

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini membawa tantangan sekaligus peluang bagi Indonesia, terutama dalam tata kelola pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Di satu sisi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat dan mudah diakses. Seiring hal tersebut, konsep e-government berkembang sebagai upaya memanfaatkan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Bank Dunia, definisi *E-Government* adalah sebagai berikut: *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*¹. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan. Pendekatan ini menggunakan sistem digital untuk mendukung administrasi, layanan publik, dan komunikasi dengan masyarakat dan dunia bisnis. Sehingga mampu meningkatkan efektivitas organisasi dan kualitas layanan publik².

Melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika, yang mengarahkan lembaga pemerintah untuk mulai memasukkan teknologi informasi ke dalam tugas dan fungsi administrasi negara. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi nasional pengembangan e-government juga membuat

¹ Indrajit, R. E. 2006. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi

² Anthopoulos, Leonidas G. 2014. "Government eStrategic Planning and Management", New York: Springer. Hal. 146

kerangka yang lebih sistematis untuk mengatur penggunaan teknologi digital³. Melalui peraturan ini, pemerintah berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong percepatan transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan⁴. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, SPBE mengintegrasikan proses kerja antar instansi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan berbasis digital. Penerapannya menjadi bagian dari reformasi birokrasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah.

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang diperkuat oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 443.1/2978/Dukcapil pada tanggal 16 Maret 2020 telah memberikan dasar bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan layanan administrasi kependudukan secara online⁵. Merespon hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan aplikasi Bakso Urat pada tahun 2021 sebagai sarana pengurusan dokumen kependudukan secara elektronik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus pergi ke kantor. Tujuannya adalah untuk mempercepat proses administrasi sekaligus

³ Widya Cancer Rusnita. 2022. Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kota Padang. Universitas Andalas

⁴ Renstra Kabupaten Serdang Bedagai 2021-2026

⁵ Ayu Lestari Lase dan Samsul Bahri Pane. 2024. EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE DI KANTOR. *Jurnal AJUDAN*. 2.1; 1-7.

meningkatkan jangkauan layanan. Namun, dalam praktiknya, transformasi menuju sistem digital masih menghadapi tantangan dan kendala.

Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Bakso Urat (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, serta mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Program Bakso Urat merupakan layanan digital yang diluncurkan pada masa pandemi Covid-19 untuk mengurangi kerumunan dan membatasi interaksi langsung. Seiring perkembangan teknologi informasi, program ini menjadi bagian dari penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital diharapkan mampu mengatasi kendala layanan konvensional, seperti proses yang lambat, antrian panjang, dan keterbatasan akses, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara online serta mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai masih menghadapi berbagai kendala. Sejumlah keluhan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama dalam aspek kecepatan, kemudahan dan kepastian prosedur. Jarak layanan yang

jauh serta keterbatasan anggaran juga menghambat sarana dan prasarana. Selain itu, penggunaan aplikasi Bakso Urat belum merata akibat rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat masih banyak yang memilih layanan langsung di kantor. Tetapi seiring waktu, aplikasi tersebut tetap berjalan, namun pemanfaatannya masih rendah karena sebagian masyarakat belum memahami cara penggunaannya. Akibatnya masyarakat cenderung dan masih menggunakan jasa calo agar proses lebih cepat, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien.

Penerapan layanan digital Bakso Urat seharusnya mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Namun, kenyataannya, berbagai faktor seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat serta kesiapan sumber daya manusia masih menjadi kendala dalam optimalisasi layanan berbasis digital. Jika dibandingkan dengan daerah lain yang telah berhasil mengoptimalkan layanan yang lebih terintegrasi, cepat, dan minim tatap muka, sementara di Kabupaten Serdang Bedagai, layanan digital masih berjalan berdampingan dengan pelayanan konvensional yang cukup dominan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan inovasi saja belum cukup, melainkan perlu didukung oleh kesiapan sistem dan penerimaan masyarakat.

Berbeda dengan inovasi daerah lain, inovasi pelayanan administrasi kependudukan Bakso Urat di Kabupaten Serdang Bedagai dengan Dukcapil Ceria di Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan perbedaan. Inovasi Bakso Urat berfokus pada layanan digital melalui aplikasi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Sementara itu, Dukcapil Ceria menerapkan pendekatan yang

lebih komprehensif melalui integrasi layanan digital, jemput bola dan perluasan layanan hingga tingkat nagari. Dari sisi implementasi, Dukcapil Ceria lebih optimal karena didukung partisipasi masyarakat dan akses yang dekat sedangkan Bakso Urat masih terkendala literasi digital dan sosialisasi. Dengan demikian, keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada strategi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut tabel 1.1 data perbandingan layanan yang ada pada Bakso Urat Kabupaten Serdang bedagai dengan Dukcapil Ceria Kabupaten Padang Pariaman, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data perbandingan Layanan KTP dan KK pada Bakso Urat Kabupaten Serdang Bedagai dan Dukcapil Ceria Kabupaten Padang Pariaman tahun 2024-2025

No	Program	Jenis Layanan	Tahun	
			2024	2025
1	Bakso Urat	KTP	77,97%	79,53%
		KK	81,77%	81,25%
2	Dukcapil Ceria	KTP	96,22%	97,34%
		KK	96,65%	96,84%

Sumber : Olahan peneliti 2025

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa, kinerja Dukcapil Ceria lebih dan stabil dibandingkan program Bakso Urat dalam pelayanan KTP dan KK di Kabupaten Serdang Bedagai. Dukcapil Ceria memiliki tingkat keberhasilan tinggi, yaitu sekitar 96%-97%, yang menunjukkan pelayanan berjalan efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, Bakso Urat masih belum

efisien, karena tingkat keberhasilannya hanya sekitar 77%-81% pada tahun 2024 dan 79%-81% pada tahun 2025. Karena masih banyaknya berkas yang dalam proses dan perlu perbaikan menunjukkan bahwa sistem belum optimal. Kondisi ini menandakan bahwa implementasi Bakso Urat masih menghadapi kendala teknis dan pemahaman pengguna, sehingga efisiensinya lebih rendah dibandingkan Dukcapil Ceria. Dengan demikian, diperlukan peningkatan pada sistem, SDM, dan sosialisasi agar layanan dapat berjalan dengan lebih optimal.

Berikut ini Tabel 1.2 data pengguna layanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat diakses baik secara online maupun offline, seperti berikut :

Tabel 1.2

Data penduduk pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Jumlah Penduduk	Penduduk Pengguna Pelayanan Adminduk Digital (Online)	Penduduk Pengguna Pelayanan Adminduk Offline
658.490 jiwa	120.660 jiwa	397.690 jiwa

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2024 ada sebanyak 658.490 jiwa, dengan 120.660 jiwa memahami dan menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sedangkan 397.690 jiwa masih menggunakan layanan administrasi kependudukan secara offline (langsung). Hal tersebut

mencerminkan bahwa penggunaan sistem layanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai masih belum berjalan dengan optimal. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami pelaksanaan dalam mengurus administrasi kependudukan secara online, seperti penggunaan pada aplikasi Bakso Urat selama proses pelayanan berlangsung.

Berikut tabel 1.3 menjelaskan data mengenai pengguna layanan online maupun offline di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2021-2025, sebagai berikut :

Tabel 1.3

Data Pengguna Layanan Online Bakso Urat dan Layanan Offline Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2021-2025

No	Jenis Layanan	2021	2022	2023	2024	2025
1	Layanan Bakso Urat (Online)	1.320	3.750	3.480	5.260	4.890
2	Layanan Manual (Offline)	8.450	7.100	7.350	6.200	6.050

Sumber : Olahan peneliti 2025

Informasi yang tersaji dalam Tabel 1.3 menggambarkan perkembangan penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan online dan offline di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Data tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam jumlah layanan yang diberikan, yang mencerminkan kondisi pelaksanaan pelayanan dari tahun 2021-2025 mengalami kenaikan dan penurunan. Yang dimana, layanan offline masih menjadi pilihan yang utama bagi masyarakat. Karena pada tahun 2021-2022 program Bakso Urat

baru diterapkan dan dikenalkan kepada masyarakat, sehingga masih membutuhkan waktu adaptasi terhadap layanan digital. Kemudian pada tahun 2023 terjadi penurunan pada layanan online dan kenaikan pada layanan offline yang disebabkan karena masalah pada gangguan teknis pada aplikasi, salah satunya adanya gangguan jaringan internet sehingga menyebabkan semua proses pelayanan menjadi lama.

Masyarakat cenderung memilih layanan offline karena prosesnya dinilai lebih cepat. Pada tahun 2024, penggunaan layanan online meningkat seiring perbaikan sistem dan efisiensi waktu. Namun pada tahun 2025 kembali menurun akibat kurangnya sosialisasi dan dukungan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian layanan offline tetap diperlukan terutama untuk membantu masyarakat lansia dan mendukung pengelolaan data kependudukan.

Layanan administrasi kependudukan melalui Bakso Urat juga menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun belum stabil. Layanan offline masih lebih banyak dipilih karena rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital. Tetapi, seiring perkembangan teknologi, penggunaan layanan online mulai meningkat secara bertahap, sehingga diharapkan dapat mendorong literasi digital dan optimalisasi pelayanan. Berikut wawancara bersama Anggi Elfira Hani, Operator aplikasi Bakso Urat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai :

”Tahun 2021 masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Bakso Urat ini, karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, jadi masyarakat belum tahu ada aplikasi ini. Masih ada juga beberapa masyarakat yang belum paham

menggunakan aplikasi Bakso Urat ini. Makanya, masyarakat memilih untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara langsung (offline).” (Wawancara bersama ibu Anggi Elfira Hani, Operator aplikasi Bakso Urat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai pada tanggal 19 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa kurangnya pemahaman digitalisasi masyarakat membuat masyarakat memilih pelayanan offline daripada online. Padahal dengan adanya pelayanan online ini, masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan layanan administrasi kependudukan bisa lebih cepat, akurat, dan mudah diakses, sehingga mengurangi antrian, biaya, dan waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka, dengan adanya Bakso Urat ini diharapkan agar masyarakat memanfaatkan perkembangan teknologi digital dengan sebaik-baiknya guna untuk mempermudah mendapatkan pelayanan publik.

Berikut tabel 1.4 adalah inovasi-inovasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai yang sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai, sebagai berikut :

Tabel 1.4

Daftar Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai

No	Nama Inovasi	Tahun	Keterangan
1.	Pak Yan Pejam Mata (Paket Layanan Pelayanan Satu Jam Mantap Tanpa Pungutan Apa-Apa)	2018	Inovasi pelayanan yang diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai untuk memangkas birokrasi layanan. Yang merupakan program percepatan penerbitan dokumen kependudukan seperti KK, Akta Kelahiran, dan KTP-el dengan tujuan mempermudah masyarakat dengan

			<p>pelayanan cepat, terintegrasi, gratis dan sering dikaitkan dengan layanan keliling atau pelayanan satu jam.</p>
2.	<p>Bakso Urat (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat)</p>	2021	<p>Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai untuk dapat mempermudah masyarakat mengurus dokumen dari mana saja, mempercepat, dan mempermudah akses layanan.</p>
3.	<p>Cepat Yanling (Paket Cetak Ditempat Pelayanan Keliling)</p>	2021	<p>Inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai untuk mempercepat dan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan langsung di lapangan seperti melayani perekaman E-KTP, pembuatan KK, Akta Kelahiran, dan surat keterangan kependudukan lainnya langsung di lokasi pelayanan keliling.</p>
4.	<p>Bakvia Plus (Buat Akta Kelahiran Via Whatsapp)</p>	2022	<p>Inovasi layanan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam bentuk layanan berbasis WhatsApp yang mempermudah pengurusan dokumen, seperti akta kelahiran terutama masyarakat yang baru melahirkan di Puskesmas, khususnya Puskesmas di Kabupaten Serdang Bedagai.</p>
5.	<p>Sila Kelima (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Peduli Masyarakat)</p>	2023	<p>Inovasi layanan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam bentuk inovasi layanan jemput bola di mana desa diberi kewenangan untuk memproses administrasi kependudukan (KK, KTP, Akta, dll) masyarakat desanya secara langsung, sehingga selesai ditempat.</p>

Sumber : Dokumentasi, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.4 tersebut dijelaskan bahwa Disdukcapil Kota Sawahlunto meliris inovasi pelayanan publik untuk pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya 5 inovasi pelayanan publik ini terbentuk berdasarkan visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dengan proses perencanaan yang sudah matang. Berbagai yang didapatkan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai tidak terlepas dari adanya inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan pencapaian kinerja terkait layanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai.

Tabel 1.5
Prestasi Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai

No	Tahun	Prestasi
1	2017	Penghargaan sebagai kategori MADYA untuk percepatan cakupan pemberian Akta Kelahiran anak tahun 2017
2	2019	Penghargaan terbaik I Dukcapil bermartabat Kabupaten pada Perlombaan Registrasi Kependudukan di Kabupaten/Kota Sumatera Utara
3	2022	Penghargaan sebagai 15 peserta terbaik kategori Unit Pengelola Pelayanan Publik (UPP) Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ke-4
4	2022	Terbaik II lomba penghargaan inovasi daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2022

Sumber : Media online yang diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 1.5 tersebut dapat dilihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai meraih berbagai penghargaan atau prestasi yakni salah satunya meraih penghargaan terbaik II inovasi daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan adanya prestasi tersebut menandakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif

dan efisien dengan menciptakan inovasi pelayanan publik yang dilakukan untuk melayani masyarakat.

Gambar 1.1

Piagam Penghargaan Inovasi Bakso Urat



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, 2023

Berdasarkan pada Gambar 1.1 menunjukkan kontribusi daerah Kabupaten Serdang Bedagai dalam kompetisi tingkat Kabupaten melalui inovasi. Salah satu inovasi terbaik dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan yaitu “Grebek Dahsyat”, yang berada di posisi pertama. Kemudian diikuti oleh Bakso Urat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di posisi kedua, dan ROMS dari Dinas Komunikasi dan Informatika di posisi ketiga. Dinamika ini menunjukkan keinginan untuk bekerja sama dalam birokrasi lokal⁶.

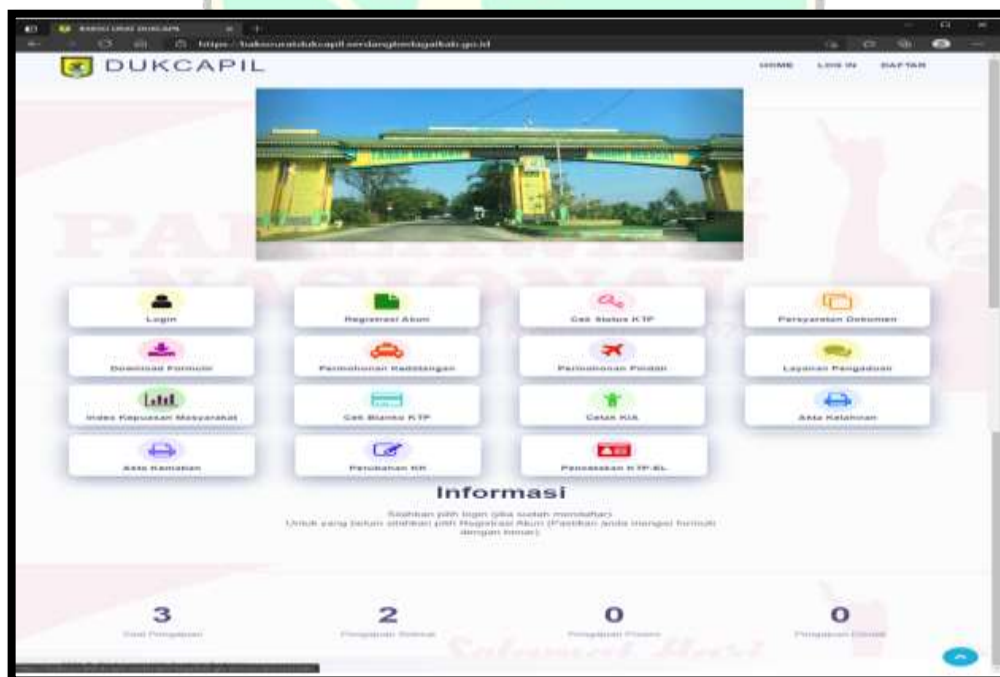
Penyelenggaraan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai melayani dokumen administrasi kependudukan yaitu layanan dalam pembuatan

⁶ Ibid

dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan akta kelahiran dan akta kematian, penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), penerbitan akta perkawinan dan akta perceraian, penerbitan surat keterangan pindah, dan penerbitan biodata penduduk.

Bakso Urat sebagai layanan administrasi kependudukan digital memudahkan masyarakat mengurus dokumen tanpa tambahan biaya, waktu dan tenaga. Akses layanan dilakukan secara online dengan perangkat smartpone, email, dan WhatsApp untuk mengunduh aplikasi melalui Play Store atau App Store. Melalui aplikasi ini, pengajuan dokumen menjadi lebih praktis tanpa harus datang ke kantor, sehingga membantu masyarakat yang terkendala jarak dan waktu, serta meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik.

Gambar 1.2
Dashboard BAKSO URAT DUKCAPIL SERGAI



Sumber : Aplikasi Bakso Urat Dukcapil Sergai

Berdasarkan pada gambar 1.2 tersebut, terlihat bahwa pengajuan dokumen diawali dengan proses autentikasi pengguna. Pemohon yang sudah memiliki akun dapat langsung melakukan login, sementara pengguna baru harus menyelesaikan proses registrasi terlebih dahulu dengan mengisi data yang diperlukan secara tepat.

Proses pelayanan melalui aplikasi Bakso Urat dilaksanakan melalui tahapan tertentu yang harus diikuti oleh masyarakat sebagai pemohon dokumen, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pengunduhan aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) melalui aplikasi resmi, seperti *Google Play Store* untuk sistem operasi *android* dan langsung dari perangkat *smartphone* masing-masing pengguna;
2. Melakukan registrasi akun;
3. Mengisi *password* akun, alamat *email* aktif dan nomor HP (WA);
4. Melakukan *Login* setelah berhasil mendaftarkan akun;
5. Setelah *Login*, masyarakat dapat memilih jenis layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan melalui menu yang tersedia pada aplikasi;
6. Masyarakat dapat mengetahui persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan yang diinginkan pada menu *Persyaratan Dokumen*;

7. Masyarakat dapat mengunduh dokumen formulir yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi kependudukan yang diinginkan pada menu Download Formulir;
8. Setelah semua dokumen persyaratan disiapkan, masyarakat dapat mengupload foto dokumen tersebut melalui aplikasi;
9. Setelah seluruh persyaratan dipenuhi, masyarakat akan mendapat pesan konfirmasi melalui aplikasi *WhatsApp*;
10. Masyarakat mendapat informasi waktu pengambilan dokumen kependudukan melalui pesan di aplikasi *WhatsApp*;
11. Masyarakat datang mengambil dokumen kependudukan pada waktu yang telah ditentukan dengan membawa dan menyerahkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan.

Proses pelayanan Bakso Urat memerlukan waktu 1-2 hari kerja tergantung jaringan dan kelengkapan dokumen. Dokumen yang selesai dapat diambil di Kantor Disdukcapil atau Kecamatan sesuai pilihan pada aplikasi. Pengambilan harus dilakukan oleh pemohon dan tidak dapat diwakilkan.

Sejak diluncurkan pada Mei 2021, aplikasi Bakso Urat ini sudah bisa diakses oleh masyarakat umum dan mampu menangani berbagai jenis dokumen kependudukan lengkap dengan persyaratan yang harus dilengkapi pada saat pengurusan dokumen administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.4, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4**Jenis Layanan Bakso Urat dan Persyaratannya**

No	Jenis Dokumen	Persyaratan
1.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	<p>A. Syarat penerbitan KTP Baru</p> <ul style="list-style-type: none">- Telah melakukan perekaman- Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin- Foto Copy KK <p>B. Syarat penerbitan KTP Hilang/Rusak/Perubahan Elemen Data</p> <ul style="list-style-type: none">- Foto Copy KK- Surat Keterangan Kehilangan dari POLRI- KTP rusak/lama
2.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	<ul style="list-style-type: none">- Foto Copy KK- Foto Copy Akta Kelahiran- Foto berwarna Anak (usia\geq5 tahun)
3.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	<p>A. Syarat penerbitan KK Baru</p> <ul style="list-style-type: none">- Formulir Biodata Keluarga (F.1-01)- Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02)- Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan/Akta Perceraian (dilegalisir)- KK Asli Orangtua dan Mertua- Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) bagi yang

		<p>membawa surat pindah dari daerah luar</p> <p>B. Syarat penerbitan KK Perubahan Elemen Biodata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Biodata Keluarga (F.1-01) - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan (F.1-06) - KK Asli - Dokumen pendukung sebagai bukti perubahan elemen biodata (mis. Ijazah, SK, dll) dilegalisir <p>C. Syarat penerbitan KK Hilang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - Surat Keterangan Kehilangan dari POLRI - Foto Copy KTPel <p>D. Syarat penerbitan KK Rusak</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - KK Asli yang rusak - Foto Copy Buku Nikah yang dilegalisir <p>E. Syarat penerbitan KK Pengurangan Anggota Keluarga akibat Kematian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Biodata Keluarga
--	--	--

		<p>(F.1-01)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - Foto Copy Akta Kematian - KK Asli <p>F. Syarat penerbitan KK Penambahan Anggota Keluarga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Biodata Keluarga (F.1-01) - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - KK Asli - Foto Copy Akta Kelahiran <p>G. Syarat penerbitan KK Pengurangan Anggota Keluarga akibat Pindah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Biodata Keluarga (F.1-01) - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F.1-02) - Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk (F.1-03) - KK Asli
4.	Penerbitan Surat Pindah	<p>A. Syarat Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) Kepala Keluarga dan seluruh anggota keluarga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk (F.1-03) - KK Asli

		<ul style="list-style-type: none"> - Foto Copy KTPel
5.	Akta Perkawinan	<p>A. Syarat Penerbitan Akta Perkawinan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil (F-2.01) - Surat Keterangan telah terjadi perkawinan dari Pemuka Agama - KK Asli ke-dua mempelai - Foto Copy KTP-el ke-dua mempelai - Foto Copy KTP-el Pelapor dan 2 (dua) orang saksi - Surat Ijin dari Kesatuan bagi Anggota TNI/POLRI - Akta Perceraian bagi suami/istri yang telah bercerai - Ijin pengadilan bagi mempelai berusia kurang dari 19 tahun - Foto mempelai berdampingan ukuran 4x6 cm berwarna (2 lembar) <p>B. Syarat Penerbitan Akta Perceraian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil (F-2.01) - Salinan Putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum - Kutipan Akta Perkawinan - Foto Copy KK - Foto Copy KTP-el

6.	Akta Kelahiran	<p>A. Syarat Penerbitan Akta Kelahiran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil di dalam Wilayah NKRI (F-2.01) - Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit/Klinik/Puskesmas/Polindes/Penolong Kelahiran (Asli) - Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan (dilegalisir) - Foto Copy KK - Foto Copy KTP-el Orangtua - Foto Copy KTP-el 2 (dua) orang Saksi dengan alamat desa yang sama <p>B. Syarat Penerbitan Akta Hilang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto Copy Akta Hilang - Foto Copy KK - Surat Keterangan Kehilangan dari POLRI <p>C. Syarat Penerbitan Pembetulan Nama pada Akta Kelahiran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil (F-2.01) - Foto Copy KK - Foto Copy Ijazah - Surat Putusan Pengadilan - Kutipan Akta Kelahiran Asli <p>D. Syarat Penerbitan Perbaikan Akta Kelahiran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan
----	----------------	---

		<p>Sipil (F-2.01)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kutipan Akta Kelahiran Asli - Foto Copy KK - Foto Copy Ijazah (dilegalisir)
7.	Akta Kematian	<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil di dalam Wilayah NKRI (F-2.01) - Foto Copy KK - Foto Copy KTP 2 (dua) orang Saksi dengan alamat desa yang sama - Foto Copy KTP Pelapor adalah anggota keluarga yang ada di KK - KTP Asli Jenazah - Surat Keterangan Kematian dari Desa/RS/Polisi/Pengadilan

Sumber : Olahan peneliti dari Standar pelayanan Disdukcapil Kab. Serdang Bedagai, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.6 jenis layanan yang ada pada aplikasi Bakso Urat mencakup pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, serta Akta Kematian. Seluruh dokumen administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah diintegrasikan dalam satu platform aplikasi Bakso Urat, yang kini dapat diakses oleh masyarakat. Pemohon yang hendak mengurus dokumen kependudukan diwajibkan melengkapi persyaratan secara lengkap dan akurat guna mempercepat proses penerbitan.

Gambar 1.3

Contoh Dokumen yang Diterbitkan Melalui Aplikasi Bakso Urat



Sumber : Dokumentasi peneliti 2025

Berdasarkan pada gambar 1.3 dapat dijelaskan bahwa, dokumen yang telah memenuhi persyaratan akan mendapat notifikasi penyelesaian di aplikasi Bakso Urat. Dokumen yang dicetak dapat diambil di Kantor Disdukcapil atau Kecamatan terdekat dan harus diambil langsung oleh pemohon. Meski tersedia layanan digital, pegawai tetap melayani pengurusan secara langsung dikantor untuk meminimalkan waktu tunggu dan memastikan dokumen selesai tepat waktu.

Salah satu keunggulan aplikasi Bakso Urat adalah fitur pengaduan yang melibatkan masyarakat dalam peningkatan layanan. Masyarakat dapat memberikan penilaian kritik, dan laporan melalui aplikasi maupun media sosial resmi dinas. Seluruh pengaduan, baik online maupun offline diproses secara terintegrasi untuk evaluasi kinerja dan perbaikan pelayanan. Hal ini mencerminkan prinsip pemerintah digital yang transparan akuntabel dan

responsif, sekaligus menjadikan sistem pengaduan sebagai sarana aspirasi dan kontrol publik. Berikut dijelaskan pada Tabel 1.5 mengenai data pengaduan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, sebagai berikut :

Tabel 1.5

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

URAIAN	JUMLAH PENGADUAN			KETERANGAN
	2021	2022	2023	
APLIKASI BAKSO URAT	1.590	895	799	Launching Tgl 31 Mei 2021
FORMULIR PENGADUAN	0	0	63	
FACEBOOK	28	36	36	Aktif Tgl 14 Maret 2017
INSTAGRAM	0	4	0	Aktif Tgl 13 Juli 2021
SP4N LAPOR	3	2	1	Aktif Tahun 2019
WEBSITE	0	0	0	
CUSTOMER SERVICE	0	0	48	Aktif Tahun 2022

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.7 dapat dilihat rekapitulasi pengaduan masyarakat pada tahun 2021 saat awal launching Aplikasi Bakso Urat Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan secara online dengan total mencapai 1.590 pengaduan masyarakat. Selanjutnya, pada tahun 2022 pengaduan masyarakat mengalami penurunan dengan total 895 pengaduan. Kemudian, pada tahun 2023 kembali menurun dengan total 799 pengaduan masyarakat. Dengan adanya aplikasi Bakso Urat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ini, diharapkan dapat menyederhanakan proses layanan publik bagi masyarakat, sambil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tanggung jawab pendataan kependudukan setiap orang, sehingga mereka dapat mengakses berbagai prosedur administrasi kependudukan di unit pelayanan terkait.

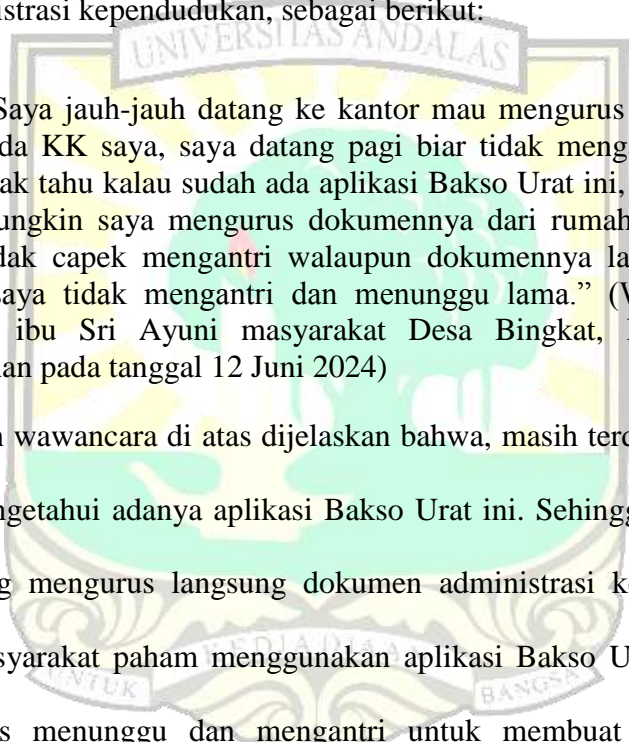
Program Bakso Urat yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai digunakan sebagai alternatif layanan online untuk mengatasi masalah antrian dan keterbatasan layanan tatap muka. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen administrasi tanpa datang ke kantor pelayanan secara langsung, sehingga proses menjadi lebih efisien dan praktis. Meski demikian, masih juga terdapat kendala dalam implementasinya, salah satunya kurangnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat masih menggunakan metode konvensional karena dianggap lebih sederhana dan menjamin ketepatan waktu penyelesaian. Berikut hasil wawancara dengan masyarakat sebagai berikut :

“saya mau mengurus akta kelahiran sama nambah anggota di Kartu Keluarga (KK) dan saya biasanya memang langsung datang ke capil. Karena saya butuh cepat jadi saya milih untuk mengurus secara langsung walaupun jaraknya jauh dan saya menunggu dan mengantri lama tapi prosesnya cepat. Saya juga tidak paham menggunakan aplikasi bakso urat ini jadi saya memilih cara yang mudah saja.” (Wawancara dengan Dwi Lestari masyarakat yang melakukan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai pada tanggal 16 Juni 2024)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang memilih mengurus dokumen administrasi kependudukan secara langsung karena pelayanannya tidak ribet. Hal ini

disebabkan karena kurangnya sosialisasi pengenalan tentang Bakso Urat dilingkungan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga belum paham cara menggunakannya, sehingga masyarakat memilih cara dengan mengurus dokumen administrasi kependudukan secara langsung karena dianggap mudah dan persyaratannya juga tidak ribet.

Pernyataan serupa juga dilontarkan oleh masyarakat yang lagi mengurus dokumen administrasi kependudukan, sebagai berikut:



“Saya jauh-jauh datang ke kantor mau mengurus perubahan data pada KK saya, saya datang pagi biar tidak mengantri. Saya juga tidak tahu kalau sudah ada aplikasi Bakso Urat ini, kalau saya tahu mungkin saya mengurus dokumennya dari rumah saja. Jadi saya tidak capek mengantri walaupun dokumennya lama selesai tetapi saya tidak mengantri dan menunggu lama.” (Wawancara dengan ibu Sri Ayuni masyarakat Desa Bingkat, Kecamatan Pegajahan pada tanggal 12 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara di atas dijelaskan bahwa, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Bakso Urat ini. Sehingga masih banyak masyarakat yang mengurus langsung dokumen administrasi kependudukan ke kantor. Jika masyarakat paham menggunakan aplikasi Bakso Urat, masyarakat tidak lagi harus menunggu dan mengantri untuk membuat dokumen yang diperlukan, cukup mengaksesnya dari rumah saja. Walaupun penyelesaian dokumennya lama, aktivitas sehari-hari masyarakat tidak terganggu. Hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi informasi digital. Sedangkan hal yang berbeda dijelaskan oleh operator Bakso Urat sebagai berikut :

“padahal kita sudah kenalkan Bakso Urat ini ke masyarakat saat mereka datang ke kantor, tetapi mereka banyak yang belum paham cara menggunakannya. Kita juga sudah ajarkan caranya tetap saja mereka lebih memilih pelayanan secara langsung karena dianggap mudah dan tidak ribet.” (Wawancara dengan Haikal Wijaya Operator Bakso Urat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai pada 12 Juni 2024)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, pelayanan online Bakso Urat ini sudah dikenalkan terlebih dahulu kepada masyarakat, ketika sedang melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan secara offline di kantor. Bahkan pegawai juga sudah mengarahkan ke pelayanan online dengan cara mengakses aplikasi Bakso Urat. Namun, karena kurangnya pemahaman mengenai teknologi digital dan keterbatasan akses membuat masyarakat lebih memilih pelayanan offline dibandingkan pelayanan online, karena dianggap pelayanannya mudah, cepat, dan tidak ribet.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, yaitu sebagai berikut :

“kita sudah melakukan sosialisasi dengan mengenalkan aplikasi Bakso Urat ini kepada masyarakat-masyarakat yang ada di Kabupaten Serdang Bedagai. Tetapi karena tidak semua masyarakat mengerti memakai handphone/android jadi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Bakso Urat ini.” (Wawancara bersama bapak Khairamadan, ST, S.Ap Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai pada tanggal 12 Juni 2024)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui, bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai belum mengetahui tentang

inovasi Bakso Urat ini. Jadi diharapkan agar pegawai Disdukcapil dapat melakukan sosialisasi lebih banyak lagi mengenai inovasi Bakso Urat ini kepada masyarakat. Pengajuan permohonan mengurus administrasi kependudukan secara online melalui platform digital memungkinkan masyarakat bisa mengakses tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin fokus melihat bagaimana efisiensi e-government dilihat dari pandangan Gil-Garcia (2005) melalui sembilan dimensi efisiensi e-Government, khususnya dimensi penghematan biaya dan peningkatan layanan publik. Dimensi penghematan biaya menekankan efisiensi administrasi dan pelaksanaan layanan digital, sedangkan peningkatan pelayanan publik menyoroti pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan layanan yang lebih efektif dan berkualitas.

Pada dimensi peningkatan akuntabilitas membahas bahwa efisiensi e-government dilihat berdasarkan sejauh mana partisipasi pembuat kebijakan, kelompok masyarakat sipil, dan individu. Adapun, teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi penggerak dalam melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, mendorong pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab, serta membantu mencegah tindakan korupsi. Sedangkan pada dimensi meningkatkan inovasi TIK membahas bahwa untuk meningkatkan sistem informasi dan komunikasi di antara berbagai pemangku kepentingan merupakan cara untuk mengukur efisiensi e-government.

Jadi, sembilan dimensi efisiensi e-government menurut Gil-Garcia (2005) menjelaskan bahwa semua layanan berbasis digital melibatkan seluruh aktor di pemerintahan dalam mempertimbangkan struktur dan disiplin yang diterapkan dalam praktik layanan digital dengan memanfaatkan sistem informasi untuk mengetahui kinerja di dalam pemerintahan. Peneliti memutuskan untuk menggunakan teori ini karena memuat dimensi yang diperlukan dalam penelitian dan dianggap mampu menjawab fenomena yang terjadi dilapangan.

Implementasi aplikasi Bakso Urat ini mencerminkan langkah modernisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui integrasi teknologi digital. Yang dimana, inovasi ini tidak hanya bertujuan memperluas akses layanan, tetapi juga mendukung terciptanya sistem pelayanan yang lebih responsif, terukur, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penulis temukan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian mengenai Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat (Bakso Urat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat (Bakso Urat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat (Bakso Urat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik, khususnya dalam kajian Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat (Bakso Urat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sferdang Bedagai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran nyata mengenai Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online untuk Rakyat (Bakso Urat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah pengetahuan bagi pembaca.