



Efektivitas Taring Sebagai Realisasi Pelaksanaan *E-Government* Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)

English Title: *The Effectiveness of Taring as a Realization of E-Government Implementation in Digital-Based Public Services (Case Study: Population and Civil Registration Office of Denpasar City)*

1st Ni Kadek Ayu Dewi Wulandari* ^a, 2nd Putu Eka Purnamaningsih ^a, 3rd Ni Putu Anik Prabawati ^a

^a Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: ayhu899@gmail.com

Abstract

Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (TARING Dukcapil) is one of the digital-based public service innovations initiated by the Denpasar City Population and Civil Registration Service. This digital-based public service was launched to assist the public in processing the necessary population documents effectively, efficiently and optimally. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The data used in this research was obtained through observation, interviews and documentation. This research was analyzed using the dimensions of effectiveness by Sutrisno which consist of program understanding, right on target, on time, achievement of goals and real change. The results of this research illustrate that the implementation of the TARING program as a digital-based population administration service at the Denpasar City Population and Civil Registration Service has been going well, but it cannot be said to be fully effective because there are several things that are not yet optimal. Therefore, steps to strengthen these five dimensions are needed so that the implementation of digital-based public services through the TARING program can be improved.

Keywords: effectiveness, population administration, taring dukcapil

Abstrak

Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (TARING Dukcapil) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dicetus oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Pelayanan publik berbasis digital ini diluncurkan guna membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan secara efektif, efisien dan optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan dimensi efektivitas oleh Sutrisno yang terdiri dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa pelaksanaan program TARING sebagai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sudah berjalan dengan baik, namun belum dapat dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan terdapat beberapa hal yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah penguatan terhadap kelima dimensi tersebut agar pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui program TARING dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: efektivitas, administrasi kependudukan, taring dukcapil

1. Pendahuluan

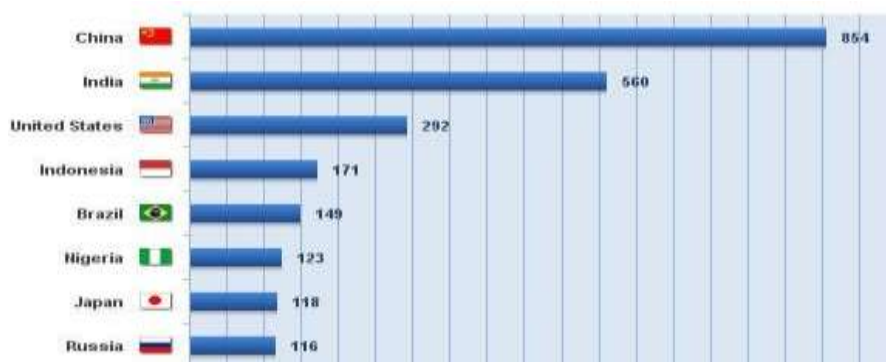
Indonesia menjadi negara dengan basis republik yang menganut sistem demokrasi. System demokrasi yang dianut Indonesia ini berbunyi "Dari Rakyat, Oleh Rakyat, dan Untuk Rakyat" dalam hal ini rakyat yang memiliki kekuasaan tertinggi. Sistem inilah juga digunakan sebagai pola oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi publik. Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang sejatinya diperuntukan sepenuhnya kepada pemenuhan kebutuhan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik mampu dikatakan baik jika mampu menjunjung tinggi hukum yang berlaku, kepentingan *stakeholder*, keseimbangan kewajiban dan hak manusia, akuntabilitas, profesionalitas, ketepatan waktu, perlakuan yang baik terhadap seluruh kaum tanpa terkecuali dan hal baik lainnya demi menghasilkan pelayanan publik yang dapat dikatakan baik. Secara sistematis, pelaksanaan pelayanan

publik ialah tanggung jawab pemerintah baik itu pusat maupun daerah. Negara berkewajiban memberikan pelayanan bagi seluruh rakyat dalam pemenuhan hak serta kebutuhan yang diperlukan oleh setiap masyarakat sebagai dasar dalam kerangka pelayanan berbasis publik yang sudah termaktub pada UUD NRI Tahun 1945 (Eprilianto, Pradana, & Sari, 2019).

Menurut keterangan yang termaktub pada UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menerangkan bahwasanya pelayanan ialah suatu hal wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah guna dapat memenuhi hak dasar mengenai identitas setiap warga negara, yang mana memiliki tujuan dalam konteks peningkatan terkait efektivitas dari perwujudan layanan administrasi kependudukan yang secara khusus diperuntukkan kepada masyarakat secara meluas. Hal ini pula selanjutnya mampu menjamin mengenai ketepatan data kependudukan serta ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Akurasi data kependudukan ditunjukkan guna mensukseskan segala program pelayanan administrasi kependudukan, diharapkan juga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas program yang telah berjalan.

