji, S.Sos., MSi selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan, wawasan, waktu dalam membimbing penulisan skripsi ini;
5. M Hadi Makmur, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan wawasan, waktu dan pengarahan dalam membimbing penulisan skripsi ini;
6. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang

telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bantuan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan;

8. Bapak Mulyono selaku operator Program Ilmu Administrasi negara;
9. Seluruh orang-orang yang telah bersedia membantu dan mendukung penulis mulai dari kuliah hingga menulis skripsi ini sampai selesai;

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Jember, 03 Juli 2024  
Penulis

Wahyu Febby Tri Imbani  
NIM 200910201136

## DAFTAR ISI

HALAMAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN ABSTRACT .....	vii
HALAMAN RINGKASAN .....	viii
HALAMAN PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
<b>BAB 1 . PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 . TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelayanan Publik.....	6
2.2 Administrasi Kependudukan .....	7
2.3 <i>E-Government</i> .....	7
2.4 <i>Smart Kampung</i> .....	8
2.5 Konsep Efektivitas .....	9
2.5.1 Definisi Efektivitas .....	9
2.5.2 Efektivitas Pelayanan Publik .....	9
2.5.3 Dimensi Efektivitas.....	10
2.6 Kerangka Pemikiran Operasional Penelitian.....	12
2.7 Penelitian Terdahulu .....	13
<b>BAB 3 . METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	14
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
3.3 Objek dan Fokus Penelitian .....	15
3.4 Penentuan Informan Penelitian .....	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data.....	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	17
<b>BAB 4 .HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	18
4.1.1 Profil Kabupaten Banyuwangi .....	18
4.1.2 Gambaran umum Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.....	18
4.1.3 Struktur Organisasi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi .....	19
4.2 Proses Pelayanan Admindak melalui Aplikasi <i>Smart Kampung</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	19

<b>4.3 Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi <i>Smart</i> Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.....</b>	<b>21</b>
4.3.1 Pemahaman Program .....	21
4.3.2 Tepat Sasaran .....	25
4.3.3 Tepat Waktu .....	28
4.3.4 Tercapainya Tujuan.....	30
4.3.5 Perubahan Nyata .....	32
<b>4.4 Analisis Hasil Pembahasan .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>39</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>40</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	12
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil.....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pelayanan Adminduk Disdukcapil Tahun 2023 .....	3
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Tahun 2020-2023 ....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 Analisis Hasil Pembahasan.....	35

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan seperti proses terkait dengan pengelolaan data dan informasi kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 1 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian dalam menata dan juga menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap waktu yang terjadi dalam kehidupan tidak terlepas dengan peristiwa kependudukan seperti kematian, kelahiran, perkawinan, perceraian, pengesahan dan pengakuan anak yang harus dicatat sebagai salah satu upaya tertib administrasi yang menjadi kewajiban penduduk Republik Indonesia.

Proses pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya dilakukan dengan menggunakan metode konvensional atau *offline*, yaitu masyarakat harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Namun, metode konvensional dapat dikatakan tidak efektif dalam memberikan pelayanan. Salah satu kekurangan utamanya adalah proses yang cenderung lambat dan memakan waktu. Selain itu, kegiatan manual juga rentan terhadap kesalahan, baik dalam pengisian formulir maupun dalam pengolahan data. Dokumen fisik yang disimpan juga rentan terhadap kerusakan atau kehilangan. Keterbatasan waktu layanan yang hanya tersedia selama jam kerja kantor pemerintahan juga dapat menjadi kendala bagi warga yang sibuk. Oleh karena itu, sistem konvensional dalam pencatatan kependudukan kurang efisien, kurang responsif, dan kurang memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Munculnya *e-government* menjadi solusi untuk mengatasi sejumlah masalah yang terkait dengan metode konvensional dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adopsi *e-government*, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu lebih lama untuk melakukan administrasi kependudukan di kantor pelayanan, karena mereka dapat mengakses layanan tersebut secara *online* dari mana saja dan kapan saja. Proses pengisian formulir, pengajuan dokumen, dan pengolahan data dapat dilakukan secara elektronik, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi data. Dokumen administrasi kependudukan dapat disimpan dalam bentuk digital, yang lebih aman dan lebih mudah diakses. Dengan demikian, adopsi *e-Government* tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan, tetapi juga memungkinkan partisipasi yang lebih luas dari masyarakat dalam proses pemerintahan. Menjangkau partisipasi masyarakat yang lebih luas untuk dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi melalui digitalisasi. Berdasarkan wawancara tidak terstruktur diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Banyuwangi mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Hal ini juga disampaikan oleh saudari Risa Amalia,

“Saya kan dari pelosok ya mba, rumah saya itu jauh dari kantor Dinas jadi saya susah kalau urusan mengenai kependudukan gitu. Apalagi saya juga kadang ada urusan kak tiap harinya. Untuk meluangkan waktu kesana itu harus cari cari hari. Apalagi kalau ngurus data kependudukan ngga cukup sekali datang terus selesai. Kadang juga harus bolak- balik ke kantor. Jadi kurang efisien waktu bagi saya kak”

Dengan demikian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi meluncurkan pelayanan administrasi yang dapat diakses dengan mudah dan untuk jangkauan masyarakat yang luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mengimplementasikan *e-Government* melalui aplikasi "*Smart Kampung*" yang di dalamnya terdapat 19 layanan yang dapat di akses oleh masyarakat, salah satunya yaitu layanan administrasi kependudukan. Aplikasi tersebut memberikan solusi bagi masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, mengurangi ketergantungan pada proses konvensional yang lambat dan rumit. Melalui aplikasi *Smart Kampung*, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen administrasi

kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lainnya secara mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung.

Aplikasi *Smart Kampung* memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai proses administrasi kependudukan secara *online*, mulai dari pengisian formulir hingga pengajuan dokumen, dan bahkan melakukan pelacakan status pengajuan. Penggunaan aplikasi *Smart Kampung* antara lain untuk meningkatkan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2017, bahwa kebijakan *Smart Kampung* dilaksanakan sebagai upaya pengembangan dan pemberdayaan masyarakat untuk melakukan sesuatu secara cerdas/pintar/bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan dengan kemampuan sumber daya yang tersedia dengan efisien di suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang membentuk komunitas sendiri. Melalui penerapan aplikasi *Smart Kampung*, proses administrasi kependudukan menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, aplikasi *Smart Kampung* juga membantu pemerintah dalam mengelola data penduduk dengan lebih baik melalui pengolahan data yang dilakukan secara elektronik. Adapun laporan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi tahun 2023, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laporan Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kab. Banyuwangi Tahun 2023

<b>Bulan</b>	<b>Konvensional</b>	<b>Aplikasi <i>Smart Kampung</i></b>
Januari	33.558	3.950
Februari	38.010	4.775
Maret	35.496	5.275
April	24.460	4.550
Mei	50.055	4.125
Juni	33.395	3.750
Juli	35.406	4.300
Agustus	31.498	3.725
September	39.405	3.725
Oktober	39.361	4.000
November	44.384	4.500
Desember	40.973	4.225
<b>Jumlah</b>	<b>446.001</b>	<b>50.900</b>

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pelaporan administrasi dari masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi cenderung menggunakan metode pelayanan konvensional dibandingkan dengan metode pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung*. Berdasarkan tabel 1.1 juga diketahui bahwa pelaporan administrasi menggunakan aplikasi *Smart Kampung* dengan total 50.900, sedangkan pelaporan administrasi secara konvensional dengan total 446.001.

**Tabel 1.2** IKM Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi tahun 2020-2023

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2020	92,50%	81,46
2021	92,50%	85,11
2022	92,50%	90,01
2023	92,50%	92,36

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi (2024)

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2020 sampai tahun 2022, nilai IKM berada pada kategori A (Sangat Baik) yaitu pada angka 81,46-93,46. Peningkatan signifikan terlihat pada tahun 2022, yang mana mulai diimplementasikan aplikasi *Smart Kampung*, yaitu dengan nilai IKM 90,01. Hal ini berarti, penerapan aplikasi *Smart Kampung* memberikan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelum adanya aplikasi *Smart Kampung*. Hasil dari data wawancara dengan warga Ahmad Arifin (47 tahun) menuturkan bahwa:

“dengan adanya aplikasi *Smart Kampung* harusnya lebih mudah yaaa pelayanannya, tapi justru ini masih ada masyarakat yang udah lanjut usia itu kesulitan mengaksesnya. Juga walaupun beberapa sudah menggunakan aplikasinya itu hanya ambil antrian dan masih harus datang ke kantornya buat urus”

Dengan demikian masih terdapat kendala dalam penerapan aplikasi *Smart Kampung* untuk mempermudah pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka diperlukan adanya kajian lebih lanjut terkait efektivitas dalam penerapan aplikasi *Smart Kampung* yang telah diterapkan di Kabupaten Banyuwangi. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada teori yang

dikemukakan oleh Sutrisno (2007), menyatakan tingkat efektivitas dalam memberikan pelayanan terdapat lima indikator yaitu pemahaman pelayanan aplikasi *Smart* Kampung, tepat sasaran, tepat waktu, mencapai tujuan, dan perubahan nyata. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “**Efektivitas Pelayanan Adminduk Melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi”?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dalam penelitian ini meliputi:

1. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan literatur penelitian terkait efektivitas pelayanan sektor publik.
2. Secara praktis bagi instansi, diharapkan hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bahan informasi dan masukan bagi instansi yang terkait khususnya untuk meningkatkan pelayanan publik.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan unsur penting suatu penelitian karena digunakan sebagai referensi tentang fenomena permasalahan yang ingin diteliti agar penelitian mempunyai dasar yang kokoh. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian berupa kajian, teori, konsep, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir. Berikut konsep dasar yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik
2. Administrasi Kependudukan
3. *Electronic Government*
4. *Smart* Kampung
5. Konsep Efektivitas

### **2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna (Syahrudin et al., 2020). Menurut Kotler yang dikutip oleh Nurdin (2019), pelayanan dapat didefinisikan sebagai setiap aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kesatuan atau kelompok dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berwujud dalam bentuk fisik suatu produk. Selanjutnya, menurut pandangan Sampara, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung, antara individu, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi merupakan penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

## 2.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan menurut Ferry (2020) dalam arti sempit adalah segenap rangkaian kegiatan yang berkisar pada kegiatan tata usaha kantor seperti tulis menulis, pengetikan surat menyurat, agenda kearsipan, pembukuan dan lain sebagainya terkait dengan data kependudukan. Sedangkan pengertian administrasi kependudukan dalam arti luas adalah keseluruhan proses, mulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan sampai pada proses pendaftaran penduduk.

Pendaftaran penduduk merupakan proses registrasi yang meliputi pendaftaran data diri, penduduk rentan, dan pelaporan atas terjadinya peristiwa kependudukan serta pembuatan dokumen penduduk berupa identitas, kartu maupun keterangan yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara layanan kependudukan (Isnaeni, 2017). Peristiwa penting yang terjadi dalam kehidupan individu dan berdampak pada status kependudukan seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, kematian, adopsi, perubahan alamat, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, dan peristiwa – peristiwa penting lainnya. Setiap peristiwa tersebut wajib dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membentuk catatan kependudukan yang akurat dan *up to date* serta membuktikan bahwa individu – individu memiliki dokumen kependudukan yang sah.

## 2.3 E-Government

Menurut Bank Dunia (Wibawa, 2009) *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet dan *mobile computing* yang bisa dimanfaatkan dalam membentuk hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan pengertian diatas, terdapat dua hal utama pengertian *e-government* yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sebagai alat bantu;

- b. Tujuan pemanfaatannya agar kinerja pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat lebih efisien.

Menurut Indrajit (2006) ada empat tipe penerapan *E-government* diantaranya (a) *Government to Citizens*, penerapannya menggunakan berbagai teknologi agar pemerintah dekat dengan masyarakat. (b) *Government to Bussines*, pemerintah menjalin hubungan dengan kalangan bisnis agar perekonomian berjalan lancar. (c) *Government to Government*, penerapannya dalam bentuk komunikasi kerja sama antarnegara, seperti membuat web resmi negara. *Government to employee*, di buat untuk menyejahterakan para pegawai pemerintahan yang bekerja di bidang pelayanan.

Menurut Indrajit (2006) ada tiga jenis pelayanan *E-government*, diantaranya (a) *Publish*, pelayanan ini merupakan jenis pelayanan *E-government* yang paling mudah, karena selain berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang beragam dan besar. (b) *Interact*, Pada skala ini terjadi komunikasi dua arah antara pengelola *website* dengan pengguna layanan. (c) *Transact*, Pada skala ini terjadi interaksi dua arah seperti pada skala *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya.

#### **2.4 Smart Kampung**

Pelayanan administrasi melalui *Smart Kampung* di Kabupaten Banyuwangi merupakan inisiatif pemerintah setempat untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, dan kesejahteraan masyarakat di tingkat desa atau Kampung. Konsep ini, seperti yang didefinisikan dalam Peraturan Bupati No. 60 Tahun 2017, adalah pengembangan masyarakat dalam suatu komunitas untuk bertindak secara cerdas, pintar, dan bijak dalam mengatasi berbagai permasalahan. Dengan demikian, tujuan utama dari pelayanan administrasi *Smart Kampung* ini adalah:

- a. Meningkatkan Pelayanan Publik;
- b. Pembangunan Infrastruktur;
- c. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat;

Dengan adanya pelayanan administrasi *Smart* Kampung ini, diharapkan masyarakat di Kabupaten Banyuwangi dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan mereka.

## **2.5 Konsep Efektivitas**

### **2.5.1 Definisi Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan suatu hal dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Pasolong (2007) menyatakan efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya, dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Penilaian efektivitas suatu kegiatan perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan dari kegiatan tersebut.

### **2.5.2 Efektivitas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2016) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Maka dari itu, suatu pelayanan dapat dikatakan efektif apabila dapat memuaskan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik berupa barang atau jasa. Meonir dalam Mukarom dan Laksana (2016) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor penting yang mendukung dalam proses terwujudnya pelayanan secara efektif, yakni sebagai berikut:

- a. Kesadaran, dengan adanya kesadaran menunjukkan pada seseorang berbagai pertimbangan untuk memperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketepatan hati, dan keseimbangan jiwa;
- b. Aturan, aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai. Aturan akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja;
- c. Struktur dan mekanisme kerja, yaitu menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan didukung oleh sistem, prosedur, dan metode;

- d. Pendapatan pegawai, yakni sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi tempatnya bekerja;
- e. Keterampilan, dengan adanya faktor tersebut pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif;
- f. Sarana pelayanan, berfungsi sebagai alat utama dalam membantu pelaksanaan pelayanan.

### **2.5.3 Dimensi Efektivitas**

Menurut Emerson dalam Handayani (2006) Efektivitas merupakan tercapainya sasaran/tujuan yang telah ditentukan. Suatu organisasi, pelayanan atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila sudah mencapai sasaran/tujuan. Gibson dalam Waluyo (2007) mengemukakan bahwa dalam menentukan suatu efektivitas terdapat kriteria yaitu sebagai berikut:

- a. Kriteria produksi;
- b. Kriteria mutu;
- c. Kriteria efisiensi;
- d. Kriteria, fleksibilitas;
- e. Kriteria kepuasan;
- f. Kriteria persaingan;
- g. Kriteria pengembangan;
- h. Kriteria kelangsungan hidup.

Lebih lanjut, Dwiyanto (2002) menyebutkan bahwa terdapat lima kriteria yang dapat dijadikan sebagai ukuran efektivitas dari organisasi dalam memberikan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas, merupakan pengukuran seberapa besar penyelenggara pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan;
- b. Kualitas layanan, Informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik;
- c. Responsivitas, Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda sesuai dengan kebutuhan masyarakat;

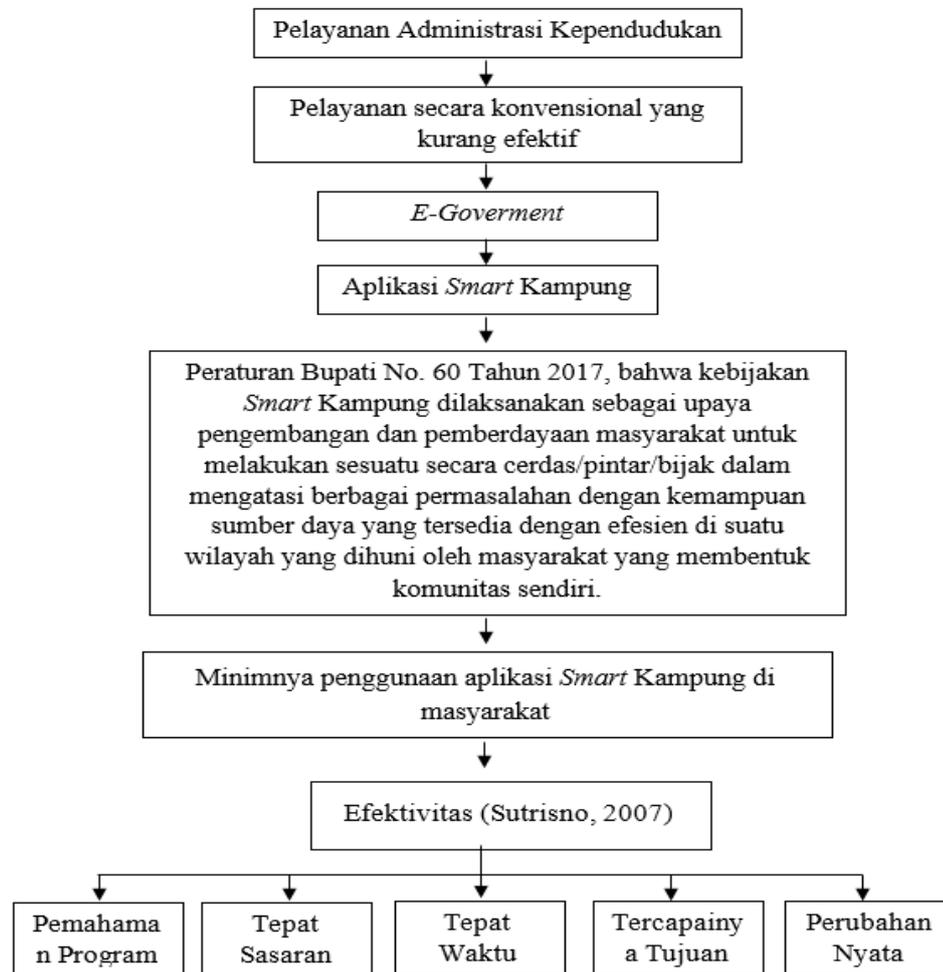
- d. Responabilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit;
- e. Akuntabilitas, dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Akuntabilitas dapat direalisasikan melalui tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah apabila menjumpai masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Efektivitas tidak dapat lepas dari semua unsur yang mendukung berlangsungnya kegiatan. Ada beberapa kriteria yang menjadi ukuran suatu efektivitas kerja dari organisasi dalam memberikan pelayanan. Menurut Sutrisno (2007) terdapat lima kriteria efektivitas yaitu sebagai berikut:

- a. Pemahaman pelayanan, mengacu pada seberapa efektif suatu pelayanan dalam memberikan pemahaman kepada penerimanya;
- b. Tepat sasaran, mengacu pada seberapa efektif suatu pelayanan dapat mencapai sasaran yang direncanakan;
- c. Tepat waktu, mengacu pada seberapa efektif suatu pelayanan dapat memberikan efisiensi waktu yang dibutuhkan dalam penerapannya;
- d. Tercapainya Tujuan, mengacu pada seberapa efektif suatu pelayanan mampu mencapai tujuan yang diharapkan;
- e. Perubahan nyata, mengacu pada seberapa efektif suatu kegiatan untuk memberikan perubahan yang nyata bagi penyelenggara maupun penerima;

Berdasarkan pemaparan di atas, dari beberapa konsep efektivitas pelayanan publik mulai dari Gibson dalam Waluyo (2007), Dwiyanto (2002), Sutrisno (2007), dapat diketahui bahwa pelayanan yang efektif memperhatikan proses penyelenggaraan hingga diterima oleh masyarakat. Peneliti menggunakan konsep Sutrisno (2007) karena berdasarkan dengan fenomena yang terjadi bahwa masih minimnya penggunaan aplikasi smart kampung untuk pelayanan administrasi kependudukan di masyarakat Kabupaten Banyuwangi.

## 2.6 Kerangka Pemikiran Operasional Penelitian



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir

Sumber : diolah oleh peneliti

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Efektivitas Pelayanan Administrasi 3 in 1 (three in one) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun	Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	Efektivitas Pembuatan Kartu Keluarga melalui Aplikasi SILAO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo
Tahun	2020	2021	2023
Penulis	Ayu Ratnaningtyas	Dema Prayuda Saputra dan Agus Wiyarta	Ela Isnaini Romadhona
Lembaga	Universitas Jember	Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur	Universitas Jember
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektivitas pelayanan administrasi 3 in 1 ( <i>three in one</i> ) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun berdasarkan kriteria efektivitas Gibson menunjukkan kriteria produksi, mutu, efesiensi, fleksibilitas telah tercapai. Namun untuk kriteria kepuasan belum sepenuhnya tercapai dengan baik karena pegawai mengeluhkan bahwa semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan.	Berdasarkan hasil penelitian bahwa Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sehingga secara keseluruhan program SIRPAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif.	Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi silao di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo Berdasarkan kriteria Agus Dwiyanto melalui indikator, kualitas layanan, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas sudah efektif. Akan tetapi pada produktivitas menunjukkan bahwa masih kurang efektif dikarenakan mengalami penurunan di tahun 2022
Persamaan dengan Peneliti	a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Meneliti efektivitas pelayanan	a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Membawakan topik efektivitas	a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Meneliti efektivitas pelayanan
Perbedaan dengan Peneliti	a. Objek penelitian b. Teori yang digunakan dalam penelitian	a. Objek penelitian b. Teori yang digunakan dalam penelitian	a. Objek penelitian b. Teori yang digunakan dalam penelitian

## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan strategi yang digunakan dalam merencanakan dan menjalankan suatu penelitian. Tujuannya yakni sebagai dasar dalam usaha memperoleh data yang lengkap serta dipertanggungjawabkan Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini akan menggunakan komponen dan metode penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Pendekatan Penelitian
- b. Tempat dan Waktu Penelitian
- c. Objek dan Fokus Penelitian
- d. Penentuan Informan
- e. Teknik Pengumpulan Data
- f. Teknik Menguji Keabsahan Data
- g. Teknik Analisa Data

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Paradigma postpositivisme berpandangan bahwa realitas memang nyata dan sesuai dengan hukum alam. Dalam penggunaan paradigma postpositivisme menggunakan triangulasi. Pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Cresswell, 2010) penggunaannya dalam penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi berupaya menganalisis efektivitas bagi masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Kajian diawali dengan pengembangan proposisi teori efektivitas dari Sutrisno (2007).

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian merupakan unsur penting dalam suatu penelitian untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi. Pada penelitian ini, peneliti

memilih lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi didasarkan pada Kabupaten Banyuwangi merupakan Kabupaten yang sudah menyelenggarakan pelayanan online namun dalam praktiknya pelayanan secara online masih rendah dalam penggunaannya. Selain tempat penelitian, waktu penelitian merupakan unsur yang penting karena berkaitan dengan jangka waktu berlangsungnya penelitian. Waktu dalam penelitian ini 3 bulan, yakni pada bulan Desember 2023 – Februari 2024.

### **3.3 Objek dan Fokus Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Alasan peneliti mengambil objek tersebut karena aplikasi *Smart Kampung* ini merupakan pelayanan daring pertama yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, sehingga peneliti ingin mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti agar terhindar dari pengumpulan data yang kurang relevan. Fokus dari penelitian ini yaitu tentang efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

### **3.4 Penentuan Informan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu, misalnya seorang tersebut dianggap paling paham terkait masalah penelitian. Kriteria penentuan informan sebagai berikut :

- 1) Warga Banyuwangi yang berdomisili di Kabupaten Banyuwangi yang telah pernah menggunakan aplikasi *Smart Kampung*.
- 2) Warga Banyuwangi yang dapat memberikan informasi mengenai Aplikasi *Smart Kampung*

### 3) Warga Banyuwangi yang berumur diantara 12 -55 tahun

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memilih beberapa orang yang memenuhi kriteria sebagai informan untuk mendapat informasi terkait efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi diantaranya (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, (2) Bendahara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (3) Sub Koordinator Pemanfaatan Data

Pada penelitian ini peneliti mengambil sumber data dari informan umum diantaranya (1) Rafi Sanjaya pengguna aplikasi *Smart Kampung* (2) Ria pengguna aplikasi *Smart Kampung* (3) Maicha Misrotul Hasanah pengguna aplikasi *Smart Kampung* (4) Nanda Fathurama pengguna aplikasi *Smart Kampung* (5) Risa Amalia pengguna aplikasi *Smart Kampung* (6) Virgiawan Sagarmata pengguna aplikasi *Smart Kampung* (7) Ahmad Arifin Bukan Pengguna Aplikasi *Smart Kampung* (8) Putri Solekah Pengguna Aplikasi *Smart Kampung* (8) Surya Putra Atmaja Pengguna Aplikasi *Smart Kampung* (9) Wahyu Trismawan Pengguna Aplikasi *Smart Kampung*.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi yang diperlukan dan menjawab pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut: observasi, wawancara dan dokumentasi. Bentuk observasi yang dilakukan peneliti selama dalam proses penelitian yakni pengamatan langsung pada efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, pada wawancara peneliti menggunakan wawancara mendalam dengan menggunakan wawancara terstruktur dengan cara wawancara tatap muka dengan sejumlah informan yang sudah terlampir, metode dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data yang berasal dari arsip dan data tersebut peneliti peroleh dari tempat penelitian.

### **3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data**

Teknik menguji keabsahan data merupakan langkah yang berfokus pada metode dan strategi yang digunakan untuk memastikan keabsahan data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Langkah yang dilakukan peneliti dalam menguji keabsahan data adalah dengan triangulasi. Menurut sugiyono (2011:257) triangulasi terbagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber yaitu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk mengumpulkan informasi tentang fenomena yang sama. Hal ini memastikan data yang diperoleh merupakan data yang valid.
- b. Triangulasi teknik yaitu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh saat wawancara, kemudian dicek dengan data yang diperoleh saat observasi. Triangulasi teknik menggunakan berbagai teknik atau metode penelitian untuk mengumpulkan data tentang fenomena yang sama.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diimplementasikan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan menggunakan analisis model interaktif menurut miles, Huberman dan Saldana (2014:10) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: (1) Kondensasi data yakni proses pemilihan data untuk memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrasikan dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan, (2) penyajian data yakni menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang kemungkinan adanya suatu penarikan kesimpulan, (3) Penarikan kesimpulan yakni menyajikan seluruh makna atas temuan data yang dimiliki untuk diuji kebenarannya.

## **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

#### **4.1.1 Profil Kabupaten Banyuwangi**

Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten yang terletak di ujung timur Pulau Jawa dan merupakan Kabupaten terluas di Jawa Timur. Letak Kabupaten Banyuwangi di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Situbondo, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Jember dan Kabupaten Bondowoso, sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia (Hindia) serta sebelah Timur berbatasan dengan Selat Bali. Luas Kabupaten Banyuwangi adalah 5.782,50 Km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 25 kecamatan, 28 kelurahan, dan 189 desa dengan jumlah penduduk sebanyak 1.769.234 jiwa pada tahun 2023 (BPS Kabupaten Banyuwangi, 2024).

#### **4.1.2 Gambaran umum Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelola data kependudukan serta mencatat peristiwa sipil yang terjadi di suatu wilayah administratif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang ditunjuk oleh pemerintah daerah setempat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi terletak di Jl. Letkol Istiqlah No. 68, Singonegaraan, Kec. Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi.

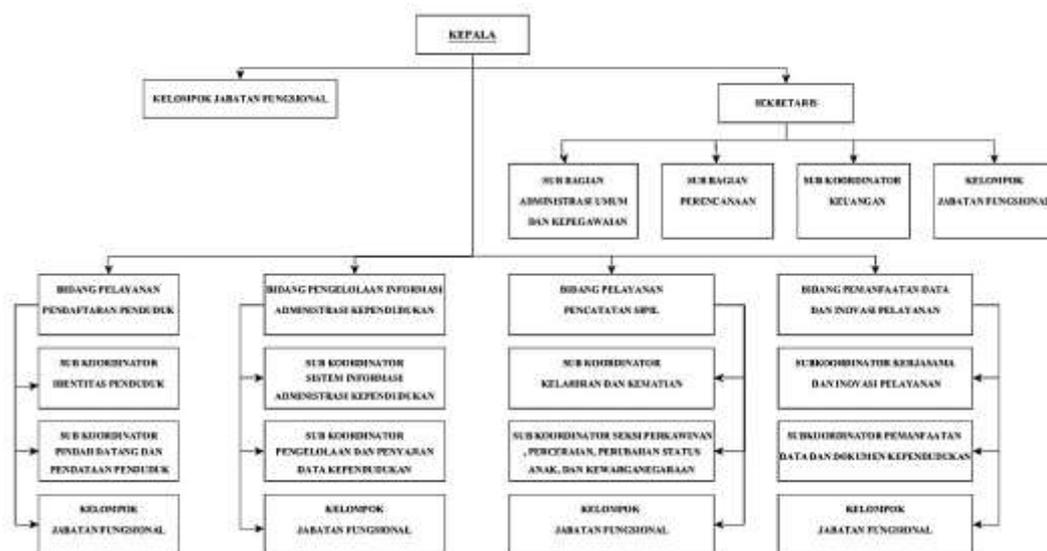
Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan SKPD memiliki visi yaitu terwujudnya masyarakat Banyuwangi yang semakin sejahtera, mandiri, dan berakhlak mulia melalui peningkatan perekonomian dan kualitas sumber daya manusia. Adapun misinya yaitu mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*) serta layanan publik yang berkualitas berbasis teknologi informasi.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi yaitu melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi

Struktur organisasi menentukan bagaimana suatu pekerjaan dibagi secara formal dan berfungsi untuk mengatur pekerjaan, tanggung jawab, dan aliran informasi di dalam organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif.

Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi Tahun 2024

#### 4.2 Proses Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Pada penelitian ini proses pelayanan merupakan merupakan salah satu bagian terpenting yang menjadi tolak ukur suatu organisasi pelayanan publik dapat dikatakan efektif atau tidak. Adapun tahapan proses pendaftaran akun aplikasi *Smart Kampung* sebagai pemohon diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengakses menu pada layanan aplikasi *Smart Kampung* diperlukan mendaftarkan diri oleh pemohon, Setelah data sudah terisi dengan benar lalu *klik* daftar.

Gambar 4.2 Form Pendaftaran Akun Aplikasi *Smart Kampung*  
Sumber: Aplikasi *Smart Kampung*

- b. Masuk (*login*) kembali dengan menggunakan NIK dan *password* pemohon yang sudah terdaftar, akan muncul notifikasi *registered*.
- c. Pada laman utama terdapat beberapa menu pelayanan, dan selanjutnya pilih menu layanan kependudukan.

Gambar 4.3 Layanan Aplikasi *Smart Kampung*  
Sumber: Aplikasi *Smart Kampung*

- d. Kemudian *klik* sesuai dengan peristiwa kependudukan yang di perlukan pemohon ( terdapat 19 layanan kependudukan di aplikasi *Smart Kampung* )

- e. Semua layanan kependudukan sudah terdapat *template* berkas yang wajib di isi oleh pemohon
- f. Selanjutnya pemohon akan diarahkan pada menu *upload* berkas, semua file berkas yang di *upload* berformat pdf.

### **4.3 Efektivitas Pelayanan Adminduk melalui Aplikasi *Smart* Kampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi**

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan terkait temuan selama berada di lokasi penelitian mengenai hal yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart* Kampung yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno guna mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart* Kampung dengan menggunakan lima indikator. Peneliti memfokuskan pada lima indikator efektivitas yaitu pemahaman pelayanan, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Kelima indikator tersebut akan di deskripsikan sebagai berikut.

#### **4.3.1 Pemahaman Pelayanan**

Pemahaman pelayanan pada penelitian ini dimaksud untuk melihat seberapa jauh pemahaman masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart* Kampung yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutrisno (2007), bahwa pemahaman pelayanan mengacu pada sejauh mana masyarakat dapat memahami program yang telah diinstruksikan oleh suatu lembaga atau organisasi. Oleh karena itu, suatu lembaga pemeritahan perlu melakukan tindakan atau strategi dalam upaya meningkatkan pemahaman program yang telah dijalankan. Sehingga pelayanan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal demikian sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh informan, sebagai berikut:

“Pihak dinas sebenarnya sudah melakukan banyak cara agar masyarakat bisa memahami pelayanan ini. Jadi... kita sudah memberikan sosialisasi hingga di tingkat desa juga sudah melakukan promosi menggunakan media sosial, baliho, dan website resmi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Tapi

ya pastinya semua itu butuh proses, karena masyarakat perlu adaptasi, pastinya.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

“Kalo dibilang semua masyarakat paham atau tidak, pastinya masih banyak yang belum paham. Karena masing-masing individu masyarakat itu kan berbeda-beda dilihat dari ekonominya, dan usia. Kalo yang masyarakat dengan ekonomi yang masih rendah itu biasanya kurang mengenal apa itu *gadget* dan internet pastinya. Nah itu jadi permasalahan juga, karena untuk bisa paham pelayanan administrasi kita harus tau dulu *gadget* dan internet. Kalo dari sisi usia, biasanya itu masyarakat yang mudah paham pelayanan administrasi ini tentunya generasi Z. Kalo yang sudah tua itu susah untuk pahamnya.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi seperti sosialisasi terhadap masyarakat hingga ke tingkat desa dan promosi melalui berbagai media *online* seperti iklan dan *website*, selain itu juga dilakukan melalui media *offline* seperti baliho di jalanan. Akan tetapi, hal tersebut masih belum cukup untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi aplikasi *Smart* Kampung. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman tersebut seperti faktor ekonomi dan usia.

Pemahaman masyarakat tentang pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart* Kampung bervariasi. Mayoritas masyarakat masih belum memahami pelayanan administrasi tersebut karena adanya keterbatasan seperti faktor ekonomi, dan usia. Jika ditinjau dari faktor ekonomi, masyarakat dengan ekonomi rendah cenderung kurang memahami teknologi terutama *gadget* dan internet. Hal tersebut menyebabkan minimnya tingkat pemahaman masyarakat ekonomi rendah karena *gadget* dan internet merupakan jembatan utama dalam berjalannya pelayanan administrasi tersebut. Jika ditinjau dari segi usia, masyarakat dengan usia lebih tua kurang akrab dengan teknologi. Mayoritas pengguna aplikasi *Smart* Kampung yang telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berasal dari generasi Z, karena mereka sudah terbiasa dengan teknologi terutama *gadget* dan internet.

Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan pemahaman pelayanan administrasi masyarakat terkait penggunaan

layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart* Kampung. (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi tingkat pemahaman masyarakat yang rendah, soalnya tiap orang pasti beda-beda. Tapi kita tetap memberikan himbauan kepada masyarakat meskipun mereka kurang paham ya harus dilakukan, pelan-pelan insyaallah bisa kok.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Jadi meskipun ada yang datang kesini ya kita tetap mengarahkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Smart* Kampung. Nah dengan itu masyarakat yang belum kenal jadi kenal sama aplikasinya terutama fungsi-fungsinya. Soalnya ini pelayanan administrasi kan ditujukan buat masyarakat, jadi ya masyarakat harus paham juga.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Kami telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan pelatihan, terutama kepada kelompok masyarakat yang kurang memahami teknologi. Kami juga menyediakan layanan bantuan langsung di kantor untuk membantu mereka yang kesulitan mengakses layanan secara online.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Kami berencana untuk lebih intensif melakukan kampanye digital dan mengadakan program pelatihan yang lebih luas, menjangkau hingga ke desa-desa terpencil. Selain itu, kami juga ingin melibatkan lebih banyak generasi muda sebagai agen perubahan yang dapat membantu mengedukasi masyarakat sekitar mereka.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

Berdasarkan wawancara dengan Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi pada 25 Maret 2024 adalah bahwa pemerintah daerah aktif dalam mengarahkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Smart* Kampung. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih mengenal aplikasi tersebut dan fungsi-fungsinya, terutama dalam pelayanan administrasi yang ditujukan untuk mereka. Selain itu, berbagai upaya sosialisasi dan pelatihan telah dilakukan, khususnya bagi kelompok masyarakat yang kurang memahami teknologi, termasuk penyediaan layanan bantuan langsung di kantor. Ke depan, pemerintah berencana untuk lebih intensif melakukan kampanye digital dan program pelatihan yang lebih

luas, menjangkau hingga ke desa-desa terpencil, serta melibatkan generasi muda sebagai agen perubahan untuk membantu mengedukasi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan adanya upaya tambahan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung*. Upaya tersebut berupa arahan secara langsung untuk menggunakan aplikasi *Smart Kampung* bagi masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan secara *offline* (konvensional). Sehingga secara perlahan, hal tersebut mampu meningkatkan kesadaran dan pemahaman pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung*. Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada masyarakat Kabupaten Banyuwangi terkait pemahaman pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung*, sebagai berikut:

“Saat ini saya sedang mengurus KK...ambil antriannya juga langsung disini. Tapi tadi sudah diarahkan lewat aplikasi untuk antriannya...kendalanya di hp saya, ada kegagalan sistem terus..” (Ahmad Arifin, bukan pengguna *Smart Kampung*, 24 Maret 2024)

“Kalo paham detailnya belum soalnya belum pernah nyoba langsung. Dulu pernah ikut sosialisasi di kantor desa, dikasih contoh cara menggunakannya juga. Tapi ya tetap saja kita yang ekonominya masih dibawah susah, rata-rata banyak yang ngalamin kegagalan sistem juga...mungkin dari hp-nya yang murah jadi belum bisa”. (Ahmad Arifin, bukan pengguna *Smart Kampung*, 24 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, menunjukkan adanya upaya Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait aplikasi *Smart Kampung* yaitu melalui sosialisasi secara langsung. Namun, masih terdapat beberapa masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi tersebut karena adanya kendala spesifikasi *handphone* yang dimiliki tidak memenuhi standart minimum untuk menjalankan aplikasi. Sejalan dengan hasil obeservasi dilapang bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung*, terutama bagi masyarakat yang tidak akrab dengan teknologi. Namun, juga terdapat sebagian masyarakat sudah mengenal dan menggunakan aplikasi *Smart Kampung*. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi, sebagai berikut:

“Saya disini hanya mau ngambil KTP fisik saja. Kalo dari segi pemahaman ya saya sudah paham dengan prosedurnya. Kebetulan KTP ini saya buat lagi karena kehilangan, jadi saya untuk *upload* dan verifikasi berkas-nya lewat aplikasi. Berhubung ini KTP jadi buat cetak bukti fisiknya ya saya harus ambil disini. Tapi nomor antrian sudah dapat di aplikasi jadi saya tinggal datang aja.” (Maicha misrotul hasanah, Pengguna *Smart Kampung*, 25 Maret 2024).

“Saya tau *Smart Kampung* ini dari baliho sih awalnya, katanya bisa lewat aplikasi. Terus saya ngecek di website juga. Setelah itu, saya langsung nanya ke kelurahan setempat cara-caranya dan sempat dibantu juga sih.” (Maicha misrotul hasanah, Pengguna *Smart Kampung*, 25 Maret 2024).

Hasil wawancara diatas mengindikasikan bahwa informan tersebut sudah mengetahui tentang aplikasi *Smart Kampung* melalui media baliho dan *website* resmi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, sehingga muncul ketertarikan untuk melakukan akses melalui aplikasi. Selain itu, informan juga memahami prosedur yang harus dilakukan. Dalam hal itu, pemerintah lokal yakni kelurahan setempat terbukti telah memberikan dukungan dan upaya untuk mempermudah proses administrasi kependudukan melalui penerapan teknologi.

#### **4.3.2 Tepat Sasaran**

Tepat sasaran pada penelitian ini dimaksud untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung* dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Sebagaimana dijelaskan oleh Sutrisno (2007), bahwa efektivitas sebuah pelayanan administrasi dapat ditinjau dari seberapa tepat pelayanan dengan sasaran yang telah ditentukan sebelum adanya pelayanan digital tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diharapkan pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung* dapat mencapai sasarannya yaitu memberikan akses pelayanan yang mudah bagi semua masyarakat melalui digitalisasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan, sebagai berikut:

“Kalo manfaatnya pastinya masyarakat lebih mudah untuk proses administrasi kependudukannya. Tapi hanya masyarakat yang sudah menggunakan merasakan. Sedangkan sekarang masih banyak yang belum make, jadi ya...yang belum make itu belum dapet manfaatnya. ” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

“Kalo dari segi administrasi kependudukan, kita masih belum mencapai sasaran. Karena menu adminduk di aplikasi ini masih berjalan dari 2021, otomatis masih butuh waktu untuk mencapai semua masyarakat. Karena kendala utamanya adalah masyarakat di pedesaan dengan keterbatasan perangkat *handphone* yang kurang memadai untuk menjalankan aplikasi, bahkan ada yang tidak punya *handphone*. Juga banyak masyarakat yang gagap teknologi, itu juga jadi kendala.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung* masih belum mencapai sasarannya. Hal tersebut dibuktikan dengan tingkat pemahaman yang masih rendah sehingga banyak yang belum dapat dijangkau oleh semua masyarakat secara merata. Secara otomatis, hal tersebut menjadikan kurangnya masyarakat yang merasakan manfaatnya yaitu kemudahan layanan. Sebagaimana juga dijelaskan oleh informan lainnya, sebagai berikut:

“Belum tepat sasaran, buktinya masih banyak yang menggunakan pelayanan *offline*. Biasanya meskipun *offline*, kita tetap mengarahkan untuk ambil antrian lewat aplikasi. Setidaknya mereka tau aplikasinya dulu, tapi kalo yang tidak punya hp ya berarti dari pengambilan antrian sudah manual.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Manfaatnya kan buat masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya jauh, nah itu bisa lebih mudah kalo menggunakan aplikasi. Awalnya pasti banyak yang bertanya itu aplikasi apa? buat apa? dan lain-lain. Tapi begitu sudah menggunakan pasti bilang lebih enak lewat aplikasi.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

Berdasarkan wawancara dengan Sub Koordinator Identitas Penduduk Kabupaten Banyuwangi, Ibu Eva Zulfiyah mengatakan bahwa penggunaan aplikasi *Smart Kampung* belum tepat sasaran disebabkan pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan secara *online* justru masih banyak yang menggunakan pelayanan *offline*.

Masyarakat yang tinggal jauh berniat untuk mengurus administrasi kependudukan hanya dapat mengambil antrian secara *online* di aplikasi *Smart Kampung*. Namun, bagi masyarakat yang belum paham dan belum memiliki akun aplikasi *Smart Kampung* pengambilan antrian secara manual. Sebagaimana

wawancara yang dilakukan dengan Ahmad Arifin (usia 47 tahun) sebagai bukan pengguna aplikasi *Smart Kampung*, sebagai berikut :

“Saya awalnya bingung mbak, Memang ada sosialisasi untuk mengakses itu aplikasi. Tapi karena sudah tua ya jadi kurang paham juga untuk mengurus dokumen secara *online* melalui aplikasi *Smart Kampung* itu. Dulu saya mengurus untuk KTP saya langsung datang ke kantor tanpa mengecek di aplikasi itu. Rumah saya dengan kantor jauh mbak, jadi saya harus bolak balik mengurus ambil antriannya dulu, kalau hari itu belum dapat antrian ya saya pulang terus balik lagi ke kantor. (Ahmad Arifin, Bukan Pengguna *Smart Kampung*, 12 Mei 2024).

“Sebagai pengguna aplikasi ini, saya merasa dimudahkan karena segalanya dapat diakses dengan digital....Awalnya saya kurang paham karena tidak ada *tour* dalam aplikasi *Smart Kampung*, namun setelah saya coba-coba ternyata aplikasinya cukup membantu mempermudah hidup karena saya tidak perlu pergi ke kota apabila ingin mengurus KTP, segalanya bisa dilakukan secara online dari rumah. Tentu saja hal ini sangat membantu saya yang mager ini....” (Virgiawan Sagarmata Patabuga, Pengguna *Smart Kampung*, 13 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk mendorong penggunaan layanan *online*, masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan *offline*. Informan yang dikategorikan sebagai Generasi X dan beberapa informan dari Generasi Milenial mengatakan bahwa aplikasi *Smart Kampung* belum tepat sasaran karena banyak yang masih belum menggunakan aplikasi tersebut karena sebagian besar dari mereka belum melek teknologi. Namun, bagi masyarakat yang sudah melek teknologi seperti Generasi Z, para informan mengakui bahwa aplikasi *Smart Kampung* membantu mereka dalam mengurus administrasi kependudukan.

Masyarakat dari Generasi Z juga mengakui bahwa tidak perlu mendatangi secara langsung ke kantor Dispendukcapil dengan jarak yang sangat jauh dari tempat tinggalnya untuk mengambil antrian dan pengajuan berkas. Selain itu, upaya telah dilakukan untuk mengarahkan masyarakat agar menggunakan layanan *online* melalui aplikasi. Apabila ada yang masih menggunakan layanan *offline*, mereka tetap diarahkan untuk mengambil nomor antrian melalui aplikasi. Namun, bagi

masyarakat yang tidak memiliki *handphone* proses pengambilan antrian tetap menggunakan metode manual.

### 4.3.3 Tepat Waktu

Menurut Sutrisno (2007), tepat waktu mengacu pada seberapa efektif waktu yang digunakan untuk menjalankan suatu pelayanan yang diterapkan. Dalam konteks aplikasi *Smart Kampung*, tepat waktu dapat diartikan sebagai proses pemrosesan dokumen atau layanan administrasi yang dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Artinya, pengguna aplikasi dapat mengurus dokumen atau layanan administrasi kependudukan secara efisien dan efektif, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, tanpa harus mengalami keterlambatan atau penundaan yang tidak diinginkan. Sebagaimana pernyataan yang dikemukakan oleh informan sebagai berikut:

“Kalau dari segi waktu, sebenarnya untuk memproses dokumennya itu sama-sama satu hari jadi. Tapi kalau dari aplikasi, masyarakat tidak perlu antri seperti kalau langsung. Terus kalau yang rumahnya jauh, tidak perlu membuang waktu untuk perjalanan kesini. Soalnya kalau langsung kan ya butuh waktu perjalanannya, misal jauh itu bisa lebih dari dua jam buat berangkat. Jadi menurut saya aplikasi ini efektif sih.”(Wawancara, 27 Maret 2024, Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

"Masyarakat bisa mengurus dokumen mereka tanpa harus repot-repot datang ke kantor, menghemat waktu, dan menghindari antrian panjang. Ini adalah langkah maju dalam memanfaatkan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik.”(Wawancara, 27 Maret 2024, Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

“Kalau kendala itu bisa dari kita atau bisa juga dari pemohonnya. Kalau dari Dispendukcapil, biasanya server penuh itu menghambat dan kalau ada gangguan internet juga. Kalau dari pemohon ya sama dari jaringan juga. Intinya di jaringannya, kalau jaringan sudah aman dua-duanya ya prosesnya cepat.” (Wawancara, 27 Maret 2024, Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

Pernyataan tersebut mengindikasikan adanya persamaan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, dengan menggunakan aplikasi *Smart Kampung* dapat memungkinkan masyarakat

untuk menghindari antrian yang padat. Selain itu, bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh, penggunaan aplikasi sangat menguntungkan karena tidak perlu membuang waktu untuk perjalanan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi *Smart Kampung* dapat memanfaatkan waktu lebih efektif. Adapun kendala utamanya yaitu kondisi jaringan yang kurang stabil dan adanya masalah server.

“Jika dari Dispendukcapil sendiri, waktu yang dibutuhkan buat input data lebih singkat. Biasanya jika pelayanan *offline*, bisa membutuhkan waktu sampai 15 menit. Sedangkan, jika lewat aplikasi kita hanya butuh maksimal 10 menit. Kemudian jika sudah mencapai batas antrian pelayanan, maka antrian selanjutnya dialihkan besok harinya dengan jadwal yang sudah di atur sebelumnya.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Kendalanya buat input data ketika ada gangguan jaringan sama servernya. Misal servernya udah down, biasanya makan waktu lebih lama. Jadi apabila terjadi kejadian itu, pastinya dokumen yang terselesaikan akan lebih sedikit dari biasanya” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa proses input data administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung* membutuhkan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan *offline* di kantor Dispendukcapil. Jika menggunakan pelayanan *offline*, proses input data biasanya memakan waktu hingga 15 menit untuk satu dokumen. Namun, dengan menggunakan aplikasi, waktu yang dibutuhkan hanya sekitar 10 menit untuk satu dokumen.

Kendala utama yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi adalah gangguan jaringan dan *server*. Jika terjadi gangguan jaringan atau *server down*, proses input data akan menjadi lebih lambat dan memakan waktu lebih lama dari biasanya. Akibatnya, jumlah dokumen yang dapat diselesaikan akan menjadi lebih sedikit dari biasanya. Dengan demikian, ketersediaan jaringan internet yang stabil dan server yang handal sangat penting dalam memastikan efisiensi dan keberhasilan penggunaan aplikasi *Smart Kampung* untuk memproses dokumen administrasi kependudukan. Sebagaimana juga dijelaskan oleh pengguna aplikasi *Smart Kampung*, sebagai berikut:

“Lewat aplikasi ini saya rasa lebih cepat dan bisa dilakukan dirumah. Jadi saya mengurusnya tidak memakan banyak waktu, saya juga bisa dengan bekerja seperti biasanya. Soalnya kantor Dispendukcapil hanya buka senin sampai Jum’at dan di waktu jam kerja saja”(Nanda Fathuramu, Pengguna *Smart Kampung*, 15 Maret 2024).

Pendapat informan diatas, sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh pengguna aplikasi *Smart Kampung* lainnya, sebagai berikut:

“Jelas lebih cepet lewat aplikasi toh. Lawong saya ngurus KK dan akte kelahiran, bisa sehari jadi. Dan saya tidak butuh waktu untuk kemana-mana.” (Rafi Sanjaya, Pengguna *Smart Kampung*, 20 Maret 2024).

“Kalo kendala pasti ada ya. Terutama buat yang di desanya susah internet. Tapi kalo dari saya sendiri tidak ada masalah.” (Rafi Sanjaya, Pengguna *Smart Kampung*, 20 Maret 2024).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Smart Kampung* telah memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengakses layanan publik tanpa perlu menghabiskan banyak waktu. Mereka juga merasa dapat memproses berbagai keperluan secara efisien dari rumah, sehingga dapat tetap bekerja atau melakukan kegiatan lainnya.

#### **4.3.4 Tercapainya Tujuan**

Tercapainya tujuan sebagaimana dijelaskan oleh Sutrisno (2007), seberapa efektif suatu pelayanan terhadap tujuan yang telah ditentukan sejak awal dapat dicapai. Pada penelitian ini, tercapainya tujuan mengacu pada seberapa efektif aplikasi *Smart Kampung* dapat mencapai tujuannya. Adapun tujuan aplikasi *Smart Kampung* yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui peningkatan efisiensi pelayanan yang diproses dan kepuasan masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

“Sampai saat ini sudah mencapai tujuannya. Bisa dilihat dari jumlah dokumen yang dapat diselesaikan oleh petugas pelayanan. Masalah kepuasan, pastinya banyak masyarakat yang merasa puas karena lewat aplikasi ngurusnya jadi lebih mudah.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Untuk kualitas pelayanannya bisa dilihat dari indeks kepuasan masyarakatnya. Saat ini, untuk indeks kepuasan masyarakat dan saat ini masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami” (Wawancara, 25 Maret

2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

Berdasarkan hasil wawancara, tercapainya tujuan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung* sudah dapat terlihat secara jelas. Petugas pelayanan melaporkan peningkatan jumlah dokumen yang dapat diselesaikan setiap harinya, sebagai hasil dari adopsi aplikasi *Smart Kampung*. Proses input data melalui aplikasi memungkinkan petugas untuk menyelesaikan dokumen dengan lebih cepat, dengan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan *offline*. Pendapat senada juga dinyatakan oleh Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi, sebagai berikut:

“Sebenarnya kita sudah mencapai tujuan, tapi kembali lagi ke masyarakatnya. Jadi untuk saat ini, dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa memilih opsi metode pelayanannya. Kalo mau *offline* ya berarti langsung ke tempat, tapi kalo mau *online* dirumah saja tinggal lewat aplikasi. Soalnya tidak semua orang bisa menerima teknologi seperti ini dengan mudah. Tentunya apabila pengen mudah ya lewat aplikasi.” (Wawancara, 27 Maret 2024, Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

“Tentunya, untuk evaluasi bisa dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Untuk saat ini sudah diatas 90%, itu sudah sangat baik.” (Wawancara, 27 Maret 2024, Sub Koordinator Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dispendukcapil Kab Banyuwangi).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tujuan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung* telah berhasil dicapai. Namun, implementasi aplikasi ini sangat bergantung pada penerimaan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Meskipun demikian, tidak semua orang mudah menerima teknologi seperti aplikasi *Smart Kampung*. Bagi mereka yang menginginkan kemudahan, layanan melalui aplikasi menjadi pilihan yang lebih menguntungkan. Selain itu, terkait kepuasan masyarakat juga disampaikan oleh pengguna aplikasi *Smart Kampung*, sebagai berikut:

“Saya sebagai masyarakat pastinya sangat puas dengan pelayanan adminduk sekarang, terutama karena adanya *Smart Kampung* ini. Kita cukup verifikasi akun, kalo mau ngurus data tinggal *upload* berkas. Jadi tidak perlu kemana-

mana lagi dan tidak perlu khawatir untuk mengeluarkan biaya.” (Ria, Pengguna *Smart Kampung*, 21 Maret 2024).

“Pengalamanku sih positif banget. Awalnya aku agak ragu, soalnya takut data nggak masuk atau ada masalah teknis. Tapi ternyata prosesnya lancar.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Wahyu Trismawan 24 Tahun)

Pendapat informan diatas, sejalan dengan pendapat yang dikatakan oleh pengguna aplikasi lainnya, sebagai berikut:

“*Smart Kampung* ini sangat mantab. Saya tidak perlu repot wira-wiri juga. Ngurus KK dan akta juga selesai cepat dan langsung bisa cetak sendiri.” (Rafi Sanjaya, Pengguna *Smart Kampung*, 20 Maret 2024).

Berdasarkan kedua hasil wawancara diatas, menunjukkan adanya rasa puas masyarakat dengan adanya aplikasi *Smart Kampung*. Selain itu, proses administrasi kependudukan yang dapat dilakukan melalui tempat tinggal menyebabkan tidak adanya biaya yang dikeluarkan.

#### **4.3.5 Perubahan Nyata**

Menurut Sutrisno (2007), perubahan nyata suatu kegiatan memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya pelayanan atau kegiatan tersebut. Pada penelitian ini, perubahan nyata merujuk pada perubahan yang dapat diamati atau diukur secara langsung sebagai hasil dari implementasi aplikasi *Smart Kampung* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebagaimana dijelaskan oleh informan, sebagai berikut:

“Menurut pandangan saya, perubahan yang nyata telah terjadi sebagai hasil dari implementasi aplikasi *Smart Kampung* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan ini terlihat jelas dari tingkat kemudahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi menjadi lebih mudah daripada harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Aplikasi ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat, karena mereka dapat mengakses layanan tersebut dari mana saja dan kapan saja.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

“Pelayanan ini merupakan langkah yang jelas dan penting untuk dilanjutkan dan dikembangkan lebih baik lagi. Meskipun hasilnya mungkin belum terlihat secara nyata pada saat ini, namun saya yakin bahwa nantinya, ketika pelayanan ini telah terealisasi secara merata dan semua orang menggunakan aplikasi ini, perubahannya akan terlihat jelas. Saat ini, pemerintah masih terus berupaya mengatasi kendala-kendala yang ada dan melakukan

evaluasi secara berkala, sehingga pelayanan ini dapat menjadi pelayanan digital yang berkelanjutan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Kepala Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi).

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *Smart* Kampung telah membawa perubahan nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan ini terlihat dari tingkat kemudahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut, di mana mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi menjadi lebih mudah daripada harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Selain itu, aplikasi ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat karena mereka dapat mengakses layanan tersebut dari mana saja dan kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor. Informan juga menyatakan bahwa pelayanan ini merupakan langkah yang jelas dan penting untuk dilanjutkan dan dikembangkan lebih baik lagi. Meskipun hasilnya mungkin belum terlihat secara nyata pada saat ini, namun informan yakin bahwa nantinya, ketika pelayanan ini telah terealisasi secara merata dan semua orang menggunakan aplikasi ini, perubahannya akan terlihat jelas. Saat ini, pemerintah terus berupaya mengatasi kendala-kendala yang ada dan melakukan evaluasi secara berkala, sehingga pelayanan melalui *Smart* Kampung ini dapat menjadi pelayanan yang berkelanjutan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

“Menurut pandangan saya, perubahan nyata telah mulai terjadi meskipun belum terlihat secara jelas. Saat ini, yang merasakan perubahan tersebut secara signifikan adalah generasi Z. Mereka lebih mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan meskipun berada di luar kota. Namun, perubahan ini belum dirasakan secara luas oleh masyarakat umum.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

“Pelayanan ini menurut saya harus dilanjutkan, mengingat beberapa pihak sudah mulai menerapkannya dan memberikan respon yang positif. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan server. Selain itu, perlu juga peningkatan infrastruktur telekomunikasi bagi masyarakat di daerah yang jauh dari kota. Sosialisasi tentang pelayanan ini juga perlu terus dilakukan secara rutin, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Smart* Kampung secara bertahap.” (Wawancara, 25 Maret 2024, Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispendukcapil Kab Banyuwangi)

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa perubahan nyata telah mulai terjadi meskipun belum terlihat secara jelas. Saat ini, perubahan tersebut dirasakan secara signifikan oleh Generasi Z yang lebih mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan meskipun berada di luar kota. Namun, perubahan ini belum dirasakan secara luas oleh masyarakat umum. Meskipun demikian, informan berpendapat bahwa pelayanan administrasi ini harus dilanjutkan mengingat beberapa pihak sudah mulai menerapkannya dan memberikan respon yang positif. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan *server*. Selain itu, diperlukan juga peningkatan infrastruktur telekomunikasi bagi masyarakat di daerah yang jauh dari kota. Sosialisasi tentang pelayanan administrasi ini juga perlu terus dilakukan secara rutin, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Smart Kampung* secara bertahap.

“Pengalamanku sih positif banget. Awalnya aku agak ragu, soalnya takut data nggak masuk atau ada masalah teknis. Tapi ternyata prosesnya lancar. Aku pernah ngurus perpanjangan KTP, dan semuanya beres dalam waktu singkat. Paling penting, nggak perlu cuti kerja atau ninggalin kegiatan lain cuma buat ngurus dokumen.” (Wawancara, 29 Maret 2024, Wahyu Trismawan 24 Tahun)

Adapun pendapat masyarakat terkait pelayanan administrasi melalui aplikasi *Smart Kampung* berdasarkan perubahan nyata, sebagai berikut:

“Menurut saya, saat ini ada perubahan dengan adanya *Smart Kampung*. Jadi yang awalnya kita harus datang kantor Dispendukcapil, sekarang kita cukup lewat aplikasi dan diam dirumah saja.” (Ria, Pengguna *Smart Kampung*, 21 Maret 2024).

Pendapat tersebut juga sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh pengguna lainnya, sebagai berikut:

“Perubahannya sudah nyata. Kita yang di desa jauh dari lokasi, sekarang bisa lebih mudah dan tidak perlu kesana...prosesnya juga lebih mudah daripada biasanya. Tapi masih perlu ditingkatkan lagi, soalnya masih banyak yang belum memakai aplikasi ini di desa-desa, hanya beberapa orang saja” (Nanda Fathuramu, Pengguna *Smart Kampung*, 15 Maret 2024).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa bahwa aplikasi *Smart Kampung* telah memberikan kontribusi positif dalam memudahkan akses dan

proses administrasi pemerintahan di tingkat desa. Namun, masih ada tantangan dalam meningkatkan penetrasi dan penggunaan aplikasi ini di tingkat desa, sehingga diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Smart* Kampung.

#### 4.4 Analisis Hasil Pembahasan

Tabel 4.1 Analisis Hasil Pembahasan

Dimensi	Hasil Penelitian	Analisis
Pemahaman Pelayanan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan berbagai upaya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sosialisasi terhadap masyarakat hingga ke tingkat desa secara langsung. Selain itu, penggunaan beberapa media seperti <i>website</i> , baliho, dan iklan. Selain itu, peran pemerintah lokal dan petugas pelayanan juga terbukti efektif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Meskipun demikian, pemahaman masyarakat tentang pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung bervariasi. Mayoritas masyarakat masih belum memahami pelayanan tersebut karena adanya keterbatasan seperti faktor ekonomi dan usia.	Pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung <b>belum efektif</b> dalam memberikan pemahaman pelayanan kepada masyarakat. Dibuktikan dengan adanya tingkat pemahaman pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung yang berbeda pada masing-masing individu masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Jika ditinjau dari faktor ekonomi, masyarakat dengan ekonomi rendah cenderung kurang memahami teknologi terutama <i>gadget</i> dan internet. Hal tersebut menyebabkan minimnya tingkat pemahaman masyarakat ekonomi rendah karena <i>gadget</i> dan internet merupakan jembatan utama dalam berjalannya pelayanan tersebut. Jika ditinjau dari segi usia, masyarakat dengan usia lebih tua kurang akrab dengan teknologi. Mayoritas pengguna aplikasi <i>Smart</i> Kampung yang telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berasal dari Generasi Z, karena mereka sudah terbiasa dengan teknologi terutama <i>gadget</i> dan internet.
Tepat Sasaran	Pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung telah dijalankan oleh Dispendukcapil Kabupaten Banyuwangi, masih ada beberapa hambatan yang menghambat pencapaian sasarnya secara optimal. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama di daerah	Pelayanan melalui aplikasi <i>Smart</i> Kampung masih belum mencapai sasarnya secara optimal dapat dikatakan <b>belum efektif</b> . Meskipun telah ada upaya untuk mendorong penggunaan layanan online, masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan <i>offline</i> karena rendahnya pemahaman teknologi. Meskipun demikian,

Dimensi	Hasil Penelitian	Analisis
	<p>pedesaan. Hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan layanan <i>offline</i> daripada layanan online melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>. Meskipun demikian, bagi mereka yang telah menggunakan aplikasi <i>Smart Kampung</i>, mereka mengakui bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan potensi besar dari pelayanan melalui <i>Smart Kampung</i> dalam memberikan manfaat kepada masyarakat. Untuk meningkatkan penggunaan dan efektivitas aplikasi <i>Smart Kampung</i>, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih luas dan bantuan teknis yang lebih intensif kepada masyarakat di tingkat desa. Sosialisasi yang lebih efektif akan membantu meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini, sementara bantuan teknis akan membantu mengatasi hambatan teknis yang mungkin dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.</p>	<p>penggunaan aplikasi <i>Smart Kampung</i> diakui memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi kependudukan bagi mereka yang telah menggunakannya. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih luas dan bantuan teknis yang diberikan kepada masyarakat di tingkat desa akan sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap aplikasi <i>Smart Kampung</i>.</p>
Tepat Waktu	<p>Penggunaan aplikasi <i>Smart Kampung</i> telah memberikan efisiensi waktu dalam proses administrasi kependudukan dan dapat dikatakan sudah efektif. Meskipun waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi atau secara <i>offline</i> relatif sama, namun penggunaan aplikasi memungkinkan masyarakat untuk menghindari antrian yang padat dan menghemat waktu perjalanan ke kantor Dispendukcapil, terutama bagi</p>	<p>Penggunaan aplikasi <i>Smart Kampung</i> telah memberikan efisiensi waktu dalam proses administrasi kependudukan dan dapat dikatakan <b>sudah efektif</b>. Meskipun waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi atau secara <i>offline</i> relatif sama, namun penggunaan aplikasi memungkinkan masyarakat untuk menghindari antrian yang padat dan menghemat waktu perjalanan ke kantor Dispendukcapil, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah pedesaan.</p>

Dimensi	Hasil Penelitian	Analisis
Tercapainya Tujuan	<p>Peningkatan jumlah dokumen yang dapat diselesaikan setiap harinya, sebagai hasil dari adopsi aplikasi <i>Smart</i> Kampung. Meskipun demikian, implementasi aplikasi ini sangat bergantung pada penerimaan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Meskipun tidak semua orang mudah menerima teknologi seperti aplikasi <i>Smart</i> Kampung, bagi mereka yang menginginkan kemudahan, layanan melalui aplikasi menjadi pilihan yang lebih menguntungkan.</p> <p>Pengguna aplikasi <i>Smart</i> Kampung juga menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ini. Mereka merasa puas karena proses administrasi dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi <i>Smart</i> Kampung telah berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.</p>	<p>Tujuan aplikasi <i>Smart</i> Kampung dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan telah berhasil dicapai atau <b>sudah efektif</b>. Terbukti dari peningkatan jumlah dokumen yang dapat diselesaikan setiap harinya, efisiensi waktu dalam proses pelayanan, dan tingginya indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Dispendukcapil. Meskipun masih ada tantangan dalam penerimaan teknologi oleh sebagian masyarakat, namun bagi mereka yang menggunakan aplikasi <i>Smart</i> Kampung, mereka merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, tanpa perlu mengeluarkan biaya tambahan. Dengan demikian, aplikasi <i>Smart</i> Kampung dapat dikatakan berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.</p>
Perubahan Nyata	<p>Aplikasi <i>Smart</i> Kampung telah membawa perubahan signifikan dalam efisiensi layanan administrasi kependudukan. Proses mengurus dokumen administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dan dapat diakses dari mana saja. Ini tercermin dari peningkatan jumlah dokumen yang dapat diselesaikan setiap harinya, serta peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi. Meskipun perubahan tersebut belum dirasakan secara luas oleh masyarakat umum, kalangan milenial telah merasakan</p>	<p>Implementasi aplikasi <i>Smart</i> Kampung telah membawa perubahan nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga dapat dikatakan <b>sudah efektif</b>. Perubahan ini terlihat dari tingkat kemudahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut, di mana mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi menjadi lebih mudah daripada harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Meskipun perubahan ini telah dirasakan secara signifikan oleh kalangan milenial, namun belum dirasakan secara luas oleh masyarakat</p>

Dimensi	Hasil Penelitian	Analisis
	<p>perubahan tersebut secara signifikan. Mereka merasa lebih mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, terutama mereka yang berada di luar kota. Ini menunjukkan bahwa aplikasi <i>Smart</i> Kampung telah berhasil menarik perhatian dan mendapatkan dukungan dari kalangan yang lebih terbiasa dengan teknologi. Terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti masalah server dan infrastruktur telekomunikasi yang kurang memadai di daerah pedesaan. Selain itu, masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi agar masyarakat di tingkat desa dapat lebih memahami dan menggunakan aplikasi <i>Smart</i> Kampung dengan baik. Meskipun masih ada beberapa orang yang belum menggunakan aplikasi ini di desa-desa, pengguna yang telah menggunakan aplikasi <i>Smart</i> Kampung merasakan perubahan positif dalam proses administrasi kependudukan. Mereka merasa bahwa aplikasi ini membawa kemudahan dan efisiensi dalam mengurus dokumen administrasi, serta mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan.</p>	<p>umum. Meskipun demikian, pelayanan melalui <i>Smart</i> kampung ini dinilai perlu dilanjutkan dan dikembangkan lebih baik lagi.</p>

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dengan tujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan adminduk melalui aplikasi *Smart Kampung* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa penerapan Pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung* masih belum berjalan dengan baik untuk sepenuhnya. Jika ditinjau berdasarkan teori Sutrisno (2007), mengindikasikan adanya beberapa dimensi yang belum efektif.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi telah melakukan berbagai upaya, namun terkait pemahaman program masyarakat masih tergolong belum efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pengguna layanan adminduk melalui aplikasi jauh lebih rendah dibandingkan dengan pengguna layanan secara konvensional. Jika di tinjau dari dimensi tepat sasaran, implementasi pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung* masih belum tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang belum terjangkau dengan adanya pelayanan tersebut, terutama masyarakat di pedesaan. Jika ditinjau dari dimensi tepat waktu, implementasi pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung* sudah tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan dokumen yang terselesaikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Selain itu, masyarakat tidak perlu menggunakan waktu untuk menuju kantor Dispendukcapil untuk melakukan proses administrasi kependudukannya. Jika ditinjau dari dimensi tercapainya tujuan, implementasi pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung* sudah tergolong efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jika ditinjau dari dimensi perubahan nyata, implementasi pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung* tergolong sudah efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya respon positif dari masyarakat terkait kemudahan yang diperoleh melalui aplikasi tersebut.

## 5.2 Saran

Masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan keberhasilan penggunaan aplikasi *Smart* Kampung. Hambatan utama dalam penerimaan dan penggunaan aplikasi ini adalah kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat setempat, terutama mereka yang berusia lanjut dan memiliki kondisi ekonomi rendah. Selanjutnya, masyarakat setempat mengatakan bahwa perbaikan infrastruktur telekomunikasi diperlukan untuk memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil dan server yang kuat.

Perlu dilakukan langkah penting untuk meningkatkan keberhasilan dan efektivitas penggunaan aplikasi *Smart* Kampung dengan meningkatkan pemahaman dan penerimaan aplikasi di tingkat masyarakat melalui sosialisasi yang lebih luas dan penyediaan bantuan teknis kepada masyarakat di tingkat desa, memberikan *tour* di awal registrasi akun baru terkait fungsi dan fitur dari aplikasi *Smart* Kampung agar pengguna dapat lebih memahami penggunaan aplikasi dan yang terakhir memberikan segmen khusus untuk tutorial penggunaan aplikasi pada halaman utama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich., dan J. H. Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Indrajit, Richardus Ek. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta. APTIKOM
- Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006. *Dewan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional*. 13 November 2006. Pemerintah Pusat Republik Indonesia
- Meonir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Miles, M B., Huberman, A.M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publication. Terjemahan
- Nurdin, N. H. 2019. *Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar*. Jurnal Ilmiah Pranata Edu, 161). 01-13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Bupati Banyuwangi No. 60 Tahun 2017. *Penerapan Master Plan Smart City Melalui Banyuwangi Smart Kampung*. Berita Daerah Kota Banyuwangi
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 104 Tahun 2019. *Pendokumentasian Administrasi Kependudukan*. Berita Negara Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2 Mei 2014. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.

- Silahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. 2020. *Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma*. *Jurnal Paradigma*, 3(2), 322–346.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*. Negara Republik Indonesia Tahun 2006. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. *Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Jakarta

## LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara
2. Surat izin penelitian dari ilmu sosial dan politik
3. Surat izin penelitian dari LP2M
4. Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
5. Surat keterangan bahwa penulis sudah melaksanakan penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi
6. Peraturan Bupati Banyuwangi tentang penerapan *masterplan smart city* melalui banyuwangi *Smart Kampung*
7. Rekap data capaian penggunaan aplikasi *Smart Kampung* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi
8. Dokumentasi ketika penulis melakukan penelitian

