

KINERJA DISDUKCAPIL KABUPATEN BULELENG DALAM PELAYANAN MELALUI WEB LAYONSARIKECAPIL.BULELENG.KAB.GO.ID DI MASA PANDEMI COVID-19 BERBASIS *DIGITAL GOVERNMENT*

Luh Eki Rastiti¹⁾, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti²⁾, I Putu Dharmanu Yudartha³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: ekirastiti76@gmail.com¹⁾, wiwin.fisip@gmail.com²⁾, p_dharmanu@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic that entered Indonesia in early 2020 became the starting point for the intensification of digital government-based services. Layonsari kecapil is one of the innovations made since mid 2020 by the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency and has been implemented until now, but in the service process on this website it needs to be reviewed with a performance assessment because there are still some problems. This type of research is descriptive qualitative. The results of the study show that the performance of the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency is quite good. Then based on the concept of digital government, there are several indicators that are still less than optimal, namely electronic participation/digital inclusion, cyber security, digital government promotion and for indicators of network readiness, management optimization, online services/applications, national portal/homepage, head of information and data disclosure. government is good enough.

Key word : Performance, Layonsari kecapil, Digital Government

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil dari keseluruhan proses kerja yang telah dilakukan oleh suatu organisasi. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2012 ; 95). Organisasi sektor publik di Indonesia kini dalam menilai sejauh mana langkah mereka mencapai tujuan telah menggunakan penilaian kinerja sebagai suatu ukuran yang berfokus pada hasil kerja dari suatu

organisasi. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng merupakan salah satu organisasi sektor publik yang memerlukan pengukuran kinerja organisasi dalam melakukan pelayanan-pelayanannya. Sebagai organisasi sector publik tentunya pelayanan-pelayanan harus dihadirkan secara optimal.

Adapun pelayanan pada disdukcapil kabupaten buleleng dilakukan dengan beberapa program yang sangat beragam. Program-program tersebut yaitu One Hour Service, Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan desa dan instansi lain di kabupaten buleleng. Selain itu terdapat juga program Siap Melayani Identitas Kependudukan (SIMELIK), program Siap

Datang Kerumah Penduduk (SIDAKEP) dan program pelayanan prioritas serta program Tri datu atau tiga dalam satu urusan yang baru saja diluncurkan pada akhir 2019. Program-program diatas merupakan program unggulan disdukcapil kabupaten buleleng yang pada beberapa programnya telah dilaksanakan sejak tahun 2017. Dengan program-program tersebut dalam rentang waktu 2017 hingga 2019 disdukcapil kabupaten buleleng telah mengalami peningkatan kualitas pelayanan. Terbukti dengan adanya penerapan program-program disdukcapil kabupaten buleleng telah meraih prestasi-prestasi kerja dengan pola pelayanan yang lebih responsive serta mengutamakan kebutuhan masyarakat. Namun sejak adanya pandemi covid-19 yang melanda wilayah indonesia pada tahun 2020 mulai berdampak pada sistem pelayanan yang telah dijalankan oleh disdukcapil kabupaten buleleng .

Keadaan tersebut kemudian mendesak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng untuk membuat adanya inovasi-inovasi baru demi tetap menjalankan tugasnya di masa pandemic ini. Inovasi pertama yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam merespon adanya covid-19 secara cepat dan tanggap yaitu dengan menghadirkan pelayanan online sederhana menggunakan whatsapps. Dengan adanya pelayanan online ini terjadi peralihan pada masyarakat yang awalnya menggunakan pelayanan secara offline menjadi menggunakan pelayanan secara online, dimana pelayanan online lebih banyak dilakukan oleh masyarakat daripada pelayanan secara offline. Pada 2020 khususnya, total pengajuan dan pelayanan

secara online sebesar 99.220 sedangkan untuk pelayanan secara offline yaitu sebesar 18.570. Peralihan ke pelayanan secara online ini tentunya meningkat karena kebijakan-kebijakan pemerintah yang melakukan pembatasan dan anjuran untuk dirumah saja. Selain dari kebijakan tersebut pada 2020 awal ini pelayanan online masih menggunakan whatsapp dengan mekanisme yang sangat sederhana yaitu hanya dengan mengirim berkas persyaratan dalam pengajuan dokumen ke nomor yang diberikan oleh disdukcapil kabupaten buleleng. Setelah berjalan beberapa bulan pelayanan melalui whatsapp ini mengalami kendala yaitu admin yang kesulitan dalam mendeteksi histori pemohon kendati telah ada Nomor Whatsapnya.

Kendala tersebut bertepatan dengan adanya transformasi digital yang tengah digencarkan dalam mereformasi birokrasi. Seiring dengan konsep awal yang telah berkembang sebelumnya sejak tahun 2001 yaitu konsep e-government, terdapat konsep baru yang berkembang sejak 2017 yaitu konsep digital government. Secara umum e-government berupaya memberikan ruang bagi masyarakat khususnya terkait dengan pelayanan publik di masa kini (Dharmanu,P, 2017:102). Digital government yang adalah konsep pengembangan dari e-government lebih memfokuskan pada partisipasi elektronik dari masyarakat dan telah digunakannya pelayanan melalui website atau aplikasi-aplikasi yang dapat diakses pada smartpone.

Pada tahap awal disdukcapil kabupaten buleleng merencanakan pengadaan belanja aplikasi berbasis web

dengan sistem cloud dengan nama buleleng.dukcapil.online. Pelayanan melalui website ini telah dimulai sejak pertengahan 2020 dan pengajuannya baru terbatas pada layanan pencetakan KTP-el karena hilang/rusak, pencetakan KTP-el karena perubahan data, Pencetakan KIA dan Sinkronasi/Konsolidasi Manual. Dalam melakukan pengajuan dokumen, pengguna harus mendaftar sebagai user terlebih dahulu dan membaca tiap persyaratan untuk mendaftar sebagai user.

Sejak adanya buleleng.dukcapil.online ini sebanyak 9.039 masyarakat telah mendaftar sebagai user dan total pengajuan pelayanan sebanyak 7.665 pengajuan dalam kurun waktu 6 bulan. Sambutan baik yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan online ini senantiasa membuat disdukcapil kabupaten buleleng terus melakukan penambahan pada jenis layanan yang dapat diajukan dalam website ini. Setelah menginjak umur 1 tahun, pelayanan buleleng.dukcapil.online ini berganti nama pada tanggal 28 juni 2021 menjadi layonsarikecapil.bulelengkab.go.id sebagai bentuk sinergi disdukcapil kabupaten buleleng dengan dinas komunikasi informatika persandian statistik kabupaten buleleng dan tidak lagi menggunakan sistem cloud.

Selanjutnya, dalam proses pelaksanaannya adapun beberapa kendala dalam proses pelayanan secara online ini yaitu : *Pertama*, adanya tantangan jumlah penduduk kabupaten buleleng yaitu sebanyak 791,81 ribu jiwa (bps.go.id, 2021). *Kedua*, Topografi kabupaten buleleng yang terdiri dari lereng/puncak serta lembah juga menjadikan pelayanan secara online menjadi terkendala

karena sulit dijangkau oleh sinyal internet (terdapat wilayah-wilayah yang masih blank spot). *Ketiga*, terdapat masyarakat yang belum memiliki pengetahuan digital yang tentunya kurang mampu mengakses pelayanan secara online ini.

Keempat, sosialisasi yang disdukcapil kabupaten buleleng hanya terbatas pada perangkat-perangkat pemerintah yang mengakibatkan hanya sebagian masyarakat yang mungkin mendapatkan akses atas informasi terbaru ini. *Kelima*, adanya keluhan-keluhan masyarakat terkait dengan alur yang benar dalam sistem online yang banyak disampaikan pada laman kritik dan saran di website disdukcapil kabupaten buleleng. Serta permasalahan SDM yaitu adanya 13 pegawai ditahun 2021 yang dinyatakan terinfeksi covid-19 yang menyebabkan kinerja organisasi dalam melayani masyarakat berkurang menjadi 80 % (bali.inews, 2021) dan kualitas SDM yang dalam hal ini belum secara merata memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat melalui website ini.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul **“Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Dalam Pelayanan Melalui Web Layonsarikecapil.bulelengkab.go.id Di Masa Pandemi Covid-19 Berbasis *Digital government*”**

2. KAJIAN PUSTAKA

Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja organisasi sebagai teori utama untuk dapat menggambarkan bagaimana hasil kerja instansi pemerintah yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng dalam

melakukan proses pelayanan melalui web layonsarikecapil.bulelengkab.go.id pada masa pandemi covid-19 berbasis digital government. Untuk mengukur Kinerja disdukcapil kabupaten buleleng dalam pelayanan ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh dwiyanto dalam pasolong (2017) yang melihat kinerja organisasi dari beberapa aspek yang harus dipenuhi, yaitu :

Produktivitas

Produktivitas dapat dilihat dari dua hal yaitu efisiensi dan efektivitas dari pelayanan melalui web layonsari kecapil ini. Hal ini berkaitan dengan ratio antara input dan output. Input yaitu sumber daya manusia dan sarana prasarana penunjang serta output berupa hasil kerja yang dalam penelitian ini diukur bagaimana memanfaatkan input yang minimal (efisiensi) dengan menghasilkan output yang maksimal (efektivitas).

Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan lebih melihat kualitas dari pegawai yang menangani layonsari kecapil, bagaimana prosedur layanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan melalui web ini.

Responsivitas

Responsivitas melihat pada bagaimana organisasi publik dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan kemudian menindaklanjuti hal tersebut agar membuat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan respon terhadap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dalam pelayanan melalui web layonsari kecapil ini.

Responsibilitas

Indikator ini melihat apakah organisasi publik memiliki standar operasional prosedur dan

standar pelayanan dalam menjalankan pelayanan melalui website ini.

Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh organisasi sektor publik dalam suatu pelayanan. Pertanggung jawaban ini ialah pelaporan dalam bentuk lisan atau tulisan.

Selain pada indikator diatas, penulis juga menggunakan indikator dari konsep digital government menurut Waseda International Digital Government (2020) yaitu Kesiapan Jaringan, Optimasi Manajemen, Partisipasi Elektronik, Promosi Pemerintah Digital, Pejabat Kepala Informasi, Layanan/aplikasi online, Portal dan Beranda, Keterbukaan Data Pemerintah, Keamanan Cyber.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang (narasumber) dan perilaku yang diamati. Memperoleh informasi keadaan saat ini adalah tujuan dari penelitian ini. Setelah mendapatkan informasi, dikaitkan dengan variabel-variabel yang akan dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Pemilihan dari lokasi ini dikarenakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng merupakan instansi yang tengah gencar memperbaiki sistem tata kelola pelayanan dengan berbagai program secara offline yang telah dilaksanakan disdukcapil kabupaten buleleng mampu mencapai target-target pelayanannya, namun pandemi membuat adanya perubahan yang dilakukan disdukcapil

kabupaten buleleng secara mendadak sehingga kemudian adanya perubahan ini membuat adanya program baru melalui website pelayanan yang bernama layonsari kecapil. Jenis penentuan informan yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik yang menentukan informan berdasarkan dengan relevansi sumber informasi. Selain teknik purposive, penelitian ini juga menggunakan teknik snowball yang artinya penentuan informan dilakukan pada saat pengambilan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Buleleng

Landasan terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yaitu peraturan daerah kabupaten buleleng nomor 4 tahun 2008 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah. Selain dari peraturan tersebut terdapat peraturan daerah kabupaten buleleng nomor 12 tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang juga menjadi landasan dalam menjalankan tugas dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng. Tugas utama dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng adalah membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam menjalankan tugasnya disdukcapil kabupaten buleleng memiliki maktum pelayanan yaitu sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji maka disdukcapil kabupaten buleleng siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Disdukcapil kabupaten buleleng dalam menjalankan tugasnya memiliki 24 produk

layanan yaitu : kartu keluarga, KIA, biodata penduduk, KTP-el, Surat Keterangan Pindah datang, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, Surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan lahir mati, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan kelahiran, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan kematian, surat keterangan pembatalan perceraian, surat keterangan pengganti tanda identitas, surat keterangan pencatatan sipil, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan indonesia, data kependudukan (data agregat dan data perseorangan yang tidak dikecualikan), akta kematian, akta perceraian, akta pengakuan anak, akta kelahiran, akta perkawinan, akta pengesahan anak.

Layonsari kecapil

Pelayanan berbasis Digital Government pada masa kini telah banyak digunakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan. Hal ini merupakan dampak dari mewabahnya pandemic covid-19 sejak 2020. Pelayanan dengan menggunakan website menjadi salah satu pelayanan yang termasuk kedalam layanan berbasis digital government. Layonsari kecapil merupakan salah satu layanan berbasis website yang dimiliki oleh disdukcapil kabupaten buleleng. Singkatan layonsari kecapil adalah layanan online administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Program ini telah dilaksanakan sejak 2020 dengan nama domain buleleng.dukcapil.online. Saat ini layanan layonsari kecapil beroperasi dengan menggunakan alamat website yaitu layonsarikecapil.bulelengkab.go.id. Sejak dua tahun pasca dilaunching, rata-rata yang mengakses website ini mencapai 600 orang perhari serta telah berkontribusi untuk masyarakat kabupaten buleleng dalam proses

pelayanan administrasi kependudukan dengan jumlah user yang terdaftar dan jumlah pengajuan sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Jumlah User dan Pengajuan 2020-2022

Periode	User	Pengajuan
Per Juli 2020- Mei 2021	15.389	14.707
Per Juni 2021- April 2022	14.595	26.926
Total	29.984	41.707

Sumber : Website Disdukcapil Buleleng dan Administrator Database (diolah peneliti)

Analisis Hasil Temuan

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, adapun kinerja disdukcapil kabupaten buleleng dalam pelayanan layonsari kecapil yang berkaitan dengan teori kinerja organisasi menurut Dwiyanto yang terdiri dari lima indikator yang berpengaruh pada pelaksanaan layonsari kecapil dengan pemaparan sebagai berikut :

Produktivitas

Secara garis besar produktivitas organisasi didukung dari segi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan finansial yang dalam prosesnya dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh organisasi untuk mencapai target organisasi. Untuk sumber daya manusia yang terdapat pada disdukcapil kabupaten buleleng kuantitasnya telah memadai menurut organisasi yaitu dengan total sebanyak 107 pegawai. Operator yang khusus mengurus dengan pelayanan layonsari kecapil ini berjumlah 16 pegawai. Dari segi sarana prasarana yang terdapat pada disdukcapil kabupaten buleleng

telah memadai, kemudian dari segi finansial disdukcapil tidak lagi melakukan pengadaan belanja website dikarenakan telah bersinergi dengan diskominfo santi kabupaten buleleng. Berdasarkan uraian tersebut pada indikator produktivitas telah optimal tetapi masih ada permasalahan terkait dengan pembagian tugas yang mengakibatkan produktivitas sedikit menurun pada operator yang mendapatkan beban kerja selain pada mengurus berkas di layonsarikecapil.

Kualitas Layanan

Penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat pada apakah adanya prosedur layanan, kualitas sumber daya manusia, kualitas sarana dan prasarana, kepuasan masyarakat. Pada disdukcapil kabupaten buleleng telah menetapkan beberapa persyaratan dan prosedur pelayanan. Proses pelayanan membutuhkan 1-2 hari kerja. Lalu untuk kuota perharinya yaitu hanya melayani pengajuan sebanyak 200 pengajuan. Untuk pegawai yang ditempatkan pada layonsari kecapil merupakan pegawai dengan kompetensi yang sesuai dengan bidang dan tugasnya. Selain hal tersebut kualitas sarana dan prasarana juga sangat baik karena masih berfungsi dengan baik dan rutin terdapat pemeliharaan sarana. Terkait dengan kepuasan masyarakat, masyarakat kabupaten buleleng sangat puas dengan pelayanan disdukcapil menurut survey yang dilakukan oleh disdukcapil kabupaten buleleng. Kendati telah optimal di beberapa aspek, hal yang masih belum optimal adalah mengenai informasi prosedur layanan yang diakibatkan dari sosialisasi yang tidak merata ke seluruh masyarakat kabupaten buleleng.

Responsivitas

Responsivitas menilai daya tanggap dari organisasi dalam mengenal kebutuhan

masyarakat dan sikap yang dihadirkan organisasi dalam merespon berbagai pengaduan. Disdukcapil kabupaten buleleng pada pelayanan layonsari kecapil ini telah menanggapi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi. Selain itu dalam proses penyelenggaraannya yang masih dalam proses pengoptimalan, disdukcapil kabupaten buleleng tanggap dalam merespon apabila terdapat masalah yang dialami masyarakat dalam penggunaan layonsari kecapil ini dengan menyediakan layanan pengaduan dari masyarakat terkait dengan layanan webiste ini.

Responsibilitas

Responsibilitas menilai terkait dengan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi. Pelaksanaan pelayanan layonsari kecapil telah berpedoman pada standar pelayanan yang dimiliki oleh disdukcapil kabupaten buleleng. Selain itu responsibilitas juga melihat target yang telah dicapai oleh disdukcapil kabupaten buleleng. Hasilnya disdukcapil kabupaten buleleng telah memenuhi target kepemilikan dokumen kependudukan dan untuk cakupan kepemilikan pencatatan sipil belum mampu memenuhi target.

Akuntabilitas

Indikator akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang wajib dilakukan oleh organisasi demi menciptakan pelayanan yang transparansi. Dalam pelaksanaan pelayanan melalui layonsari kecapil, disdukcapil kabupaten buleleng telah menerapkan pola pelayanan yang akuntabel karena disdukcapil telah mengimplementasikan transparansi pelayanan dengan keterbukaan pada persyaratan maupun prosedur layanan. Selain itu disdukcapil kabupaten buleleng juga telah membuat laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai bentuk

penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel.

Selanjutnya selain mengukur dengan teori kinerja, peneliti juga mengukur dengan indikator konsep digital government menurut waseda international digital government (2020) yaitu sebagai berikut :

Kesiapan jaringan/infrastruktur digital

Kesiapan jaringan melihat pada bagaimana kondisi infrastruktur digital dalam pelayanan berbasis digital ini. Pada disdukcapil kabupaten buleleng jaringan dan infrastruktur digital telah memadai dengan adanya sinergi antara disdukcapil kabupaten buleleng dan diskominfosanti kabupaten buleleng. Namun secara umum sistem jaringan telekomunikasi pada kabupaten buleleng belum sepenuhnya optimal karena terdapat beberapa daerah yang belum terjangkau oleh sinyal.

Optimasi Manajemen

Optimasi manajemen berfokus pada tata laksana dari pelayanan dan manajemen pengelolaannya. Optimasi manajemen di disdukcapil kabupaten buleleng sudah cukup optimal walaupun masih terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalkan salah satunya adalah terkait dengan pengecekan berkas pengajuan yang dilakukan secara manual.

Layanan/Aplikasi online

Terkait dengan layanan/aplikasi online, disdukcapil kabupaten buleleng telah memiliki aplikasi online dimasa pandemi ini yaitu layonsari kecapil sebagai layanan yang mampu menyelesaikan berbagai urusan administrasi kependudukan di kabupaten buleleng.

Portal/ Beranda Nasional

Portal/beranda nasional adalah salah satu syarat penting yang wajib dimiliki oleh pemerintah yang bertransformasi ke pemerintahan digital. Dalam hal ini disdukcapil kabupaten

buleleng telah memiliki portal/beranda yaitu website resmi disdukcapil kabupaten buleleng untuk membagikan informasi terkait dengan disdukcapil kepada masyarakat.

Pejabat Kepala Informasi Pemerintah

Disdukcapil kabupaten buleleng telah memiliki pejabat yang menaungi bidang teknologi dan informasi yaitu dengan ketua bidangnya, I Nyoman Arya Lanang Subahagia Putra, S.STP.,M.A.P.

Promosi Pemerintah Digital

Promosi pemerintah digital berkaitan dengan sosialisasi. Untuk sosialisasi disdukcapil kabupaten buleleng pada masa pandemi ini telah melakukan sosialisasi melalui zoom. Namun hal ini belum cukup optimal sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait dengan layonsari kecapil ini.

Partisipasi Elektronik

Partisipasi Elektronik merupakan keikutsertaan masyarakat dalam melaksanakan digitalisasi. Dalam hal ini sebagian masyarakat kabupaten buleleng telah menggunakan layonsari kecapil ini. Namun masih banyak yang justru tidak mengetahui dan jika telah mengetahui, masyarakat tersebut masih enggan untuk menggunakan pelayanan ini.

Keterbukaan data pemerintah

Keterbukaan data pemerintah merupakan salah satu ciri dari negara demokratis. Pada aspek ini memiliki keterkaitan dengan aspek akuntabilitas. Dimana disdukcapil kabupaten buleleng telah melaksanakan aspek ini dengan cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya informasi berupa bank data serta kegiatan-kegiatan yang di upload pada website resmi disdukcapil kabupaten buleleng.

Keamanan Syber

Keamanan syber merupakan sistem yang dibutuhkan untuk melindungi komputer dan

jaringan serta data-data dari serangan syber yang berbahaya. Pada website pelayanan layonsari kecapil saat ini masih dalam proses pengujian tes keamanan kepada BSSN untuk dapat meningkatkan keamanan dan melindungi dari pencurian data-data penting yang terdapat di dalamnya.

Rekomendasi Peningkatan Kinerja Pada Disdukcapil Kabupaten Buleleng dalam Pelayanan layonsari kecapil.

Adapun beberapa rekomendasi yang penulis dapat berikan sebagai masukan dan pertimbangan terhadap peningkatan kinerja dari disdukcapil kabupaten buleleng yaitu:

1. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng dalam hal ini perlu mengadakan pelatihan pengoperasian website dan penggunaan teknologi dalam pengurusan berkas-berkas secara berkala kepada pegawai. Hal ini bertujuan agar pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng dapat meningkatkan kompetensinya.
2. Melaksanakan sosialisasi tata cara penggunaan website layonsarikecapil. bulelengkab.go.id kepada masyarakat kabupaten buleleng. Khususnya kepada masyarakat kabupaten buleleng secara langsung agar masyarakat dengan mudah dapat mengurus berkasnya tanpa datang ke kantor disdukcapil kabupaten buleleng.
3. Penggunaan jenis teknologi tambahan yaitu sistem screening digital berkas pada proses pengecekan berkas persyaratan. Hal ini dilakukan agar petugas dapat dengan mudah mengecek berkas-berkas pengajuan yang masuk melalui website layonsari kecapil.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam pelayanan melalui website layonsarikecapil.bulelengkab.go.id di masa pandemi covid-19 berbasis digital government sudah cukup optimal, namun perlu adanya peningkatan kinerja terutama dalam beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas serta untuk indikator konsep digital government dari kesembilan indikator, tiga indikator perlu ditingkatkan lagi yaitu pada partisipasi elektronik, keamanan cyber dan promosi pemerintah digital dan untuk enam indikator lain yaitu kesiapan jaringan, optimasi manajemen, pejabat kepala informasi, layanan/aplikasi online, portal dan beranda, keterbukaan data pemerintah telah cukup optimal. Hasil ini diperoleh berdasarkan analisa pada 5 indikator utama yaitu kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2017) : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas dan menggunakan indikator digital government menurut Waseda International Digital Government (2020) yaitu Kesiapan Jaringan, Optimasi Manajemen, Partisipasi Elektronik, Promosi Pemerintah Digital, Pejabat Kepala Informasi, Layanan/aplikasi online, Portal dan Beranda, Keterbukaan Data Pemerintah, Keamanan Cyber.

Saran

Penulis mencoba merumuskan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk pengoptimalan kinerja dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng dalam pelayanan melalui web layonsarikecapil.bulelengkab.go.id di masa pandemi covid-

19 dengan berbasis digital government. Adapun beberapa saran tersebut yaitu:

1. Saran kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buleleng untuk mengadakan pelatihan kompetensi terhadap seluruh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan melakukan pelatihan website dan teknologi secara berkala.
2. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu melakukan promosi pemerintah digital untuk meningkatkan partisipasi elektronik khususnya untuk meningkatkan penggunaan website [layonsari kecapil](http://layonsarikecapil.bulelengkab.go.id) ini dalam pengajuan berkas.
3. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil juga dapat menambah penggunaan aspek digitalisasi seperti sistem screening untuk memudahkan dalam pengecekan berkas dan mempercepat proses verifikasi berkas

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Haryono, S. 2018. Manajemen Kinerja SDM. Jakarta : Penerbit Luxima Metro Media Tsauri, Sofyan. 2014. Manajemen Kinerja. Jember : STAIN Jember Press
- Kementerian PPN/Bappenas. 2018. Pengembangan *Digital government*.
- Pasolong, H. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta

Jurnal

Dharmanu, P.& Sastra, A. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Administrasi Publik*, 9 (1).

Dharmanu, P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*. Vol.7 No.2.

Herlina dkk. (2015). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4.

Kosorukov, Artem. (2017) . *Digital government Model : Theory And Practice Of Modern Public Administration*. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*; Vol.20

Prakoso, Cathas Teguh. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif *Digital government*. *Jurnal Paradigma*, 9, 131-145

Artikel

Disdukcapil Kabupaten Buleleng. 2021. Laporan Agen Perubahan Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Tahun 2021. <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/download/99-agen->

[perubahan-bidang-piak-buleleng-](#)

[dukcapil-online.pdf](#) (diakses tanggal 26 Mei 2022)

Peraturan pemerintah

Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring