Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)
Vol 1 No. 3 2023 ISSN 2988-1293 (online)
http://journals.ldpb.org/index.php/eljbn

Penerapan *Digital Government* Melalui *Website* Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar

1st Ketut Ryan Adi Nugraha[a], 2nd Komang Adi Sastra Wijaya[a], 3rd Kadek Wiwin Dwi Wismayanti[a]

[a] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Corresponding author: ktryanadi@gmail.com

ABSTRACT

The Online Registration Website for Population and Civil Registration Administration (Taring Dukcapil) is service innovation introduced by the Population and Civil Registration Office of Denpasar City. This website was established as an effort to provide online civil administration service during the large-scale social restrictions and continued to be used post-pandemic. The method used in this research is qualitative with descriptive approach. The data for this research was gathered through observations, interviews, and documentations. This research utilized the dimensions of digital government proposed by Lee, which consist of data, technology, service, people, and governance. The result of this research shows that the implementation of the Taring Dukcapil website as a platform for delivering online civil administration services has been working. However, there are still some aspects that are not optimal. Therefore, measures are required to enhance these five dimensions so that the implementation of digital government through the website can run more optimally.

Keyword: *digital government, civil administration, taring dukcapil*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan publik dan menjalankan amanat dari peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini adalah aparatur pemerintah, memiliki tanggung jawab untuk memberikan kinerja pelayanan dengan kualitas terbaik bagi masyarakat sesuai dengan asas penyelenggaraan publik (Mahmudi, 2007).

Dalam hal peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan kemampuan teknologi, pemerintah berinisiatif untuk mengeluarkan kebijakan yang tertuang pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi juga menyebabkan adanya bentuk perkembangan *dari e-government* menjadi *digital government* yang memanfaatkan media-media digital (Nur Azizah & Najicha, 2022). Menurut Organisation for *Economic Co-operation and Development* (OECD), *digital government* merupakan penggunaan teknologi digital, sebagai bagian terpadu dari strategi modernisasi pemerintah untuk menciptakan nilai publik. Perkembangan yang terjadi pada *digital government* adalah penggunaan sistem secara digital melalui aplikasi maupun penyimpanan secara daring (Bahtiar, 2021).

Pemerintah Indonesia mendukung dan mendorong seluruh lembaga pemerintahan baik tingkat nasional dan daerah untuk segera mengaplikasikan *digital government*. Kota Denpasar merupakan salah satu daerah yang turut mengembangkan kualitas penerapan *digital government* (Nugroho, 2008). Salah satu instansi di Kota Denpasar yang telah melaksanakan *digital government* adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Denpasar melalui *website* Pendaftaran Daring Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Taring Dukcapil).

Website Taring Dukcapil merupakan pengembangan dari layanan Administrasi Kependudukan Warga Denpasar (Akuwaras) yang dibentuk sebagai layanan pengambilan nomor antrean secara daring yang sudah diterapkan selama dua tahun. Namun, karena adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan seluruh pelayanan harus dilakukan secara daring, maka layanan Akuwaras dikembangkan menjadi Taring Dukcapil.

Adanya Taring Dukcapil diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui *website*. Namun, penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini masih belum optimal, seperti sosialisasi yang dilakukan hanya gencar pada saat awal peluncuran *website*, kapasitas penyimpanan server yang terbatas sehingga berpotensi menyebabkan error pada *website*, SDM yang terbatas menyebabkan waktu pelayanan yang lebih lama, terutama pada saat masa-masa permintaan pelayanan administrasi kependudukan yang tinggi, serta adanya penggunaan pihak ketiga atau calo.

2. Kajian Pustaka

Penelitian tentang Penerapan *Digital Government* melalui *website* Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar belum pernah dilakukan. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, penulis menggunakan teori *digital government* menurut Indrajit (2002) yang menyatakan bahwa *digital government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *digital government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi (Rianto & Lestari, 2012).

Untuk mengukur digitalisasi pemerintahan yang telah dilakukan, penulis menggunakan dimensi *digital government* (Lee, 2018) yang terdiri dari:

1. *Data*, yakni menghubungkan dan mengintegrasikan data-data yang ada pada database untuk berbagai kepentingan pemerintahan.
2. *Technology*, yakni memanfaatkan dan mengadopsi teknologi baik dari *programming* yang sederhana, integrasi data dalam database, atau instalasi platform lintas fungsi.
3. *Service*, yakni menciptakan pelayanan yang mampu beradaptasi dan luwes terhadap perkembangan teknologi serta situasi dan kondisi
4. *People*, yakni pemahaman terhadap pekerjaan dan proses di dalamnya sehingga bisa menciptakan inovasi baru.
5. *Governance*, yakni tata kelola pemerintahan yang menciptakan wadah kolaborasi dan partisipasi kepada masyarakat dalam pembuatan kebijakan sehingga bisa mewujudkan pemerintahan yang terbuka.

3. Metodelogi Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Hamidi, 2005). Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang

terkait dengan penerapan digital government melalui website Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Data dalam penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui website Taring Dukcapil. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi dari informan terkait penerapan digital government melalui website Taring Dukcapil. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data pendukung, seperti peraturan perundang-undangan, laporan, dan dokumen lainnya.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan data secara sistematis dan objektif. Data yang telah dikumpulkan dikategorikan berdasarkan dimensi digital government menurut Lee (2018), yaitu data, teknologi, layanan, orang, dan tata kelola.

Validitas data dalam penelitian ini dijamin dengan menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan dianalisis menggunakan lima dimensi *digital government* oleh Lee, hasil analisis dapat dijabarkan sebagai berikut.

Data

Dimensi *data* melihat bagaimana data-data yang dihasilkan oleh pelayanan bisa dikelola dalam sebuah database. Database ini selanjutnya akan dihubungkan dan diintegrasikan dengan satu sama lain sehingga bisa menjadi sebuah informasi dan dapat digunakan untuk kepentingan pemerintahan. Orientasi dari dimensi ini adalah bagaimana pemerintah menghubungkan dan mengintegrasikan data.

Adanya kebijakan SIAK terpusat menyebabkan seluruh dukcapil masing-masing daerah di Indonesia tidak memiliki database kependudukan karena sudah dijadikan satu menjadi database kependudukan nasional. Disdukcapil Kota Denpasar saat ini hanya memiliki database lokal yang salah satunya terdapat penyimpanan data *website* Taring Dukcapil. Data yang dihasilkan dari *website* seperti elemen data penduduk yang mendaftar sebagai pengguna, berkas-berkas yang diunggah oleh pengguna serta log aktivitas pengguna sudah disimpan dan disatukan ke dalam database tersebut. Data-data ini sudah saling terhubung sehingga bisa menampilkan suatu informasi seperti riwayat dan status permohonan dokumen yang diajukan pengguna.

Data pada *website* Taring Dukcapil saat ini tidak bisa diintegrasikan dengan database kependudukan nasional yang ada di Ditjen Dukcapil Kemendagri. *Website* ini merupakan perantara antara SIAK pusat dan masyarakat. Hal ini diakibatkan oleh kerentanan kebocoran data apabila SIAK terpusat diintegrasikan dengan platform pelayanan dukcapil daerah karena kemampuan keamanan data belum merata bagi seluruh daerah di Indonesia.

Technology

Dimensi *technology* melihat bagaimana pemerintah bisa mengadopsi dan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dari dimensi ini adalah pemanfaatan dan pengadopsian perkembangan teknologi.

Disdukcapil Kota Denpasar mengadopsi proses pelayanan secara tatap muka ke dalam *website* Taring Dukcapil yang dijadikan platform untuk menjalankan pelayanan secara daring. Dengan adanya pemanfaatan

teknologi ini, pemerintah mampu mengatasi permasalahan larangan untuk melakukan kegiatan tatap muka akibat dari adanya pandemi covid-19.

Setelah berjalan dalam beberapa waktu, *website* Taring Dukcapil mengalami kendala kuota layanan yang selalu penuh, meskipun saat jam pelayanan baru saja dibuka. Kendala ini terjadi karena adanya pembatasan jumlah operator yang bertugas akibat dari kebijakan 20% pegawai yang ada dalam ruangan sehingga menyebabkan membludaknya permohonan yang masuk, namun kapasitas penyelesaian permohonan berkurang. Pihak Disdukcapil mengatasi kendala ini dengan mengadopsi fitur antrian permohonan sehingga masyarakat tetap bisa mengajukan permohonan dan akan masuk ke antrian untuk diselesaikan sesuai dengan kapasitas pengerjaan harian operator.

Disdukcapil Kota Denpasar juga berencana untuk mengadopsi fitur *slider* yang berupa penampilan sekumpulan gambar secara bergantian atau bisa berganti jika digeser. Tujuan dari penambahan fitur ini adalah untuk menyematkan berbagai macam informasi yang relevan kepada masyarakat pengakses *website* Taring Dukcapil.

Kebutuhan operasional dari *website* Taring Dukcapil cukup sederhana seperti komputer, jaringan internet, alat pemindai, serta penyimpanan data. Meskipun sudah bisa memenuhi infrastruktur yang dibutuhkan untuk menjalankan *website,* terdapat kendala yang berupa kapasitas penyimpanan yang hamper penuh. Hal ini berpengaruh pada kinerja *website* seperti melambatnya *website* atau terjadi *error* karena tidak bisa menampung data dalam penyimpanan. Kendala ini akan mengakibatkan pelayanan tidak bisa dilakukan sehingga diperlukan pembersihan sampah ketika *error* terjadi.

Permasalahan terkait teknologi juga datang dari pihak masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang belum awam dengan teknologi sehingga tidak bisa menggunakan *website* untuk mendapatkan pelayanan adminstrasi kependudukan melalui *website* Taring Dukcapil. Untuk mengatasi hal ini, Disdukcapil Kota Denpasar menyediakan petugas pada dinas dan juga kecamatan serta desa di Kota Denpasar yang siap membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan *website*.

Service

Dimensi *service* berfokus kepada bagaimana pelayanan bisa fleksibel dan mampu mengikuti situasi dan kondisi yang terjadi pada masyarakat. Perkembangan teknologi mengakibatkan perubahan penggunaan teknologi pada pelayanan yang awalnya hanya untuk mempermudah pelayanan kemudian berganti menjadi pembentukan sistem lintas fungsi yang bisa dimanfaatkan bagi instansi pemerintah. Ketika terjadi perubahan tren karena adanya perkembangan teknologi di masa depan, pelayanan diharapkan mampu beradaptasi pada perubahan tersebut. Orientasi pada dimensi ini adalah luwes dan mampu beradaptasi.

Pembentukan *website* Taring Dukcapil didasari oleh pembatasan sosial berskala besar sehingga tidak ada pelayanan yang dilakukan secara tatap muka. Dengan melihat kondisi masyarakat yang tetap membutuhkan layanan administrasi kependudukan serta adanya larangan dari Ditjen Dukcapil Kemendagri untuk melakukan layanan tatap muka, maka dibentuklah *website* Taring Dukcapil sebagai platform pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Salah satu keunggulan pelayanan dilakukan secara daring adalah pelayanan yang luwes, dalam artian pelayanannya bisa dilakukan kapan dan di mana saja. Masyarakat bisa mengakses *website* dari manapun asalahkan memiliki *gadget* dan jaringan internet. Masyarakat juga dapat mengajukan permohonan pelayanan selama 24 jam dan permohonan tersebut akan masuk ke dalam antrian permohonan untuk selanjutnya diproses oleh operator sesuai dengan kuota penyelesaian permohonan yakni sebesar 500 permohonan pada hari senin-kamis dan 350 pada hari jumat.

Keluwesan pada pelayanan juga dapat dilihat dari adanya penambahan akses pembuatan akun Taring Dukcapil kepada masyarakat selain kepala keluarga. Pada awalnya, akses pembuatan akun hanya diberikan

kepada kepala keluarga saja. Namun, karena adanya berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan terbatasnya akses komunikasi antara anggota keluarga dengan kepala keluarga sehingga mereka tidak bisa mengajukan permohonan, maka Disdukcapil Kota Denpasar memberikan akses pembuatan akun kepada pasangan dari kepala keluarga, orang tua dari kepala keluarga, anak yang sudah 17 tahun ke atas atau sudah menikah serta menantu dari kepala keluarga.

Keuntungan lain dari pelayanan administrasi kependudukan secara daring adalah akses kepada Salinan dokumen kependudukan. Sebelumnya, masyarakat datang ke dukcapil untuk mendapatkan kembali dokumen kependudukan mereka yang hilang atau rusak. Untuk mendapatkan dokumen baru tersebut, tak jarang diperlukan surat keterangan hilang dari kepolisian baru kemudian bisa dicetak ulang. Setelah adanya pelayanan secara daring, seluruh permohonan dokumen akan menghasilkan dokumen digital yang akan dikirimkan melalui email dan dapat dicetak sendiri oleh masyarakat. Artinya, mereka dapat Kembali mencetak sendiri dokumen tersebut apabila hilang atau rusak di masa depan.

Penyelenggaraan pelayanan secara daring melalui *website* Taring Dukcapil juga memiliki kekurangan dalam pelaksanannya. Salah satunya adalah kecepatan proses revisi permohonan pelayanan. Pada pelayanan tatap muka, petugas bisa memberikan informasi secara langsung apabila terdapat berkas yang kurang atau salah dan masyarakat bisa memproses kesalahan tersebut saat itu juga. Namun, hal ini tidak terjadi pada pelayanan secara daring. Masyarakat akan mendapatkan notifikasi revisi berkas apabila terdapat kekurangan atau kesalahan pada berkas yang diajukan melalui email. Notifikasi melalui email terkadang terlewat oleh masyarakat karena tenggelam atau masuk ke *folder* lain. Hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian permohonan karena masyarakat tidak bisa langsung merevisi berkas mereka.

Hingga saat ini, Disdukcapil Kota Denpasar menganggap bahwa penggunaan *website* sebagai platform penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan platform yang paling optimal dengan fleksibiltas serta kemudahan untuk mengaksesnya. Namun, hal ini tidak menutupi kemungkinan untuk berganti kepada platform yang lain. Disdukcapil akan menjadikan animo masyarakat sebagai landasan mereka untuk memilih platform pelayanan.

People

Dimensi people menilai tentang bagaimana pemahaman terhadap pekerjaan dan proses di dalamnya sehingga bisa bekerja tanpa rasa beban dan menciptakan inovasi baru. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan *website* Taring Dukcapil adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Pihak yang terlibat dalam pembuatan *website* Taring Dukcapil

No	Pihak
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar
2	PT Sinergi Inovasi
3	Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Denpasar

Sumber: Diolah oleh peneliti

Disdukcapil Kota Denpasar selaku pencetus ide dari pembuatan *website* Taring Dukcapil bekerja sama dengan rekanan, yakni PT Sinergi Inovasi sebagai *programmer* untuk membangun *website*. Diskominfo Kota Denpasar memberikan bantuan berupa *subdomain* denpasarkota.go.id serta jaringan internet.

Permohonan pengguna diproses oleh operator yang berjumlah 23 orang. Operator tersebut sudah mendapatkan peragaan (demo) saat awal peluncuran *website* agar bisa memahami proses kerja dari *website* Taring Dukcapil. Operator ini harus menyelesaikan kuota harian yakni 500 permohonan pada hari senin-kamis dan 350 pada hari jumat. Namun, para operator kerap kali harus pulang telat dari jam pulang kerja. Hal ini menunjukkan kurangnya sumber daya yang ada untuk menyelesaikan permohonan sehingga menjadi beban bagi para operator.

Operator mendapatkan peragaan penggunaan *website* ketika pertama kali diluncurkan agar dapat memahami cara penggunaan *website*. Namun, ketika ada perubahan atau penambahan fitur, tidak ada bimbingan teknis yang dilakukan. Operator hanya diinformasikan terkait perubahan atau penambahan tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpahaman pada operator dan akan menambah beban kerja mereka.

Selain itu, permasalahan juga terdapat pada proses penyelesaian permohonan pelayanan. Operator bisa memilih dan mengunci permohonan mana saja yang ingin mereka selesaikan. Hal ini menimbulkan adanya perebutan permohonan yang proses penyelesaiannya lebih muda. Mereka akan berlomba-lomba untuk mengunci permohonan yang penyelesaiannya cukup muda. Hal ini akan menimbulkan ketidakseimbangan beban kerja antar operator.

Governance

Dimensi *governance* berfokus pada pemerintahan yang mengedepankan aspek terbuka dan partisipasi masyarakat. Pemerintah diharapkan bisa terbuka dan mampu memberikan wadah bagi masyarakat untuk ikut andil dalam pembuatan kebijakan.

Kebijakan pembuatan *website* Taring Dukcapil dilatarbelakangi oleh adanya pembatasan tatap muka sehingga masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan secara langsung. Sebelum pandemi pun sudah ada rencana untuk melakukan pelayanan secara daring karena adanya permasalahan antrian yang membludak sehingga menimbulkan komplain dari masyarkat. Untuk mengatasi masalah tersebut, Disdukcapil Kota Denpasar mengeluarkan kebijakan pembentukan *website* Taring Dukcapil untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat.

Komitmen Disdukcapil Kota Denpasar untuk mewujudkan *open government* dapat dilihat dari langkah-langkah forum diskusi yang dibuka untuk membahas pembuatan maupun kinerja *website* agar mendapatkan berbagai sudut pandang dari pihak yang terlibat. Setelah *website* diluncurkan, disediakan wadah bagi seluruh pihak yang ingin memberikan masukan, saran, maupun kritik terkait *website* Taring Dukcapil. Wadah tersebut berupa klinik pengaduan yang ada pada kantor Disdukcapil Kota Denpasar serta pengaduan secara daring melalui WhatsApp maupun email. Semua pengaduan yang diterima akan dijadikan bahan evaluasi agar bisa meningkatkan kinerja *website*.

Langkah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan *website* Taring Dukcapil yang telah dilakukan adalah sosialisasi saat awal peluncuran *website* Taring Dukcapil kepada perwakilan kecamatan dan desa di Kota Denpasar. Sosialisasi melalui media sosial milik Disdukcapil Kota Denpasar juga sudah dilakukan. Namun, langkah-langkah sosialisasi tersebut belum berjalan optimal karena masih terdapat masyarakat yang tidak mendapatkan informasi terkait *website* Taring Dukcapil baik melalui desa/kecamatan maupun media sosial.

Rasa enggan serta kurang awam terhadap penggunaan teknologi merupakan salah satu penyebab kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan *website* serta adanya penggunaan calo dalam mengajukan permohonan melalui *website* Taring Dukcapil karena permohonan hanya dilayani melalui *website* tersebut. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Denpasar terkait masalah calo ini adalah menghimbau kepada masyarakat yang belum paham untuk menggunakan *website* agar meminta bantuan kepada anak atau anggota keluarga lainnya yang sudah awam dengan teknologi.

Transparansi terkait *website* Taring Dukcapil sudah dijalankan oleh Disdukcapil Kota Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari laporan kinerja dinas yang sudah berisi anggaran yang digunakan untuk *website* seperti biaya pembuatan pada saat masa perancangan *website* serta biaya pemeliharaan saat *website* sudah diluncurkan. Namun, untuk transparansi kinerja *website* seperti jumlah pengunjung, jumlah akun terdaftar dan jumlah permohonan pelayanan yang telah diproses belum dipublikasikan oleh Disdukcapil Kota Denpasar.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *digital government* melalui *website* Taring Dukcapil sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalkan. Dengan menggunakan lima dimensi *digital government* dari Lee, kesimpulan dari penelitian ini dapat dijabarkan melalui masing-masing dimensi berikut.

1. Pada dimensi data yang berfokus pada penghubungan dan pengintegrasian data sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari terkumpul dan terhubungnya data-data dari website Taring Dukcapil dalam sebuah database. Namun, orientasi pengintegrasian data tidak bisa dilakukan karena database website Taring Dukcapil tidak bisa terintegrasi dengan database SIAK pusat akibat adanya kebijakan SIAK terpusat dari Ditjen Dukcapil Kemendagri.
2. Pada dimensi technology yang berorientasi pada pemanfaatan dan adopsi teknologi dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan sudah dilaksanakan degan baik. Namun, salah satu infrastruktur teknologi, yakni server penyimpanan, sudah hampir penuh sehingga bisa menimbulkan permasalahan pada kinerja website yakni error dalam mengajukan permohonan atau lambat dalam loading website.
3. Pada dimensi service yang berfokus pada bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bisa beradaptasi dan luwes dengan situasi dan kondisi yang terjadi pada masyarakat sudah berjalan dengan baik, tetapi terdapat beberapa hal yang dapat dioptimalkan. Notifikasi revisi berkas melalui email dianggap kurang efektif oleh petugas karena masyarakat kerap kali tidak melihat notifikasi tersebut sehingga memperlambat proses revisi berkas permohonan mereka.
4. Pada dimensi people yang berfokus pada membebaskan pegawai dari rasa beban dan bisa menciptakan inovasi sudah berjalan, tapi belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya bimbingan teknis ketika ada penambahan fitur baru pada website. Operator hanya diberikan informasi tentang adanya penambahan fitur baru. Hal ini dapat menyebabkan kurang pahamnya operator dalam menjalankan fitur baru tersebut. Selain itu, jumlah operator yang kurang dalam memproses kuota harian permohonan pelayanan sehingga menyebabkan operator tersebut harus pulang lebih lama dari jam kerja biasanya juga menjadi catatan dalam dimensi ini. Sistem pengerjaan permohonan dari masyarakat yang menggunakan sistem booking juga menjadi kendala karena adanya perlombaan dalam mengunci permohonan yang tingkat penyelesaiannya mudah. Hal ini menyebabkan adanya ketidak seimbangan beban kerja pada seluruh operator.
5. Pada dimensi governance yang menilai bagaimana menciptakan pemerintahan yang terbuka dan memberikan wadah kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang belum optimal. Dalam hal partisipasi, masih ada masyarakat yang belum bisa menggunakan website karena belum paham dengan teknologi. Hal ini berdampak pada penggunaan jasa calo untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal transparansi, Disdukcapil Kota Denpasar belum memaparkan kinerja website kepada publik. Hal ini penting mengingat pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan melalui website, sehingga diperlukan transparansi kinerja website untuk memperlihatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Daftar Pustaka

Azizah, A. N. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development & Justice Review*, 237-247.

Bahtiar, R. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 230-253.

BPS Provinsi Bali. (2022). *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*. Retrieved from Proyeksi Penduduk Provinsi Bali Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota (Ribu Jiwa): https://bali.bps.go.id/indicator/12/28/1/proyeksi-penduduk-provinsi-bali-menurut-jenis-kelamin.html

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Tahun 2021.* Denpasar: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar.

Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022, Februari 28). Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Retrieved from SIAK Terpusat Jadikan Dukcapil Makin Transparan dan Akuntabel: https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1040/siak-terpusat-jadikan-dukcapil-makin-transparan-dan-akuntabel

Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian.* Malang: UMM PRESS.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Lee, J. (2018). Proposing a Value-Based Digital Government Model: Toward Broadening Sustainability and Public Participation. *Sustainability*, 1-13.

Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Nugroho, E. (2008). *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Andi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.

Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan