

**PENGGUNAAN APLIKASI ELEKTRONIK-  
BIKIN URUSAN ENAK DAN NYAMAN (E-BUEN)  
PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN PASER**

**Marlinda Eka Sulistia, Fajar Apriani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penggunaan Aplikasi-Elektronik Bikin Urusan Enak dan Nyaman (e-BUEN) pada Disdukcapil Kabupaten Paser.

Pengarang : Marlinda Eka Sulistia

NIM : 1902016057

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 12 Juli 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Fajar Apriani, M.Si**  
NIP 19830414 200501 2 003

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>  <b><u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u></b> NIP 19830414 200501 2 003
<b>Volume</b>	: 12	
<b>Nomor</b>	: 3	
<b>Tahun</b>	: 2024	
<b>Halaman</b>	: 666-676	

# PENGGUNAAN APLIKASI ELEKTRONIK-BIKIN URUSAN ENAK DAN NYAMAN (E-BUEN) PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN PASER

Marlinda Eka Sulistia<sup>1</sup>, Fajar Apriani<sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Penggunaan aplikasi Elektronik-Bikin Urusan Enak dan Nyaman (e-BUEN) adalah pemanfaatan sebuah perangkat yang menggabungkan beberapa layanan Administrasi Kependudukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dapat diakses dimana saja dan kapanpun dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan penggunaan aplikasi e-BUEN pada Disdukcapil Kabupaten Paser dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskripsi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan key informan yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan informannya yaitu Administrator Database dan masyarakat Kabupaten Paser yang menggunakan aplikasi e-BUEN. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan aplikasi e-BUEN berjalan cukup baik namun belum maksimal. Pada elemen support (dukungan) tersepatkatinya kerangka electronic government yang jelas dari peraturan pemerintah pusat hingga peraturan daerah, namun sosialisasi mengenai aplikasi e-BUEN hanya dilakukan saat aplikasi tersebut launching dan tidak ada promosi keberlanjutan mengenai aplikasi ini. Kemudian pada elemen capacity (kemampuan) infrastruktur berupa ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan dalam proses pelayanan adminduk melalui aplikasi e-BUEN sudah memadai dan kesiapan Sumber Daya Manusia khususnya operator dalam pelayanan adminduk melalui aplikasi e-BUEN juga sudah memadai. Terakhir yaitu elemen value (nilai) bagi pemerintah khususnya Disdukcapil dan masyarakat yang menggunakan aplikasi adalah menciptakan keefektifan dan efisiensi dalam hal waktu, dana, dan tenaga. Faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi e-BUEN adalah masyarakat belum memanfaatkan pelayanan online, permasalahan jaringan internet dan aplikasi e-BUEN masih mengalami error.*

**Kata Kunci :** *Electronic Government, Aplikasi e-BUEN, Pelayanan Publik*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [marlindaeka10@gmail.com](mailto:marlindaeka10@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

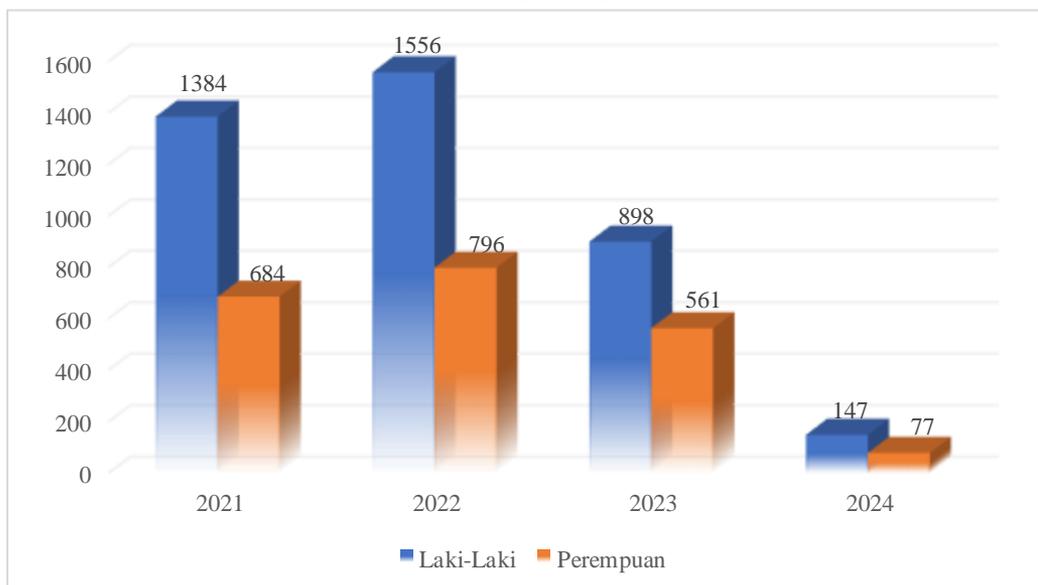
## Pendahuluan

Seiring berkembangnya era digital, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengalami perkembangan yang pesat sehingga mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi harus dimanfaatkan secara maksimal oleh pemerintah dengan mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang harus melakukan langkah transformasi digital adalah administrasi kependudukan, karena data kependudukan sangat penting bagi setiap warga negara.

Sebagai bentuk realisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, Disdukcapil Kabupaten Paser melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Paser merilis sebuah aplikasi *Android* yang terinspirasi dari kata “buen kesong” yang artinya “baik hati”. Berdasarkan kata tersebut, lahirlah e-BUEN yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang artinya “Bikin Urusan Enak dan Nyaman”, pada tanggal 27 April 2021. Pelayanan elektronik dalam bentuk aplikasi ini juga merupakan tindak lanjut sesuai Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *e-government* pada lingkungan Pemerintahan Kabupaten Paser.

Aplikasi ini tersedia di aplikasi play store dan memiliki rating 4/1. Adapun data jumlah user yang mengunduh aplikasi e-BUEN sejak aplikasi ini rilis hingga sekarang, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1 Data Jumlah User yang Mengunduh Aplikasi e-BUEN**



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Paser

Berdasarkan gambar pada halaman sebelumnya bahwa masyarakat belum memanfaatkan keberadaan aplikasi e-BUEN, hal ini terlihat dari masih sedikitnya masyarakat yang mengurus dokumen adminduk melalui aplikasi e-BUEN.

Padahal berdasarkan data Agregat Kependudukan Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2022 jumlah penduduk di Kabupaten Paser sebanyak 296.582 jiwa, dan berdasarkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia jumlah Kepala Keluarga per-Januari 2022 tercatat sebanyak 92.755 jiwa, yang apabila setiap rumah memiliki satu *smartphone* dan memanfaatkan adanya aplikasi e-BUEN tentu mempermudah pelayanan kependudukan. Hal ini terjadi karena beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi e-BUEN yaitu bahwa saat mengajukan dokumen dibatalkan, gagal saat mengisi format data, dan aplikasi *error*. Kemudian masih banyak masyarakat yang belum memahami pembuatan dokumen administrasi kependudukan secara *online*. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil. Yang terakhir adalah masyarakat yang belum melek teknologi sehingga belum dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga keberadaan aplikasi ini masih minim pengguna.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-service* berupa aplikasi di Disdukcapil Kabupaten Paser. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian “Penggunaan Aplikasi Elektronik-Bikin Urusan Enak dan Nyaman (e-BUEN) pada Disdukcapil Kabupaten Paser”. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi e-BUEN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi e-BUEN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Kementerian Dalam Negeri menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara khusus yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan kesuksesan. Setiap pelayanan menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun berupa jasa (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004). Sementara itu, definisi yang menjadi pedoman utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Dari berbagai definisi pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan pelayanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau badan lain yang berkepentingan dengan instansi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar

yang telah ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

### ***E-Government***

Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berbasis *website* (jaringan), komunikasi internet dan dalam beberapa kasus perangkat lunak terkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan meningkatkan akses terhadap penyediaan layanan dan informasi pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha, pencari kerja dan pemerintah lainnya, baik di dalam institusi maupun lintas negara. Sedangkan menurut Indrajit (2005), *e-government* adalah sistem pemerintahan elektronik yang dapat mempermudah, mempersingkat, mempercepat, memperjelas dan memperindah kehidupan manusia, serta mempercepat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai pelosok negeri, regional dan nasional. Dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah suatu sistem interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya yang menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

### ***E-Service***

Menurut Hasan, Shebab dan Peppard (2011), pengertian *e-service* adalah penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Di instansi pemerintah, layanan elektronik mengacu pada penyediaan informasi dan layanan yang ditingkatkan secara *online* melalui internet atau alat digital lainnya kepada semua pemangku kepentingan (pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat). Menurut Boyer, Hallowell dan Roth (2001), *e-service* menawarkan peluang untuk menyediakan model baru dalam merancang strategi layanan dan mengembangkan layanan baru.

### ***Defenisi Konsepsional***

Penggunaan aplikasi e-BUEN merupakan pemanfaatan sebuah perangkat lunak yang menggabungkan beberapa layanan administrasi kependudukan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang dapat diakses langsung dimana saja dan kapan saja, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara elektronik (*e-service*).

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Narbuko (2015), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menjelaskan penyelesaian permasalahan yang ada berdasarkan data yang ada dengan cara menyajikan, menganalisis dan menafsirkannya. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini ada dua berdasarkan rumusan masalah yaitu:

1. Penggunaan aplikasi e-BUEN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser sub fokusnya adalah sebagai berikut (Indrajit, 2012):

- a) *Support* (Dukungan);
- b) *Capacity* (Kemampuan); dan
- c) *Value* (Nilai).

2. Faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi e-BUEN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara yang terdokumentasi bersama *key informan* yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Paser. Adapun, informan tambahan yaitu Administrator *Database* Disdukcapil Kabupaten Paser dan masyarakat selaku pengguna aplikasi e-BUEN. Sementara sumber data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal, dan penelitian terdahulu terkait pengembangan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-service*. Data-data yang telah terkumpul kemudian akan dianalisis menggunakan teknik analisis data model interaktif menurut Miles and Huberman (1992) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Penggunaan Aplikasi Elektronik-Bikin Urusan Enak dan Nyaman (e-BUEN) pada Disdukcapil Kabupaten Paser***

Aplikasi e-BUEN menawarkan 13 jenis layanan yang meliputi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan Non Muslim, Akta Perceraian, Surat Pindah, Surat Kedatangan, Perubahan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Pisah Kartu Keluarga, Numpang Kartu Keluarga, Cetak Ulang Kartu Keluarga dan *Update Data*. Aplikasi e-BUEN berguna untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Paser secara *online* dan *real time*, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan administrasi kependudukan dari rumah menggunakan telepon seluler tanpa harus datang ke Disdukcapil Kabupaten Paser. Penggunaan aplikasi e-BUEN pada Disdukcapil Kabupaten Paser dikaji dari tiga aspek dengan uraian sebagai berikut:

#### ***1. Support (Dukungan)***

Elemen *support* (dukungan) berkaitan dengan kemauan, komitmen dan keseriusan pemerintah dalam mencapai keberhasilan pengembangan *e-government* (Indrajit, 2016). Elemen ini merupakan elemen yang paling krusial karena dengan adanya komitmen pemerintah berarti telah terbentuknya kemauan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan. Untuk mengkaji elemen ini ada dua hal yang perlu diperhatikan, yaitu kerangka *e-government* yang jelas sebagai landasan *e-government* dan sosialisasi konsep *e-government* yang intensif.

Pemerintah Kabupaten Paser pada hakikatnya menerapkan pengembangan *e-government* melalui Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2018 mengenai penyelenggaraan *e-government* di lingkungan pemerintah Kabupaten Paser.

Kemudian aturan yang mendasari penerapan aplikasi e-BUEN adalah Permendagri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online, Permendagri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Permendagri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan.

Menyusul keputusan tersebut, Disdukcapil memperkenalkan e-BUEN dalam bentuk *website* pada tahun 2019. E-BUEN dalam bentuk *website* ini fokus pada 5 layanan saja yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, surat datang dan perubahan kartu keluarga. Kemudian pada 27 April 2021 Disdukcapil akhirnya merilis e-BUEN dalam versi aplikasi yang memiliki tiga belas pelayanan adminduk. Keberadaan aplikasi ini merupakan inovasi yang dikembangkan Disdukcapil untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Paser.

Dalam pelaksanaannya, sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Paser kepada masyarakat Kabupaten Paser dalam pengenalan aplikasi e-BUEN kurang maksimal. Sosialisasi ini dilakukan melalui satu jenis media sosial saja yaitu facebook dengan 600 pengikut dan promosi yang dilakukan juga dilakukan satu tahun sekali. Untuk sosialisasi secara langsung ke Desa atau Kecamatan hanya dilakukan saat aplikasi e-BUEN *launching* yaitu tahun 2021 dan 2022.

## **2. Capacity (Kemampuan)**

Elemen kedua ini menyoroti bahwa pemerintah mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mewujudkan impian *e-government* menjadi kenyataan. Kemampuan pemerintah tersebut dapat berupa sumber daya yang dimiliki pemerintah, yang akan diubah menjadi kekuatan penting bagi realisasi pembangunan *e-government* (Indrajit, 2016). Kemampuan yang dibutuhkan yaitu adanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia.

Vinarso dan Nurbudi (2016) menyatakan infrastruktur ini adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pengembangan *e-government*, seperti ruang khusus untuk pengelolaan atau pengoperasian aplikasi, sarana penyampaian pengaduan lainnya seperti *email* atau media sosial, komputer dengan jaringan internet yang mendukung dan *database* elektronik. Kondisi infrastruktur penggunaan aplikasi e-BUEN secara kuantitas sudah baik dari segi *hardware* dan *software*. Dari segi kualitas infrastruktur penggunaan aplikasi e-BUEN dinilai cukup karena sistem administrasi kependudukan yang beroperasi di Disdukcapil sejak 18 April 2022 merupakan sistem terpusat yang artinya *server* berada di pusat direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jadi apabila ada kendala pelayanan, penyebabnya dari pusat. Untuk infrastruktur jaringan belum maksimal atau dianggap belum sepenuhnya memadai karena masih terdapat hambatan jaringan seperti desa-desa yang kesulitan menerima sinyal sehingga menghambat proses

pelayanan. Keadaan infrastruktur dari segi perangkat keras dapat dikatakan baik karena setiap operator mempunyai komputer dan mesin cetak (*printer*).

Apabila prasarana, sarana, dan anggaran telah terpenuhi maka diperlukan kemampuan yang berkualitas dari perangkat yang bersangkutan agar dapat mengoperasikan dan memanfaatkan seluruh sumber daya secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia (SDM) dalam pengembangan *e-government* adalah pegawai yang telah menguasai keterampilan dan kompetensi di bidang teknologi serta mampu mengoperasikan teknologi atau layanan tersebut dengan baik. Dari sisi ketersediaan sumber daya manusia (SDM), jumlah pegawai yang menangani aplikasi e-BUEN berjumlah sebelas orang, terdiri dari pembuat aplikasi, operator, dan verifikator dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Dalam penerapannya apabila terjadi penambahan akibat masyarakat beralih menggunakan pelayanan *online* sepenuhnya maka Disdukcapil Kabupaten Paser berencana untuk mengatur satu operator untuk satu pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini bertujuan agar pelayanan tidak menumpuk dan lebih teratur.

### **3. Value (Manfaat)**

Kunci kesuksesan penerapan *e-government* yang ketiga adalah *value*. Banyak kebijakan yang tidak akan terlaksana jika tidak memiliki unsur-unsur yang bermanfaat. *Value*, akan dibahas mengenai manfaat yang diperoleh dari aplikasi e-BUEN bagi Disdukcapil Kabupaten Paser dan masyarakat Kabupaten Paser, terutama bagi mereka yang merasakan langsung manfaat aplikasi e-BUEN serta mereka yang berkepentingan.

Keuntungan menggunakan aplikasi e-BUEN pada Disdukcapil Kabupaten Paser adalah dapat memudahkan, mempercepat pekerjaan, transparan, dan cepat dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan adminduk. Efektivitas yang dimaksud adalah tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan oleh Disdukcapil Kabupaten Paser dengan adanya aplikasi pelayanan adminduk yaitu aplikasi e-BUEN. Dalam hal ketepatan waktu, pelayanan dokumen adminduk hanya membutuhkan waktu satu hari kerja. Semua pelayanan yang masuk pada hari kerja akan ditangani dan diterbitkan di hari itu juga oleh operator, hal ini juga agar dokumen adminduk tidak menumpuk. Kemudian dalam hal kecermatan, dokumen pendukung yang di *upload* ke aplikasi akan di cek terlebih dahulu oleh operator dan apabila terjadi kesalahan akan ada pemberitahuan bahwa dokumen yang di *upload* salah. Hal ini dimaksudkan agar dokumen adminduk yang diurus juga tidak salah. Selanjutnya dalam hal kesederhanaan dalam pelayanan, aplikasi e-BUEN memiliki fitur yang mudah dipahami masyarakat, tidak berbelit-belit asalkan masyarakat mengikuti instruksi sesuai fitur dan menyiapkan persyaratannya yang berupa dokumen adminduk pendukung.

Aplikasi e-BUEN juga meningkatkan efisiensi karena dokumen adminduk yang sering kali diterbitkan menggunakan kertas sekarang bisa dikirim ke pengguna lewat *email* sehingga menurunkan biaya operasional. Dengan

memanfaatkan aplikasi dapat menurunkan biaya operasional Disdukcapil karena mengurangi kebutuhan untuk mendapatkan kertas dalam jumlah besar. Aplikasi e-BUEN juga menyederhanakan prosedur pelayanan dokumen adminduk. Tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil, masyarakat Kabupaten Paser dapat mengakses pelayanan adminduk kapan saja dan dari mana saja yang mereka inginkan. Prosedur untuk layanan adminduk pada umumnya memakan waktu sehingga masyarakat menghabiskan banyak waktu untuk layanan sederhana (bepergian untuk mendapatkan layanan, bahkan mengantri dan menunggu layanan), yang meningkatkan biaya.

Kemudahan yang dirasakan masyarakat dari aplikasi e-BUEN adalah tidak perlu antri di Disdukcapil pada saat pengurusan dokumen adminduk dan waktu pelayanan yang cepat apalagi pada hari kerja. Ketika masyarakat memerlukan dokumen adminduk segera, masyarakat bisa mendapatkan hasil dokumen adminduk dalam bentuk *file* dengan segera. Berbeda dengan pelayanan langsung ke Disdukcapil yang memerlukan antrean panjang dan waktu untuk menunggu dokumen terbit.

Aplikasi e-BUEN juga menawarkan paket layanan penerbitan dua atau tiga dokumen adminduk sekaligus dengan hanya mengurus satu pelayanan adminduk, misalnya pelayanan akta kelahiran. Masyarakat bisa memperoleh dokumen adminduk lainnya yaitu kartu keluarga karena adanya penambahan anggota keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain pelayanan akta kelahiran, ada beberapa layanan administrasi kependudukan yang menawarkan paket layanan, yaitu akta kematian, akta pernikahan non-Muslim, dan akta perceraian non-Muslim.

Masyarakat pasti akan mendapatkan manfaat dengan adanya aplikasi e-BUEN, yaitu menghemat waktu, biaya dan tenaga yang tidak perlu dikeluarkan untuk pengurusan dokumen adminduk. Menghemat waktu berarti masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk di waktu luang. Kemudian penghematan biaya berarti masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan biaya lainnya untuk menuju kantor Dukcapil Kabupaten Paser karena pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara *online* dari rumah melalui aplikasi e-BUEN. Masyarakat hanya perlu membayar untuk mencetak dokumen adminduk yang sudah terbit di rumah atau membayar jasa kurir (ojek Aladin). Menghemat tenaga juga berarti masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil serta tidak perlu antri untuk mengurus dokumen adminduk.

### ***Faktor Penghambat Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda***

Faktor penghambat adalah faktor yang menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan atau target karena sesuatu tidak berjalan sesuai dengan syarat dan ketentuan unsur keberhasilan. Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa terdapat faktor yang menghambat penggunaan aplikasi e-BUEN di Disdukcapil

Kabupaten Paser sehingga penerapannya dinilai kurang optimal. Hambatan tersebut adalah:

1. Masyarakat Belum Memanfaatkan Pelayanan *Online*

Adanya aplikasi e-BUEN seharusnya dapat membantu masyarakat agar mendapat pelayanan yang cepat, transparan dan fleksibel. Namun, pada kondisi yang terjadi di lapangan atau masyarakat tidaklah seperti itu. Banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi e-BUEN dalam pengurusan dokumen adminduk. Generasi muda atau milenial yang ada di Kabupaten Paser masih banyak yang belum memanfaatkan atau bahkan belum mengetahui soal pelayanan dokumen adminduk melalui aplikasi e-BUEN. Dari jumlah warga Kabupaten Paser sebanyak 296.582 jiwa dan jumlah kepala keluarga sebanyak 92.755 jiwa (sumber: data BPS Kabupaten Paser Tahun 2022) kurang dari 10% yang *download* aplikasi tersebut (sumber: Disdukcapil Kabupaten Paser).

2. Permasalahan Jaringan Internet

Dari total desa di Kabupaten Paser yang berjumlah 139 desa terdapat 22 desa yang masih memiliki area *blank spot*. Jadi, masih ada 15,8% desa di Kabupaten Paser yang masih memiliki masalah mengenai jaringan internet. Padahal internet merupakan hal yang penting saat ini, karena beberapa pelayanan sudah berbasis aplikasi, seperti layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi e-BUEN yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Akibatnya desa atau daerah yang tidak memiliki jaringan internet tidak bisa menggunakan aplikasi e-BUEN.

3. Aplikasi e-BUEN masih mengalami *error*

Masyarakat mempunyai permasalahan yaitu tidak dapat dibuka di beberapa perangkat pengguna karena hanya dapat diakses dengan OS Android diatas versi 10. Hal ini dikarenakan sistem aplikasi e-BUEN yang lebih baru tidak terhubung ke sistem operasi ponsel yang sudah usang atau tua. Selain itu masih terjadi *error* pada sistem aplikasi e-BUEN (seperti *error* pada saat registrasi akun atau *login* ke sistem, kegagalan pengiriman dokumen, fitur layanan yang tidak dapat digunakan, dan *error* pada saat pengajuan permohonan pelayanan adminduk). Disdukcapil terus berupaya agar aplikasi tidak mengalami *error* dengan melakukan *upgrade* ke versi yang lebih tinggi agar fitur, sistem, dan keamanannya lebih baik lagi sehingga masyarakat merasa lebih baik dan nyaman dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Penggunaan aplikasi e-BUEN pada Disdukcapil Kabupaten Paser dinilai belum maksimal namun sudah berjalan cukup baik. Pemanfaatan aplikasi e-BUEN didukung oleh elemen *Support* (Dukungan), dimana e-BUEN dikembangkan setelah disepakatinya kerangka e-government yang jelas. Hanya saja sosialisasinya tidak dilakukan secara intensif karena hanya dilakukan selama dua tahun tanpa ada kesinambungan. Pada aspek *Capacity* (Kemampuan),

penggunaan aplikasi e-BUEN didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia (operator dan verifikator) yang memadai. Terakhir, pada aspek *Value* (Nilai), bahwa aplikasi e-BUEN memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat. Faktor penghambat penggunaan aplikasi elektronik-Bikin Urusan Enak dan Nyaman (e-BUEN) pada Disdukcapil Kabupaten Paser adalah Masyarakat belum memanfaatkan pelayanan *online*, permasalahan jaringan internet dan aplikasi e-BUEN masih mengalami *error*.

### **Saran**

Berdasarkan uraian hasil penelitian terkait penggunaan aplikasi e-BUEN pada Disdukcapil Kabupaten Paser, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser dapat memanfaatkan media sosial dalam mempromosikan aplikasi e-BUEN agar lebih banyak lagi masyarakat Kabupaten Paser dapat memanfaatkan aplikasi e-BUEN. Untuk sasaran anak muda mudi Disdukcapil dapat mempromosikannya lewat aplikasi TikTok atau Instagram yang lebih digandrungi kaum muda dan untuk sarannya bapak ibu dapat mempromosikannya lewat aplikasi facebook. Media promosinya juga dapat dikreasikan misal menggunakan video dan reels. Disdukcapil juga harus membuat video tutorial menggunakan aplikasi e-BUEN agar masyarakat paham saat menggunakan aplikasi tersebut. Promosi tersebut harus dilakukan secara terus menerus dan konsisten untuk mencapai target yang diharapkan yaitu masyarakat Kabupaten Paser dapat memanfaatkan teknologi yang ada.
2. Perlunya penyaluran dan perbaikan kualitas jaringan internet di seluruh pelosok daerah/desa Kabupaten Paser terutama di daerah yang masih memiliki area blank spot. Dengan itu diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan online salah satunya adalah aplikasi e-BUEN ini.
3. Apabila mengalami pembaharuan, Disdukcapil harus menginformasikan kepada masyarakat untuk memperbarui aplikasi melalui media sosial. Karena bisa saja aplikasi tidak bisa digunakan karena masyarakat tidak memperbarui aplikasi.

### **Daftar Pustaka**

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. (2023). *Profil Pengembangan Kependudukan Kabupaten Paser Tahun 2023*. Tanah Grogot.
- Harijati, dkk. (2017). *Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamim, Sufian, Lolita Vianda, Sella Pitaloka. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

- Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 2-6. Diunduh dari <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/download/4932/2417/>
- Indrajit, R. E. (2000). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Electronic Government: (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Irawan, Bambang. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 202-208. Diunduh dari <https://core.ac.uk/download/pdf/268075344.pdf>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Bupati Kabupaten Paser Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *e-government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser.
- Muallidin, Isnaini. (2015). *Konsep Kerangka Pikir dan Nilai: E-Government dan E-Service*. Universitas Muhamadiyah Yogyakarta. Diunduh dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/2167/WORKING%20PAPER%20-%20KONSEP%2C%20KERANGKA%20PIKIR%2C%20%20KERANGKA%20NILAI%20E-GOVERNMENT%20%26%20%20E-SERVICE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>