Melaksanakan reformasi dan kebaruan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya terkait aspek kelembagaan, ketatalaksanaan serta sumber daya manusia guna mencapai *good governance* termasuk pengertian dari Reformasi Birokrasi (LAPASLHOKNGA, 2021). Menerapkan inovasi pelayanan berbasis publik yakni suatu hal yang mana mekanisme sekaligus pengupayaan atas hasil dalam melaksanakan kebijakan strategis diperuntukkan bagi kepentingan prakarsa atas pengembangan yang mengarah pada pemerintahan secara lebih baik atau *good governance* (Cipto Nugroho, 2021). Lebih lanjut terkait inovasi yang mengarah ke layanan berbasis publik dewasa ini menjadi aspek yang mana negara-negara dengan perwakilan pihak pemerintah senantiasa mengupayakan pola interaksi dengan lembaga non pemerintahan. Selanjutnya capaian tersebut bisa terwujud dalam hal interaksi yang memiliki keterkaitan cukup mendalam antar pihak pemerintah dan juga masyarakat secara meluas. Perlu dipahami bahwa buruknya tata laksana *governance* dalam penyelenggaraan layanan berbasis publik sangat memiliki korelasi dan implikasi yang bisa dirasakan masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini memiliki arti kalau ada perubahan yang sifatnya signifikan dengan rujukan ke layanan berbasis publik yang pada akhirnya bisa mendatangkan kebermanfaatan secara langsung bagi masyarakat yang terkena imbasnya. Dengan begitu pengharapan untuk senantiasa memperoleh sejumlah layanan yang paling maksimal saat ini mulai diperuntukkan kepada pihak organisasi dalam artian pemerintah yang bersangkutan tersebut (Prianto, 2006).

Dalam upaya penerapan terkait inovasi layanan berbasis publik yang diperuntukkan bagi tiap-tiap organisasi khususnya di era global saat ini tentu akan mendatangkan sejumlah efek di tiap-tiap layanan yang sengaja diperuntukkan kepada masyarakat secara meluas sehingga hal tersebut bisa memaksimalkan layanan secara lebih optimal. Perlu dipahami kalau satu instansi berbasis pemerintahan yang di dalamnya melakukan pergerakan dalam ranah layanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memang mempunyai wewenang dalam hal penyediaan layanan kepada masyarakat secara meluas terkait kepengurusan sejumlah dokumen penting mulai dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) hingga akte kelahiran ataupun kebutuhan administratif lain yang memang sejalan dengan kebutuhan masyarakat tiap tahunnya. Bagaimanapun juga setiap tahun masyarakat senantiasa mengupayakan penuntutan atas implementasi layanan berbasis publik yang dapat dikatakan baik dari pihak birokrat kendati tuntutan demikian acap kali tidak sejalan dengan pengharapan karena dari segi realitasnya masih banyak ditemui kasus yang cenderung lambat atau berbelit-belit hingga harus mengerahkan sejumlah energi yang lebih banyak dan merogoh kocek untuk kepentingan pembiayaan yang sebenarnya tidak perlu. Tendensi tersebut secara realitas memang ada di masyarakat yang mana hal ini terposisi sebagai pihak yang memberikan pelayanan bukan malah pihak yang harus dilayani. Karena hal tersebut secara mendasar butuh yang namanya reformasi berbasis layanan publik yang secara langsung mengupayakan pengembalian atas kedudukan pelayanan dan dilayani kedalam definisi secara komprehensif. Adapun layanan yang senantiasa diperuntukkan kepada pihak masyarakat secara general acap kali tidak sejalan dengan layanan masyarakat yang diperuntukkan kepada negara kendati negara tersebut dari realitasnya memang diperuntukkan kepada kepentingan rakyat yang seharusnya tidak memandang strata atau hal-hal tertentu (Sinambela, 2006). Kita ketahui bersama kalau perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) senantiasa mengalami perkembangan yang kian pesat dengan tanda peningkatan dari penggunaan data atau internet dari berbagai negara di belahan bumi ini (admin, 2021):



Sumber: *internetworldstats.com*

Gambar 1 Negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia (2021)

Dapat dilihat dari gambar 1.1 diatas bahwasanya Indonesia menjadi Negara pada peringkat keempat yang memiliki kapasitas penggunaan internet terbanyak. Berdasarkan data tersebut, menandakan bahwa masyarakat Indonesia sudah pasif mengakses, menggunakan dan memanfaatkan internet sebagai hal yang dapat membantu keberlangsungan hidup manusia. Hal tersebut dapat dijadikan patokan bahwa harus adanya perubahan yang dilakukan terutama dalam dunia birokrasi yang selanjutnya akan mampu diakses oleh masyarakat sekitar dengan mudah. Kemudahan inilah yang dimanfaatkan oleh instansi - instansi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan beranjak untuk melaksanakan pelayanan secara elektronik atau awam diketahui dengan sebutan *Egovernment*.

Pelaksanaan pelayanan publik dalam mengurus dokumen kependudukan yang dilaksanakan dengan basis digital telah dirasakan oleh masyarakat Indonesia khususnya di Provinsi Bali. Terdapat beberapa kabupaten contohnya seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang meluncurkan program AKU DICARI atau "Daftar Sendiri Cetak Sendiri". Selain itu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng pula meluncurkan pelayanan melalui *website* layonsarikecapil.bulelengkab.go.id. Serta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana pula melaksanakan pelayanan publik berbasis digital yakni dengan menghadirkan SiPeDuLi atau "Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online". Adanya inovasi pelayanan publik pada beberapa kabupaten di Provinsi Bali tersebut mengisyaratkan bahwasanya kecanggihan teknologi masa kini kian digandrungi oleh Masyarakat dan mampu dimanfaatkan serta dikembangkan oleh pelayan kepentingan publik.

Disdukcapil Kota Denpasar pula menjadi salah satu instansi pemerintah yang mendaftarkan administrasi kependudukan di Kota Denpasar. Disdukcapil Kota Denpasar berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik tentu harus melayani secara efektif, efisien serta prima untuk memenuhi segala permohonan masyarakat. Dalam memenuhi kualitas pelayanan tersebut, Disdukcapil Kota Denpasar pada tahun 2020 meluncurkan program Pendaftaran Daring atau dikenal dengan TARING. Selain untuk berkontribusi dalam mensukseskan konsep *Smart City* yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Denpasar, penerapan program ini pula memiliki tujuan untuk membantu Disdukcapil Kota Denpasar mempersingkat waktu saat pembuatan dokumen kependudukan dan meminimalisir adanya interaksi dengan masyarakat yang berindikasi besar pada tindakan korupsi. Tujuan lainnya yakni mampu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara maksimal dengan kemudahan dan memanfaatkan penggunaan teknologi masa kini.

Pendaftaran Daring (TARING) Disdukcapil Kota Denpasar memberikan pelayanan dalam mengurus data kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Akta Nikah serta dokumen kependudukan lainnya. Adanya Pendaftaran Daring (TARING) ini mendapat tanggapan positif dari masyarakat Kota Denpasar dapat dilihat dari permohonan pelayanan aplikasi pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Semester 2 Tahun 2022 Dukcapil Kota Denpasar

DATA	BULAN					
	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES
AKTA KELAHIRAN	1.135	1.044	972	752	874	830
AKTA PERKAWINAN	248	248	247	242	322	309
AKTA PERCERAIAN	60	51	43	41	54	51
KARTU KELUARGA	406	370	392	295	378	319
KARTU TANDA PENDUDUK	5.882	4.968	5.669	4.006	4.748	2.684

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2022

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat jika pada semester 2 tahun 2022 memiliki banyak realisasi penerbitan dokumen. Dengan banyaknya realisasi penerbitan dokumen tersebut tentu setara dengan banyaknya pula jumlah permohonan dokumen administrasi kendumdudukan yang menimbulkan berbagai permasalahan yang dirasakan oleh banyak pihak. Contohnya seperti server atau perangkat yang bekerja secara terus menerus mengalami kelambatan serta kerusakan, kurang mampunya petugas dalam menyelesaikan seluruh dokumen tepat waktu, kemampuan sebagian masyarakat dalam penggunaan aplikasi serta kurangnya sosialisasi mengenai Pendaftaran Daring (TARING) ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam mengenai sejauh mana efektivitas dari program Pendaftaran Daring (TARING) yang terlaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dengan judul Berlandaskan paparan masalah yang sudah diupayakan perumusan di atas maka dapat ditetapkan tujuan pokok atas riset ini dilangsungkan yakni memahami terkait efektivitas TARING sebagai realisasi pelaksanaan *E-government* pada pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan untuk menghasilkan perspektif sosial dari sudut pandang konsep, perilaku, persepsi, dan permasalahan yang sedang diteliti (Moleong, 2014). Menurut David Williams (1995), penelitian kualitatif merupakan kegiatan yang mengupayakan peneliti untuk dapat mengumpulkan data yang menjadi dasar pada latar alamiah (Salmaa, 2021). William mengimbuhkan bahwa dengan dilaksanakannya secara natural dan alamiah, penelitian ini mampu memiliki hasil yang alamiah serta dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan deskriptif ialah sebuah metode riset yang dilakukan untuk memberikan penjelasan secara terperinci terkait peristiwa sosial dan alam (Hayati, 2022). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penulis mengharapkan mampu untuk menguraikan dengan kata-kata dibandingkan angka-angka.

Dengan menggunakan jenis penelitian deskripsi kualitatif, penulis ingin memberikan pemahaman yang akan diulas secara rinci tentang permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis tidak menyatakan kepalsuan mengenai kondisi sosial yang menjadi objek penelitian serta membiarkan objek penelitian berjalan apa adanya. Metode penelitian deskriptif kualitatif menjadi penting dalam penelitian ini karena mampu menjabarkan secara spesifik dan sistematis mengenai Efektivitas TARING Sebagai Realisasi Pelaksanaan *E-government* Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Penelitian dengan judul “Efektivitas TARING Sebagai Realisasi Pelaksanaan *E-government* Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital” (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)” menggunakan dua sumber data, yakni:

1. Data Primer, yaitu data asli dan benar adanya yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian secara khusus (Danang Sunyoto 2013:21). Penulis memperoleh data primer dalam penelitian ini melalui hasil wawancara yang dilakukan pada informan terkait TARING sebagai program pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penulis juga mendapatkan data dari hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.
2. Data Sekunder. Menurut Husein Umar (2013), data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut serta telah disajikan dalam bentuk diagram atau table baik oleh pihak pengumpul data primer maupun oleh pihak lainnya (Hayatii, 2022). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip maupun dokumen pribadi. Sebagai penunjang data primer, penelitian ini juga mengambil data sekunder dari penelitian terdahulu yang relevan melalui pencarian pada laman *Google Scholar*, *Academia.edu* hingga Perpustakaan dengan kata kunci: Efektivitas, *E-government* dan Pelayanan Publik

Unit Analisis penelitian merupakan satuan tertentu yang harus diperhitungkan sebagai subjek penelitian (Rabbani, 2020). Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa unit analisis ialah satuan yang diteliti yang dapat berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti contohnya aktivitas individu atau sekelompok sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian ini, unit analisis yang dimaksud yaitu unit analisis individu. Adapun yang termasuk unit analisis individu dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat Kota Denpasar. Unit analisis tersebut dipilih karena perannya sebagai *stakeholder* yang mengetahui efektifitas serta pengelolaan TARING sebagai program pelayanan publik di Kota Denpasar yang ditelaah melalui perspektif efektivitas.

Informan penelitian merupakan seorang yang mengetahui suatu permasalahan ataupun persoalan tertentu sehingga dari dirinyalah akan memperoleh penjelasan, pernyataan serta keterangan yang akurat, nyata dan dapat dipercaya. Informan penelitian dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memahami informasi tentang Program Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Dalam melaksanakan penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* atau yang kerap disebut dengan kondisi alamiah, menggunakan sumber data primer serta lebih banyak menggunakan teknik pengumpulan data dengan melaksanakan observasi (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) serta dokumentasi (Sugiyono, 2015).

Wawancara ialah kegiatan berdialog dengan dua orang atau lebih untuk berinteraksi serta melaksanakan tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dengan cara menyajikan beberapa pertanyaan secara lisan terhadap informan serta dijawab secara lisan pula. Pelaksanaan kegiatan wawancara dilaksanakan oleh dua belah pihak atau lebih yakni pewawancara yang akan memberikan pertanyaan dan terwawancara yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan guna selanjutnya mendapatkan hasil temuan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Observasi termasuk sebuah proses yang bersifat kompleks, menggabungkan aspek-aspek biologis dan psikologis. Dua elemen yang sangat vital dalam proses ini ialah pengamatan dan ingatan. Idrus (2009: 101) menyatakan bahwa observasi dan pengamatan ialah kegiatan pencatatan fenomena yang dijalankan secara sistematis.

Tujuan dari observasi ini ialah untuk menggali data yang muncul pada objek riset, yang dapat berupa catatan atau dokumen terkait dengan berbagai aspek, seperti proses pelayanan, fasilitas, kegiatan pelayanan, dan pelaku yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Peneliti mengamati efektivitas program pelayanan, infrastruktur, kegiatan pelayanan, dan aktor yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pendaftaran Daring (TARING) sebagai inisiatif pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, riset ini dilaksanakan dengan melakukan observasi langsung di lokasi penelitian, dengan tujuan memastikan keakuratan data yang mendukung kelancaran jalannya riset ini.

Dokumentasi ialah suatu teknik dalam mengumpulkan data yang dilaksanakan dengan menganalisis dokumen-dokumen baik dalam bentuk buku ataupun peraturan dan pasal yang memiliki hubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, dilakukan pada pengumpulan data berlangsung dan dilaksanakan dalam periode tertentu hingga diperoleh kerumpunan data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun langkah-langkah analisis data kualitatif sebagaimana yang dilaksanakan oleh Miles Dan Huberman (Martono, 2015: 11) sebagai berikut:

Langkah reduksi data melaksanakan kegiatan untuk merangkum, memilih, memfokuskan mengenai hal – hal pokok dan penting guna mendapatkan data yang selanjutnya menghasilkan gambaran yang transparan serta memudahkan peneliti dalam mengakumulasi data selanjutnya.

Selanjutnya yakni melaksanakan penyajian data. Dalam melaksanakan penelitian kualitatif, langkah ini dapat dilaksanakan dalam bentuk deskripsi singkat, menghubungkan perkategori, penggunaan bagan dan lain sebagainya. Namun, pada penelitian yang bersifat kualitatif kerap menggunakan teks yang bersifat naratif. Penyajian data akan mempermudah peneliti dalam mengerti apa saja yang sedang terjadi serta menyiapkan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dimengerti.

Teknik berikutnya yakni melaksanakan penarikan kesimpulan data verifikasi. Penarikan kesimpulan ialah sebuah pelaksanaan kegiatan dari hasil analisis yang selanjutnya dapat digunakan dalam menentukan tindakan selanjutnya. Dalam melaksanakan penelitian, kesimpulan awal memiliki sifat sementara dan berpotensi akan berubah jika tidak terdapat bukti yang kuat. Namun sebaliknya, jika kesimpulan ditahap awal bersifat konsisten dan didukung dengan bukti akurat maka kesimpulan yang dikemukakan ialah bersifat kredibel.

Teknik Penyajian Data seperti telah dijelaskan oleh Yuni (2011) merupakan serangkaian proses dalam penyusunan hasil penelitian yang menggunakan metode analisis sebagaimana dengan arah dan tujuan yang diharapkan (Dosen, 2020). Teknik ini dilakukan agar data yang telah diperoleh dan dianalisis dapat ditampilkan dalam bentuk yang lebih jelas serta baik.

4. Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil Temuan

NO	INDIKATOR	HASIL TEMUAN
1.	Pemahaman Program	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Disdukcapil telah memahami program TARING, mulai dari alasan diluncurkan, manfaat, serta cara pengoperasian program - Bagi masyarakat pengguna TARING, telah mengetahui program pelayanan melalui OPD tempat tinggal serta media sosial Disdukcapil. Sehingga dalam pengoperasian serta memahami program telah cukup baik. - Bagi masyarakat bukan pengguna TARING masih kesulitan untuk memahami program ini. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi serta kurang pasif dalam penggunaan media sosial dan alat elektronik.
2.	Tepat Sasaran	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Disdukcapil, Masyarakat Kota Denpasar merupakan sasaran yang dituju melalui peluncuran program ini. Telah banyaknya masyarakat yang mendaftar dan menyelesaikan dokumennya mengindikasikan bahwa program TARING ini telah tepat sasaran. - Bagi masyarakat, program TARING ini telah tepat sasaran karena telah membantu masyarakat dalam penyelesaian dokumen yang dibutuhkan.
3.	Tepat Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Disdukcapil, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dirasa telah tepat waktu. Penyelesaian dokumen pun telah dilaksanakan secara maksimal. Namun, tidak terpungkiri adanya keterlambatan pada penyelesaian beberapa dokumen yang diakibatkan oleh beberapa kendala seperti <i>error</i>, <i>maintenance</i> dan revisi dokumen. - Bagi masyarakat pengguna TARING, program ini telah dirasa efektif dalam mengurangi waktu pelayanan, tenaga dan pikiran. Namun, perlu diperhatikan bagi kaum lanjut usia serta mengenai waktu penyelesaian dokumen. - Bagi masyarakat bukan pengguna TARING, program ini masih dirasa sulit

		untuk dipahami sehingga membutuhkan waktu yang lebih dalam pengoperasian program. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala seperti <i>error</i> , kurang pasif dalam menggunakan media elektronik serta media sosial dan kurangnya sosialisasi.
4.	Tercapainya Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Disdukcapil, tujuan yang dicita-citakan seperti mempermudah alur permohonan dokumen dan mempersingkat waktu pelayanan sudah tercapai walaupun belum dapat dikatakan 100%. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa kendala yang dirasa harus segera diatasi agar tidak menjadi hal yang menurunkan progresivitas serta efektivitas pelayanan. - Bagi masyarakat, pelayanan secara digital melalui program TARING telah membantu masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan yakni mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan dengan mudah.
5.	Perubahan Nyata	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Disdukcapil, pelayanan yang telah diberikan sudah dirasa semakin maksimal ditandai dengan perkembangan pelayanan yang sudah dilaksanakan mulai dari pelayanan <i>offline</i> dan kini melaksanakan <i>online</i>. Selain itu, pelayanan kini telah memberikan kemudahan bagi pemberi layanan dan penerima layanan sehingga adanya perubahan yang nyata telah dirasakan. - Bagi masyarakat pengguna TARING menyatakan bahwa telah merasakan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik dimasa sekarang ini. Kemudahan yang dirasakan dapat membantu dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan. - Bagi masyarakat bukan pengguna TARING menyatakan masih merasa kesulitan dan mengharapkan dapat dicarikan solusi agar pelayanan secara digital dapat terlaksana bagi seluruh lapisan masyarakat.

Analisis Hasil Temuan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini dengan menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno. Adapun indikator-indikator yang terdapat pada penelitian ini yakni: (1) Pemahaman Program, (2) Tepat Sasaran, (3) Tepat Waktu, (4) Tercapainya Tujuan, dan (5) Perubahan Nyata. Berikut penulis jabarkan analisis dari hasil temuan yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dokumentasi serta studi literatur:

Pemahaman Program

Pemahaman Program dapat diartikan sebagai sebuah informasi yang diberikan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat yang dilayani terkait seluruh hal yang berkaitan dengan program TARING Dukcapil melalui sosialisasi. Menurut hasil observasi serta pendapat peneliti yang telah meninjau lokasi penelitian yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, dapat dilihat bahwasanya Disdukcapil Kota Denpasar telah paham dengan program TARING Dukcapil ini. Selain itu, masyarakat Kota Denpasar yang mengunjungi Gedung Sewaka Dharma (Disdukcapil Kota Denpasar) Sebagian besar telah mengetahui dan mengerti mengenai informasi serta penggunaan program TARING Dukcapil ini. Namun, terdapat beberapa masyarakat Kota Denpasar yang masih awam serta kurang mengerti mengenai pengoprasian TARING Dukcapil ini. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang telah lanjut usia, gagap teknologi, kurangnya sosialisasi ataupun kurang *aware* dengan sosialisasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap indikator Pemahaman Program ditemukan beberapa temuan yang menyebutkan bahwasanya Pemkot Disdukcapil Kota Denpasar bersama beberapa masyarakat khususnya kaum milenial telah memahami terkait program TARING Dukcapil ini, selain itu terdapat beberapa pula masyarakat lainnya yang masih belum memahami program TARING ini dikarenakan beberapa faktor yang telah disebutkan. Namun, respon Masyarakat terkait program TARING Dukcapil ini diterima sangat baik serta masyarakat yang telah memanfaatkan inovasi pelayanan ini merasa terbantu dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Tepat Sasaran

Tepat Sasaran menjadi aspek yang penting lainnya dalam mengukur keberhasilan dari suatu program yang mana hal ini kuat berhubungan dengan hal-hal yang menjadi peninjau terhadap keberhasilan suatu program. Dimana suatu program akan dapat dikatakan efektif apabila suatu program tersebut sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sedari awal.

Menurut hasil observasi serta pendapat penulis yang telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwasanya dalam melayani masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, sasaran yang dituju yakni seluruh Masyarakat Kota Denpasar yang mengunjungi Gedung Sewaka Dharma atau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Observasi yang penulis lakukan dengan mencari masyarakat Kota Denpasar yang berkunjung dan memohon pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tepat Sasaran ditemukan bahwasanya telah terealisasi dengan baik sehingga sasaran yang dimaksud yakni masyarakat Kota Denpasar telah tepat sasaran dalam menyebarkan informasi serta pelayanan kepada Masyarakat Kota Denpasar.

Tepat Waktu

Aspek tepat waktu dititikberatkan saat melakukan sebuah pengukuran suatu kegiatan atau program yang dapat dikatakan efektif apabila sesuai dengan aturan waktu. Semakin akurat pada saat melaksanakan program maka semakin efektif pula program dapat terealisasi. Indikator tepat waktu menjadi tolak ukur dalam menilai terkait kesesuaian waktu dalam proses pelayanan masyarakat, mengakses program serta terselesaikannya dokumen yang diperlukan oleh Masyarakat.

Menurut hasil observasi serta pendapat penulis yang telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwasanya ditemukan adanya penumpukan dalam pelayanan masyarakat. Pelayanan tersebut kerap kali menumpuk dikarenakan beberapa masyarakat Kota Denpasar masih belum mengetahui terkait program TARING Dukcapil ini, sehingga pelayanan *offline* kini kembali dilaksanakan guna sekaligus memberikan sosialisasi penggunaan program TARING Dukcapil kepada masyarakat Kota Denpasar. Selanjutnya, mengenai penyelesaian dokumen pula masih mengalami keterlambatan dikarenakan adanya penumpukan permohonan, selain itu terkait revisi permohonan pelayanan. Jika pelayanan dilaksanakan secara *offline*, masyarakat yang memiliki revisi, kekurangan dokumen serta keluhan lainnya dapat disampaikan secara jelas dan terperinci. Namun, jika menggunakan pelayanan secara daring, masyarakat akan mendapatkan notifikasi revisi permohonan tersebut melalui *e-mail* yang tidak jarang terlewat oleh masyarakat dikarenakan penumpukan *e-mail* lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tepat Waktu ditemukan bahwasanya masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan serta penyelesaian dokumen permohonan dari masyarakat diketahui hal tersebut dikarenakan adanya permasalahan yang timbul diantara dua pihak yakni Pemerintah Disdukcapil Kota Denpasar serta masyarakat Kota Denpasar.

Tercapainya Tujuan

Indikator Tercapainya Tujuan mengarah pada sejauhmana cita-cita atau tujuan dari suatu program dapat dan telah membantu keberlangsungan suatu hal yang ingin dicapai dalam konteks ini ialah untuk membantu Masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan memanfaatkan program TARING Dukcapil. Menurut hasil observasi serta pendapat penulis yang telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwasanya pemanfaatan TARING sebagai program yang membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan berbasis digital telah berhasil sesuai dengan harapan yang diinginkan. Antusias Masyarakat khususnya kaum milenial dapat memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan program TARING ini. Namun, tidak terpungkiri masyarakat lainnya seperti masyarakat lanjut usia masih memiliki kesulitan dalam mengoperasikan program tersebut dan tetap harus diberikan perhatian guna dapat memaksimalkan pelaksanaan program TARING Dukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Tercapainya Tujuan ditemukan bahwasanya tujuan yang diharapkan sebagian besar telah dapat terwujud dengan baik. Hal tersebut pula dilihat dari layanan yang telah terselesaikan

serta penanganan yang cukup baik dari penumpukkan permohonan masyarakat yang terdapat pada Disdukcapil Kota Denpasar.

Perubahan Nyata

Indikator pada aspek Perubahan Nyata digunakan untuk dapat melihat terkait adanya perubahan atau tidak pada perubahan sosial masyarakat yang didasari oleh terlaksananya suatu program yang sedang berlangsung. Menurut hasil observasi serta pendapat penulis yang telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dapat disimpulkan bahwasanya program TARING yang telah terlaksana sedari tahun 2020 telah memberikan perubahan nyata. Dilihat dari efektivitas, waktu pelayanan, efisiensi serta puasanya masyarakat terhadap program TARING ini. Namun, pada indikator Perubahan Nyata ini masih belum dapat dikatakan maksimal dan sempurna dikarenakan masih terdapat atau timbulnya kendala-kendala yang ditemui pada pelaksanaan program pelayanan TARING Dukcapil.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas TARING Sebagai Realisasi Pelaksanaan *E-Government* Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kota Denpasar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di lapangan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pada pelaksanaan program TARING sebagai layanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun penjabaran dari faktor-faktor tersebut diantaranya:

Faktor Pendukung

Adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam keberlangsungan pelayanan publik

Sarana dan prasarana menjadi *point* penting dalam keberlangsungan suatu pelayanan publik. Prasarana ialah penunjang yang umumnya memfasilitasi sesuatu dalam konteks tidak bergerak contohnya seperti gedung serta ruangan. Pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Denpasar tentunya telah memenuhi prasarana yang dibutuhkan. Memiliki gedung pusat pelayanan publik yang beralamatkan di Jalan Majapahit No. 1 Dauh Puri Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar tepatnya pada Mal Pelayanan Publik Graha Sewaka Dharma (MPP - GSD) serta ruangan pelayanan dan ruangan bagi para staff yang cukup dalam menunjang pelaksanaan pelayanan bagi publik. Selain itu, Disdukcapil Kota Denpasar juga telah memenuhi standar sarana yang mumpuni. Dilihat dari tercukupinya jumlah komputer serta akses internet yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan kepada Masyarakat.

Memiliki *platform* digital yang berguna untuk menyebarluaskan informasi

Menerapkan pelayanan publik secara digital tentu memiliki banyak tantangan serta penyesuaian yang memakan waktu yang tidak singkat. Hal inilah yang menjadi salah satu fokus dari Disdukcapil Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Diluncurkannya program TARING yang dimulai pada tahun 2020 ini tentu mengharuskan pelayanan publik bekerja *extra* dalam melayani masyarakat termasuk menyebarkan informasi. Dengan kecanggihan digital, Disdukcapil Kota Denpasar berinovasi dalam menyebarluaskan informasi pelayanan melalui *platform* digital yang kini telah mudah untuk dapat diakses masyarakat, diantaranya seperti pada media sosial Instagram yang dapat diakses melalui @disdukcapilkotadenpasar, melalui Facebook yang dapat diakses melalui pencarian nama "Disdukcapil Kota Denpasar" serta melalui *website* yang dapat diakses melalui www.kependudukan.denpasarkota.go.id/. Selain menyebarluaskan informasi, Disdukcapil Kota Denpasar pula memberikan ruang bagi masyarakat yang memiliki keluhan, masukan, kritik, saran serta kepentingan dalam kepengurusan dokumen kependudukan khususnya pada program TARING untuk dapat menghubungi Whatsapp di nomor 087860892401.

Terdapat kerjasama yang baik dengan Desa dan Kecamatan di Kota Denpasar

Dalam Upaya untuk menyebarluaskan serta memperkenalkan program TARING ini, Disdukcapil Kota Denpasar melalui para perwakilan Desa dan Kecamatan se-Kota Denpasar giat melaksanakan sosialisasi terkait dengan

pelayanan publik berbasis digital melalui program TARING ini. Selanjutnya, para perwakilan Desa dan Kecamatan se-Kota Denpasar diharapkan mampu untuk dapat menyebarkan kembali pada masyarakat di masing-masing Desa dan Kecamatan.

Faktor Penghambat

Pelaksanaan sosialisasi yang masih belum optimal

Melaksanakan sosialisasi merupakan salah satu hal yang penting dilaksanakan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat guna dapat membantu masyarakat dalam mengetahui informasi yang diperlukan. Pada awal diluncurkannya TARING Dukcapil sebagai pelayanan publik berbasis digital, Disdukcapil giat melaksanakan sosialisasi kepada Masyarakat, Desa serta Kecamatan se-Kota Denpasar. Namun, pada akhir-akhir ini sosialisasi belum ada lagi dilaksanakan entah itu dari Disdukcapil sendiri maupun dari Desa dan Kecamatan se-Kota Denpasar. Hal tersebut ditandai dengan kembali terjadi penumpukan pelayanan khususnya pada Kantor Disdukcapil Kota Denpasar. Terdapat beberapa masyarakat yang membutuhkan informasi lebih lanjut terkait dengan pelayanan publik secara daring ini. Selain itu pula, perwakilan dari Desa dan Kecamatan se-Kota Denpasar belum memberikan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat yang dikarenakan beberapa kendala seperti contohnya banyak kegiatan di desa dan kecamatan serta masyarakat yang kurang aktif.

Masyarakat belum seluruhnya pasif dalam penggunaan internet dan pelayanan publik berbasis digital

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat diperlukan dukungan dari berbagai aspek salah satunya penerima layanan. Penerima layanan disini ialah masyarakat Kota Denpasar, ditandai dengan adanya penumpukan masyarakat yang terjadi pada Disdukcapil Kota Denpasar serta besar permasalahannya dikarenakan kurang sosialisasi serta tidak awamnya masyarakat dalam menggunakan teknologi menjadi salah satu penghambat dari keberlangsungan pelaksanaan program TARING Dukcapil sebagai layanan publik berbasis digital.

Tidak mumpuninya pelayan publik dalam memproses permohonan serta pelayan publik belum sepenuhnya paham terhadap program TARING

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui program TARING Dukcapil hingga kini memiliki banyak permohonan yang harus dikerjakan setiap harinya. Pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Denpasar pada hari Senin hingga Kamis menerima 500 permohonan sedangkan pada hari Jumat menerima 350 permohonan masyarakat pada pelayanan dokumen kependudukan melalui program TARING. Dengan jumlah pelayan publik yang hanya 21 orang perhari tentu kuota permohonan tersebut tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Gambar 4.1 Permakluman Perbaikan Sistem



Sumber: Instagram @disdukcapilkotadenpasar

Terlebih lagi jika terjadi perbaikan sistem (*maintenance*) yang memerlukan waktu cukup lama dalam memperbaikinya, hal ini dikarenakan tidak seluruhnya *staff* atau pelayan publik yang paham akan cara memperbaiki sistem yang rusak tersebut.

Kapasitas *server* penyimpanan yang hampir penuh

Keberlangsungan pelayanan yang bekerja secara terus-menerus setiap harinya serta mampu untuk menyelesaikan banyak permohonan yang diajukan oleh masyarakat akan membutuhkan banyak ruang atau kapasitas penyimpanan data. Hingga kini, kapasitas penyimpanan data dari program TARING Dukcapil ini hampir penuh yang juga kini mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan yang dilaksanakan. Selain itu dengan tidak mumpuninya kapasitas penyimpanan, program TARING ini kerap kali *error*. Hal ini disampaikan oleh beberapa masyarakat yang tidak dapat mengakses *website* TARING Dukcapil dan memerlukan waktu lebih untuk dapat diakses secara normal.

5. Penutup

Berdasarkan dari analisa hasil temuan yang diperoleh dari observasi serta wawancara mengenai Efektivitas TARING Sebagai Realisasi Pelaksanaan *E-Government* Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dengan menggunakan dimensi efektivitas oleh Sutrisno yang terdiri dari Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata ditemukan kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pada dimensi pemahaman program yang berfokus pada sosialisasi, pemahaman pelayan publik serta pemahaman masyarakat telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan sosialisasi yang telah dilaksanakan, pahamiannya pelayan publik serta Sebagian Masyarakat akan keberadaan program TARING serta cara pengoperasiannya. Namun, pada dimensi pemahaman program ini belum dapat dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan masih terdapat beberapa pelayan publik atau *staff* yang belum memahami sepenuhnya terkait program TARING. Hal tersebut dapat dilihat dari kebutuhan waktu yang cukup lama dalam masa perbaikan (*maintanance*) yang tidak dapat sepenuhnya dilakukan oleh pelayan publik dan membutuhkan bantuan pihak ketiga. Selain itu, sosialisasi juga harus lebih giat dilaksanakan guna memberikan pemahaman program kepada seluruh kalangan masyarakat termasuk pada masyarakat lanjut usia yang masih belum awam dengan pelayanan publik berbasis digital atau gagap teknologi.
2. Pada dimensi tepat sasaran yang berfokus pada sasaran ditunjukkannya program telah menunjukkan tepat sasaran. Hal ini dapat dilihat dari dilayaninya seluruh Masyarakat Kota Denpasar yang mengurus dokumen kependudukannya pada Disdukcapil Kota Denpasar. Masyarakat telah dilayani secara baik, optimal serta prima dalam pengelolaan dokumen kependudukan yang diperlukan.
3. Pada dimensi tepat waktu yang berfokus pada penyelesaian dokumen masih memiliki kekurangan dan belum dapat dikatakan efektif. Hal ini dilihat dari adanya penumpukan dokumen yang belum dapat terselesaikan dikarenakan beberapa kendala seperti *server error*, tidak mumpuninya penyimpanan data serta kurang interaktif dalam melaksanakan pelayanan pada revisi dokumen dengan masyarakat.
4. Pada dimensi tercapainya tujuan yang berfokus pada sesuatu yang telah diharapkan serta dicita-citakan telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditandai dengan kepuasan masyarakat pengguna TARING Dukcapil yang telah merasa terbantu dengan adanya program ini.
5. Pada dimensi perubahan nyata yang berfokus pada hasil dari suatu program yang terlaksana telah menunjukkan respon baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang awalnya dilaksanakan secara tatap muka kini telah mulai beralih pada pelayanan digital. Selain itu, dengan adanya program ini masyarakat kini telah memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai sarana yang dapat membantu kehidupan masyarakat khususnya dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, pada dimensi ini masih belum dapat dikatakan efektif sepenuhnya dikarenakan masih terdapat sebagian masyarakat yang masih mengalami kesusahan dalam pengoperasian program TARING serta kendala lainnya yang menghambat.

Daftar Pustaka

- admin. (2021, November 25). *Daftar 20 Negara Dengan Jumlah Pengguna Internet Terbesar di Dunia (2021)*. Retrieved from kamusdata.com: <https://www.kamusdata.com/daftar-20-negara-dengan-jumlah-pengguna-internet-terbesar-di-dunia-2021/>
- Cipto Nugroho, S. (2021, Mei 20). *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2021*. Retrieved from biroorganisasi.babelprov.go.id: <http://biroorganisasi.babelprov.go.id/content/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2021>
- Dosen, P. (2020, Oktober 13). *Pengertian Penyajian Data, Bentuk, dan Contohnya*. Retrieved from dosengeografi.com: [https://dosengeografi.com/penyajian-data/#:~:text=Pengertian%20Penyajian%20Data%20Menurut%20Para%20Ahli,-Adapun%20definisi%20penyajian&text=Yuni%20\(2011\)%2C%20Penyajian%20data,data%2Ddata%20yang%20telah%20dikumpulkan.](https://dosengeografi.com/penyajian-data/#:~:text=Pengertian%20Penyajian%20Data%20Menurut%20Para%20Ahli,-Adapun%20definisi%20penyajian&text=Yuni%20(2011)%2C%20Penyajian%20data,data%2Ddata%20yang%20telah%20dikumpulkan.)
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. (2019). DIGITAL INOVASI SEKTOR PUBLIK: EFEKTIVITAS KOLABORASI DALAM IMPLEMENTASI INOVASI DESA DIGITAL. *Jurnal El-Riyasah*, 127-145.
- Hayati, R. (2022, Februari 10). *Pengertian Penelitian Deskriptif, Macam, Ciri, dan Cara Menulisnya*. Retrieved from <https://penelitianilmiah.com/>: <https://penelitianilmiah.com/penelitian-deskriptif/>
- Hayatii, R. (2022, Maret 11). *Pengertian Data Sekunder, Kelebihan, Kekurangan, dan 3 Contohnya*. Retrieved from <https://penelitianilmiah.com/>: <https://penelitianilmiah.com/data-sekunder/>
- LAPASLHOKNGA. (2021, Maret 26). *Reformasi Birokrasi*. Retrieved from [lapaslhoknga.kemenkumham.go.id: http://lapaslhoknga.kemenkumham.go.id/index.php/berita-utama/reformasi-birokrasi](http://lapaslhoknga.kemenkumham.go.id/index.php/berita-utama/reformasi-birokrasi)
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan sistem Elektronik (Egovernment) di Lingkungan Kota Denpasar
- Rabbani, A. (2020, November 18). *Pengertian Unit Analisis, Jenis, dan Kesalahan Unit Analisis*. Retrieved from sosial79.com: <https://www.sosial79.com/2020/11/pengertian-unit-analisis-jenis-dan.html>
- Salmaa. (2021, Juli 1). *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian Menurut Ahli, Jenis-Jenis, dan Karakteristiknya*. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/>: <https://penerbitdeepublish.com/metode-penelitian-Aakualitatif/>
- Salmaa. (2023, Juni 8). *Purposive Sampling: Pengertian, Jenis-jenis, dan Contoh yang Baik dan Benar*. Retrieved from penerbitdeepublish.com: [https://penerbitdeepublish.com/purposive-sampling/#:~:text=pada%20suatu%20tujuan,-f.%20Arikunto%20\(2006\),target%20atau%20fokus%20tujuan%20tertentu](https://penerbitdeepublish.com/purposive-sampling/#:~:text=pada%20suatu%20tujuan,-f.%20Arikunto%20(2006),target%20atau%20fokus%20tujuan%20tertentu)
- Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Revisi Ke – 6
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan