

**PROSEDUR PELAYANAN *ONLINE* MENGGUNAKAN
SISTEM “AKU DICARI” PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

PUTU RAKA WIDYA ARYANTI

NIM: 1915713118

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

TAHUN 2022

**PROSEDUR PELAYANAN *ONLINE* MENGGUNAKAN
SISTEM “AKU DICARI” PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

PUTU RAKA WIDYA ARYANTI

NIM: 1915713118

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putu Raka Widya Aryanti

NIM : 1915713118

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“ Prosedur Pelayanan Online Menggunakan Sistem “Aku Dicari” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Putu Raka Widya Aryanti

NIM 1915713118

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Online Menggunakan Sistem
"Aku Dicari" Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Badung

2. Penulis

a. Nama : Putu Raka Widya Aryanti

b. NIM : 1915713118

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Badung, 22 Agustus 2022

POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Gede Santanu, SE., M.M
NIP. 196007241990031002

A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., M.M
NIP. 1972061219980220002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN ONLINE MENGGUNAKAN SISTEM "AKU DICARI" PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG

Oleh:

PUTU RAKA WIDYA ARYANTI

NIM 1915713118

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



A.A. Ayu Mirah Kencanaawati, SE.,M.M

NIP. 1972061219980220002

Penguji I



Ir. I Wayan Putrana, M.Agb
NIP. 195712021989031001

Penguji II



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,M.M
NIP. 196898271993031002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga



Dr. I Betut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si.
NIP. 197902182003121002

Prakata

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Online Menggunakan Sistem “Aku Dicari” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung” dengan lancar. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Diploma Tiga (DIII) Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Dr. I Ketut Santra, SE., M.M, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. I Made Widiantara, S.Psi,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah membimbing dan memberikan informasi selama Menyusun laporan Tugas Akhir.
4. Dr. Gede Santanu, SE., MM dan A.A.A Mirah Kencanawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Niaga beserta staff yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Putu Suryawati, SH.,M.M selaku Sekretaris pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang telah memberikan izin melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan pengambilan data di Dinas.
7. Grace Merry J.G,SE selaku Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah membimbing selama melakukan PKL dan telah membagikan banyak ilmu kepada penulis.

8. I Wayan Arta Yasa, ST.,M.AP selaku Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data yang telah bersedia menjadi narasumber dalam proses wawancara untuk pemberian informasi seputar sistem “Aku Dicari” serta memberikan motivasi dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah banyak memberikan bantuan berupa informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
10. I Wayan Arta Yasa dan Ni Ketut Nuryati selaku orang tua penulis, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman yang telah memberikan bantuan berupa saran, informasi, dan pendapat kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan anugrah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Meski demikian, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik positif dari pembaca. Agar hasil laporan ini menjadi lebih baik lagi dan dapat menjadi referensi yang baik bagi pembaca. Demikian yang dapat saya sampaikan dan Terima kasih.

Badung, 12 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Keterlambatan dalam pengurusan dokumen-dokumen administrasi oleh masyarakat menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh masyarakat belakangan ini. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung membuat inovasi berupa sistem yang dapat membantu pengurusan dokumen administrasi secara *online*, sistem ini bernama Sistem “Aku Dicari”. Tetapi setelah adanya sistem ini pun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan sistem ini dan prosedur pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini untuk membantu masyarakat mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *online* menggunakan sistem “Aku Dicari”.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung pada Bagian Pelayanan dan Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Selain itu, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan, petugas pelayanan administrasi dan pengguna layanan serta melakukan studi dokumentasi. Adapun penelitian ini menggunakan metodologi penelitian analisa deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan prosedur pelayanan *online* menggunakan Sistem “Aku Dicari” dapat dimulai dari membuka *link* <https://akudicari.badungkab.go.id/> lalu dilanjutkan membuat *user*, *log in*, pilih layanan, cermati persyaratan, *download* formulir, *upload* dokumen persyaratan lalu kirim. Setelahnya dilakukan pengecekan dokumen, jika dokumen kurang lengkap kembali *upload* dokumen. Jika sudah lengkap akan lanjut ke proses dokumen, cek histori, dan cetak dokumen.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan *online*, Dokumen, Administrasi, Sistem

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Prakata	v
Abstrak.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7
4. Teknik Analisis Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Konsep Prosedur	14
B. Konsep Pelayanan.....	15
C. Sistem Informasi	18
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	23
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung	23
B. Bidang Kegiatan	26
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Kebijakan Perusahaan.....	58
B. Analisis dan Interpretasi Data	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	103
A. Simpulan.....	103
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	

Daftar Gambar

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung	30
Gambar 4.1	<i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan Online Menggunakan Sistem “Aku Dicari”	94
Gambar 4.2	Memasukan <i>Link</i> “Aku Dicari” Pada Mesin Pencarian Google	95
Gambar 4.3	Pembuatan <i>User</i> Baru	96
Gambar 4.4	<i>Login User</i>	97
Gambar 4.5	Jenis-Jenis Layanan Pada Sistem “Aku Dicari”	97
Gambar 4.6	Persyaratan Pengajuan Layanan.....	98
Gambar 4.7	Formulir Layanan.....	99
Gambar 4.8	Halaman Untuk Mengupload Formulir dan Data.....	99
Gambar 4.9	Mengirim Dokumen yang Telah Dilengkapi	100
Gambar 4.10	Daftar Pengajuan Layanan	101
Gambar 4.11	Histori Status Pengajuan Layanan.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan seringkali tidak

sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Pelayanan prima yang seharusnya diberikan kepada masyarakat antara lain kesederhanaan, kepastian, kejelasan, ketepatan waktu, bertanggung jawab, kejujuran, keamanan dan kenyamanan.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai lembaga pelayanan masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Namun, faktanya masih banyak masyarakat di Kabupaten Badung yang terlambat dalam pengurusan perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Pengenal Elektronik (KTP-EI), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Akta-akta.

Masyarakat Bali identik dengan kegiatan adat dan budaya serta sebagian besar masyarakat bekerja di bidang pariwisata yang mana masyarakat tidak memiliki banyak waktu dan tenaga untuk mengantri dalam kepengurusan dokumen,

akibatnya tidak sedikit masyarakat yang menggunakan jasa orang lain (calo) untuk mengurus dokumen mereka. Dengan adanya masalah ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung membuat inovasi berupa sistem "Aku Dicari".

Sistem "Aku Dicari" (Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri dan Cetak Sendiri) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *website* yang memanfaatkan fasilitas teknologi dan informasi sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke dinas untuk menyelesaikan pengurusan dokumennya.

Pada sistem "Aku Dicari" masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen berdasarkan layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung seperti Layanan Nikah Terintegrasi Kantor Umum Agama (KUA); (Penerbitan Kartu Keluarga dan Buku Nikah KUA); Layanan Akta Pengakuan Anak; Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Kelahiran); Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Perceraian); Layanan Aku Sappa (Penerbitan 3 In 1 Akta Perkawinan); Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Kematian); Layanan Pelaporan Kawin Luar Negeri; Layanan Pencatatan Pengangkatan Anak; Layanan Pencatatan Pengesahan Anak; Layanan Pencatatan Perubahan Nama; Layanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan;

Layanan Penerbitan Akta Perbaikan atau Pembetulan; Layanan Penerbitan Akta Karena Rusak atau Hilang; Layanan Penerbitan Kartu Keluarga Warga Negara Asing (WNA) Pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP); Layanan Penerbitan Kartu Keluarga WNA Pemegang KITAP untuk Perkawinan Campuran; Layanan Pengaduan; Layanan Sinkronisasi Data (Permasalahan Data); Layanan Surat Keterangan Belum Pernah Kawin; Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Kematian 3 *In* 1); Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Kelahiran 3 *In* 1); Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Perkawinan 3 *In* 1); Penerbitan Kartu Identitas Anak; Penerbitan Kartu Keluarga (Karena Rusak/Hilang); Penerbitan Kartu Keluarga (Karena Perubahan Data); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Membentuk Keluarga Baru); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Penggantian Kepala Keluarga/Kematian Kepala Keluarga); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Pisah Kartu Keluarga dalam satu Alamat); Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Warga Negara Indonesia (WNI) dan WNA (Pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap); Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) (WNA Pemegang Kartu Ijin Tinggal Terbatas(KITAS)); Penerbitan Surat Pindah Datang Penduduk WNI dan WNA dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); Penerbitan Surat

Pindah Keluar (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) / Surat Keterangan Pindah Orang Asing (SKPOA)) Penduduk WNI dan WNA Dalam Wilayah NKRI; Sistem Integrasi Catatan Sipil dan Kependudukan Kepada Penduduk Rentan (SICAKEP KEREN). Dengan sistem yang telah melayani banyak pembuatan dokumen administrasi kependudukan ini, seharusnya masyarakat sudah lebih mudah untuk melakukan pengajuan dokumen. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui eksistensi *website* ini serta bagaimana prosedur pengajuan dokumen tersebut. Jadi penelitian ini bertujuan agar masyarakat memahami prosedur pelayanan *online* melalui sistem “Aku Dicari” ini.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis-jenis layanan apa saja yang dapat dilakukan melalui sistem “Aku Dicari”?
2. Bagaimana prosedur pelayanan *online* menggunakan Sistem “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui jenis layanan yang dapat dilakukan melalui sistem “Aku Dicari”.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan *online* menggunakan Sistem “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai prosedur penggunaan sistem *online* “Aku Dicari” yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan bidang pelayanan *online* khususnya sistem “Aku Dicari”.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengenal sistem *online* “Aku Dicari” sebagai peningkatan pelayanan pada bidang administrasi khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk mengenalkan serta memberikan petunjuk mengenai penggunaan sistem “Aku Dicari”.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bidang Pelayanan dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam pembuatan tugas akhir ini adalah prosedur pelayanan *online* dengan sistem “Aku Dicari” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Sutikno dan Hadisaputra (2020:5) Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami perilaku individu atau kelompok, dan fenomena

sosial dalam kondisi alamiah (natural), sehingga diperoleh data-data deskriptif (non kuantitatif) dalam bentuk lisan dan atau tulisan, yang kemudian diinterpretasi secara deskriptif pula. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum mengenai objek penelitian, meliputi latar belakang terciptanya inovasi berupa sistem online “Aku Dicari”, bagan yang berisikan proses penggunaan sistem, serta daftar jenis-jenis layanan yang dapat diproses menggunakan sistem tersebut.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung dari bidang Pelayanan, Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung sebagai tempat

penelitian dengan melakukan pendekatan secara langsung oleh peneliti.

2) Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016: 225) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berupa arsip prosedur pelaksanaan “Aku Dicari”.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi ialah cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi terhadap objek dan subjek yang diteliti (Sanusi, 2012:115). Observasi akan dilakukan dengan *participant observation* (pengamatan terlibat), observasi peneliti lakukan kepada pegawai yang bertugas dibagian pelayanan serta Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK dan PD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung.

2) Wawancara

Esterberg mendefinisikan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015:231). Pelaksanaan wawancara diajukan kepada informan-informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan, petugas pelayanan administrasi, dan pengguna layanan.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (2015:240). Data yang diperoleh melalui kajian dokumentasi ini dapat dipandang sebagai narasumber yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

4. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winarta (2006: 155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:14) merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003) analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen

yang lain selama kegiatan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data, pada proses ini penulis menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Reduksi data

Dikarenakan data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci dengan menggunakan analisis data melalui reduksi data. Menurut Sugiyono (2015:249) Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan.

c. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan Langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Jenis layanan yang dapat dilakukan pada sistem “Aku Dicari” adalah sebagai berikut: Layanan Nikah Terintegrasi Kantor Umum Agama (KUA); (Penerbitan Kartu Keluarga dan Buku Nikah KUA); Layanan Akta Pengakuan Anak; Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Kelahiran); Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Perceraian); Layanan Aku Sappa (Penerbitan 3 In 1 Akta Perkawinan); Layanan Aku Sapa (Penerbitan 3 In 1 Akta Kematian); Layanan Pelaporan Kawin Luar Negeri; Layanan Pencatatan Pengangkatan Anak; Layanan Pencatatan Pengesahan Anak; Layanan Pencatatan Perubahan Nama; Layanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan; Layanan Penerbitan Akta Perbaikan atau Pembetulan; Layanan Penerbitan Akta Karena Rusak atau Hilang; Layanan Penerbitan Kartu Keluarga Warga Negara Asing (WNA) Pemegang Kartu Ijin Tinggal Tetap (KITAP); Layanan Penerbitan Kartu Keluarga WNA Pemegang KITAP

untuk Perkawinan Campuran; Layanan Pengaduan; Layanan Sinkronisasi Data (Permasalahan Data); Layanan Surat Keterangan Belum Pernah Kawin; Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Kematian 3 *In* 1); Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Kelahiran 3 *In* 1); Layanan Telunjuk Sakti Desa/Kelurahan (Penerbitan Akta Perkawinan 3 *In* 1); Penerbitan Kartu Identitas Anak; Penerbitan Kartu Keluarga (Karena Rusak/Hilang); Penerbitan Kartu Keluarga (Karena Perubahan Data); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Membentuk Keluarga Baru); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Penggantian Kepala Keluarga/Kematian Kepala Keluarga); Penerbitan Kartu Keluarga Baru (Karena Pisah Kartu Keluarga dalam satu Alamat); Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Warga Negara Indonesia (WNI) dan WNA (Pemegang Kartu Ijzin Tinggal Tetap); Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) (WNA Pemegang Kartu Ijin Tinggal Terbatas(KITAS)); Penerbitan Surat Pindah Datang Penduduk WNI dan WNA dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI); Penerbitan Surat Pindah Keluar (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) / Surat Keterangan Pindah Orang Asing (SKPOA)) Penduduk WNI dan WNA Dalam Wilayah NKRI;

Sistem Integrasi Catatan Sipil dan Kependudukan Kepada Penduduk Rentan (SICAKEP KEREN).

2. Prosedur pelayanan *online* menggunakan sistem “Aku Dicari” dimulai dari membuka *link* <https://akudicari.badungkab.go.id/> lalu dilanjutkan membuat *user*, log in, pilih layanan, cermati persyaratan, download formulir, upload dokumen persyaratan lalu kirim. Setelahnya dilakukan pengecekan dokumen, jika dokumen kurang lengkap kembali upload dokumen. Jika sudah lengkap akan lanjut ke proses dokumen, cek histori, dan cetak dokumen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan Prosedur Pelayanan Online Menggunakan Sistem “Aku Dicari” Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, penulis menyarankan sehubungan dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui sistem “Aku Dicari”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya mengadakan sosialisasi mengenai sistem tersebut. Sosialisasi dapat dilakukan dengan cara membuat konten di media sosial mengenai keberadaan Sistem “Aku Dicari” dan juga prosedur pelayanannya kemudian dapat di bagikan kepada masyarakat. Selain itu bisa juga membuat banner pada setiap banjar untuk mempromosikan Sistem “Aku Dicari”.

DAFTAR PUSTAKA

- Akudicari. "Jenis Layanan." <https://akudicari.badungkab.go.id/jenis-layanan> (Diakses 2 Juli 2022)
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Melayu. 2017. *Dasar – Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Idria. 2017. "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar". *Jurnal Ilmiah Rekayasadan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.3, No. 2, Agustus 2017, Hal. 17-22.
- Khodijah, Syahriza. 2022. "Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Secara Digital Pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan". *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI)*, Vol.2, No.2, pp 242-247
- Oktaviani. "Pengantar Sistem Informasi." https://www.researchgate.net/publication/331672535_PENGANTAR_SISTEM_INFORMASI (Diakses 12 Juli 2022)
- Pendidik. "Pengertian Pelayanan." <https://www.pendidik.co.id/pengertian-pelayanan/> (Diakses 27 Mei 2022).
- Raharja. "Data Primer." <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/> (Diakses 11 Juli 2022).
- Raharja. "Data Sekunder." <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-sekunder/> (Diakses 11 Juli 2022).
- Sutikno, Hadisaputra. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Lombok: Holistica.