Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi BAKSO dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur

Ahmad Al Gazali[1)*], Sabaruddin[2)], Rozali Ilham[3)], Ricky[4)]
[1,2,3,4)] Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Received: 21 May 2026 Accepted: 04 June 2026 Published: 8 June 2026

*gazaliahmad2024@gmail.com

Kata Kunci: E-Goverment, Pelayanan Publik Digital, Aplikasi BAKSO

DSI: Jurnal Data Science Indonesia is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : Penelitian dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Aplikasi BAKSO dikembangkan sebagai inovasi pelayanan digital berbasis desa untuk memperluas akses, mempercepat proses layanan, dan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sarana pendukung, kendala teknis aplikasi, serta belum meratanya kesiapan operator desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pemanfaatan aplikasi BAKSO, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis data dilakukan melalui model Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Pro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BAKSO telah berkontribusi dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui mekanisme pelayanan berbasis desa. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena indikator tujuan, alternatif keputusan, dan ketersediaan sumber daya pendukung belum memadai sehingga pelaksanaan layanan belum optimal. Kendala utama terletak pada aspek sumber daya manusia, literasi digital, infrastruktur pendukung, jaringan, dan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi perlu dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas operator desa, perbaikan sarana pendukung, serta pengembangan aplikasi secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang tersedia secara administratif, tetapi juga mengharapkan layanan yang cepat, mudah, efisien, transparan, dan dapat diakses tanpa hambatan ruang maupun waktu. Dalam konteks pemerintahan daerah, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, dan merata [1]. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga mendorong peralihan pelayanan publik dari pendekatan manual menuju layanan berbasis digital yang lebih efisien dan memiliki jangkauan lebih luas, terutama bagi masyarakat di daerah

yang jauh dari pusat pelayanan [2]. Kualitas pelayanan publik yang baik pada akhirnya dapat memperkuat legitimasi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi [3].

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik perlu didukung oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Investasi pada infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi serta peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan transformasi pelayanan publik di era digital [4]. Dalam konteks pemerintahan, penerapan e-government diarahkan untuk menciptakan proses birokrasi yang lebih efektif dan efisien, sekaligus memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik [5]. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan aplikasi, tetapi juga menyangkut kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia, infrastruktur, dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya bukan hanya berfungsi sebagai identitas administratif, tetapi juga menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Dokumen kependudukan dapat dipahami sebagai kunci akses bagi warga negara dalam memperoleh hak-hak dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan program perlindungan sosial [6]. Keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat menimbulkan dampak serius bagi masyarakat, sehingga pemerintah perlu memastikan layanan administrasi kependudukan berjalan secara efektif dan efisien [7].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur mengembangkan aplikasi BAKSO atau Buat Administrasi Kependudukan Secara Online sebagai inovasi pelayanan digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dikembangkan sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui mekanisme pelayanan berbasis desa. Kehadiran aplikasi BAKSO mencerminkan penerapan e-government di tingkat daerah karena pelayanan berbasis elektronik dinilai mampu mempercepat proses birokrasi dan menjadi bagian dari tren penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia [8]. Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi BAKSO belum sepenuhnya optimal.

LAPORAN LAYANAN INOVASI DUKCAPIL LOMBOK TIMUR TAHUN 2024			
NO	INOVASI	JUMLAH LAYANAN	LAYANAN
1	BAKSO	7056	AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, KIA, KTP, SINKRONISASI DATA, KK, SKPWNI
2	BAKVIA	3081	AKTA KELAHIRAN, KIA
3	PANGSIT	1096	AKTA KELAHIRAN, KIA
4	TUAK MANIS	584	KTP, KK
5	SI CANTIK	1412	KTP, KK
6	PEPADU SAKTI DAN MPP	998	SEMUA PELAYANAN
7	KIPAS DUKCAPIL	3491	PEREKAMAN DAN PENERBITAN KTP -el
TOTAL		17718	

Gambar 1. Laporan layanan Aplikasi BAKSO Tahun 2024

Berdasarkan laporan inovasi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur tahun 2024, aplikasi BAKSO tercatat sebagai inovasi digital dengan jumlah layanan tertinggi, yaitu 7.056 layanan dari total 17.718 layanan inovasi yang tersedia. Namun, jumlah pengguna aktif aplikasi hanya mencapai 1.982 akun, sehingga terdapat kesenjangan antara potensi layanan digital yang tersedia dan tingkat pemanfaatan aktual oleh masyarakat . Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan akses dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi pelayanan digital masih menjadi tantangan penting dalam keberhasilan transformasi digital [9].

Permasalahan lain yang turut memengaruhi pemanfaatan aplikasi BAKSO adalah rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat, kendala jaringan, serta adanya keluhan teknis seperti kegagalan login dan sistem yang lambat atau error. Keberhasilan inovasi pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam

mengoptimalkan aspek teknis dan sosial yang memengaruhi penggunaan layanan. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan aksesibilitas teknologi di masyarakat pedesaan menjadi kebutuhan penting untuk mendorong adopsi layanan administrasi digital secara lebih luas [10].

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas inovasi pelayanan publik digital dan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis optimalisasi pemanfaatan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa masih terbatas. Penelitian sebelumnya cenderung menelaah inovasi, implementasi, atau kualitas pelayanan digital secara umum, belum secara mendalam membahas hubungan antara tujuan pemanfaatan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya dalam optimalisasi aplikasi pelayanan publik digital. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatannya, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pemanfaatan aplikasi tersebut..

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif, tetapi juga berhubungan dengan bagaimana pemerintah mampu menghadirkan layanan yang mudah, cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari indikator seperti kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, transparansi, dan akuntabilitas [11]. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki posisi penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatannya untuk pelayanan publik serta pembangunan. Pelayanan ini memiliki peran strategis karena dokumen kependudukan menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan dasar. Oleh sebab itu, pelayanan administrasi kependudukan perlu diselenggarakan secara efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis digital melalui konsep e-government. E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan secara lebih cepat, akurat, dan efisien serta menjadi bagian dari reformasi tata kelola pemerintahan [12]. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan dan transparansi pemerintahan [13], [14].

Namun, keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi. Faktor sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, serta kesiapan organisasi menjadi determinan penting dalam keberhasilan transformasi digital sektor publik [14], [15]. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan jaringan masih menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan digital, khususnya di wilayah daerah dan pedesaan [17].

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan aplikasi pelayanan kependudukan terbukti mampu meningkatkan akses layanan masyarakat, namun masih menghadapi kendala pada aspek literasi digital dan keterbatasan infrastruktur [18]. Penelitian lain menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, tetapi belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat, terutama di wilayah dengan akses teknologi terbatas [19].

Dalam perkembangan terbaru, muncul konsep layanan hybrid (hybrid service delivery) sebagai pendekatan pelayanan publik yang mengintegrasikan layanan berbasis digital (online) dengan layanan

konvensional (offline) untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan. Layanan hybrid menjadi solusi atas keterbatasan penerapan e-government yang belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

Transformasi digital dalam sektor publik tidak selalu menggantikan layanan konvensional secara penuh, melainkan mengarah pada model kombinasi yang adaptif antara sistem digital dan interaksi langsung [14]. Keberhasilan layanan berbasis teknologi sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan sosial masyarakat [15]. Selain itu, pendekatan layanan hybrid dinilai mampu mendukung inovasi serta adaptasi pelayanan publik dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat [20]. Dengan demikian, masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses layanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan masing-masing.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi e-government, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), khususnya dalam mengkaji optimalisasi pemanfaatan aplikasi pelayanan publik di tingkat desa secara komprehensif dengan mempertimbangkan aspek tujuan, alternatif kebijakan, dan keterbatasan sumber daya. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek implementasi atau tingkat adopsi teknologi, namun belum banyak yang menganalisis proses optimalisasi secara sistematis menggunakan pendekatan teoritis tertentu.

Konsep optimalisasi digunakan untuk menganalisis sejauh mana pemanfaatan aplikasi BAKSO dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Optimalisasi merupakan proses mencari solusi terbaik untuk mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya [21]. Konsep ini mencakup tiga elemen utama, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya. Dengan menggunakan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, termasuk mengidentifikasi manfaat, hambatan, dan strategi peningkatan efektivitas layanan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai optimalisasi pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan fenomena pemanfaatan aplikasi BAKSO berdasarkan kondisi empiris di lapangan, termasuk faktor pendukung, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan penggunaannya.

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur serta beberapa desa yang menjadi bagian dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BAKSO. Informan penelitian berjumlah 10 orang yang terdiri dari tiga kategori, yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (5 orang), operator desa (2 orang), dan masyarakat pengguna aplikasi BAKSO (4 orang). Informan dari pihak Dinas meliputi Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, serta staf teknis pelayanan. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan aplikasi BAKSO, serta snowball sampling untuk menjaring informan tambahan dari masyarakat berdasarkan rekomendasi informan sebelumnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pemanfaatan aplikasi BAKSO, kendala yang dihadapi, serta upaya optimalisasi yang dilakukan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BAKSO di tingkat dinas dan desa. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa laporan layanan, arsip, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

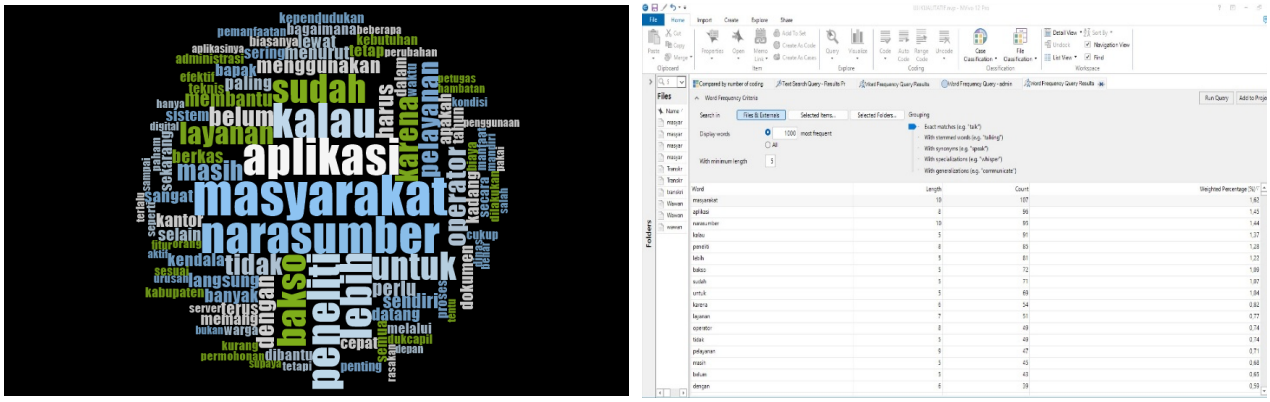
Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis didukung dengan penggunaan perangkat lunak NVivo 12 Pro. Penggunaan NVivo dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) input data hasil wawancara, observasi,

dan dokumentasi ke dalam perangkat lunak; (2) proses coding (node) untuk mengelompokkan data berdasarkan tema-tema penelitian seperti tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya; (3) analisis word frequency untuk mengidentifikasi kata atau tema yang dominan dalam data; (4) matrix coding untuk melihat hubungan antar kategori atau tema; serta (5) interpretasi data untuk menghasilkan temuan penelitian yang sistematis. Penggunaan NVivo 12 Pro membantu meningkatkan ketepatan dan transparansi proses analisis data kualitatif.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, yaitu pihak dinas, operator desa, dan masyarakat pengguna, untuk memastikan konsistensi data. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses validasi dilakukan dengan cara mengecek kesesuaian data antar teknik dan antar sumber, sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur telah memberikan kontribusi terhadap perbaikan akses layanan masyarakat. Aplikasi BAKSO dikembangkan sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang menempatkan desa sebagai garda terdepan pelayanan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi BAKSO meliputi pengajuan Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, layanan pindah, datang, sinkronisasi data, pengaduan duplikat, tracking, laporan, FAQ, dan pusat bantuan.



Gambar 2. Word Cloud dan Word Frequency Pemanfaatan Aplikasi BAKSO

Terlihat bahwa pada Gambar 2, kata yang paling dominan dalam hasil wawancara adalah "masyarakat" dengan frekuensi 1,62%, diikuti "aplikasi" sebesar 1,45%, dan "narasumber" sebesar 1,44%. Peneliti memanfaatkan fitur text search query untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai penggunaan kata dalam seluruh sumber data penelitian.

Pada indikator tujuan, pemanfaatan aplikasi BAKSO menunjukkan adanya upaya maksimalisasi manfaat pelayanan dan minimalisasi hambatan layanan. Dari sisi maksimalisasi, aplikasi BAKSO membantu memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui keterlibatan desa sebagai titik layanan awal. Masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pelayanan langsung di kantor Disdukcapil, sehingga proses pelayanan menjadi lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Dari sisi minimalisasi, aplikasi ini membantu mengurangi hambatan waktu, biaya, dan jarak karena sebagian proses pelayanan dapat dilakukan melalui desa atau secara daring. Dengan demikian, aplikasi BAKSO telah mendukung arah pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan dekat dengan masyarakat.

Namun, pencapaian tujuan tersebut belum sepenuhnya optimal. Data dalam laporan layanan dukcapil tahun 2024 menunjukkan bahwa aplikasi BAKSO mencatat 7.056 layanan dari total 17.718 layanan inovasi Disdukcapil Kabupaten Lombok Timur tahun 2024. Angka tersebut menunjukkan bahwa BAKSO telah menjadi salah satu kanal penting dalam pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, jumlah pengguna aktif aplikasi hanya mencapai 1.982 akun, sehingga terdapat kesenjangan antara potensi layanan digital yang tersedia dan tingkat pemanfaatan aktual oleh masyarakat. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Lombok Timur yang mencapai sekitar 1,4 juta jiwa, proporsi pengguna aplikasi masih sangat rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan aplikasi sebagai sarana perluasan akses layanan belum sepenuhnya tercapai secara merata.

Pada indikator alternatif keputusan, pemanfaatan aplikasi BAKSO telah menunjukkan adanya pilihan strategi pelayanan yang mengarah pada efektivitas dan efisiensi. Efektivitas terlihat dari kemampuan aplikasi dalam menyediakan kanal pelayanan alternatif bagi masyarakat, terutama bagi warga yang berada jauh dari kantor Disdukcapil. Aplikasi ini juga membantu mempercepat proses pengajuan layanan karena masyarakat dapat dibantu oleh operator desa dalam mengunggah berkas dan memantau proses pelayanan. Sementara itu, efisiensi terlihat dari berkurangnya kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, sehingga dapat menghemat biaya transportasi, waktu, dan tenaga.

Meskipun demikian, efektivitas pemanfaatan aplikasi BAKSO masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap alur penggunaan aplikasi. Sebagian masyarakat belum mampu menggunakan layanan digital secara mandiri dan masih membutuhkan bantuan operator desa. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BAKSO memang menyediakan alternatif pelayanan yang lebih efisien, tetapi keberhasilannya masih sangat bergantung pada pendampingan aparatur desa dan petugas pelayanan. Dengan demikian, alternatif keputusan berupa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya mandiri di tingkat pengguna akhir.

Pada indikator sumber daya yang dibatasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama optimalisasi aplikasi BAKSO terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan sumber daya penunjang. Dari aspek sumber daya manusia, kendala yang muncul meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, belum meratanya kemampuan operator desa, serta masih adanya masyarakat yang lebih nyaman menggunakan pelayanan tatap muka dibandingkan layanan digital. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum berjalan secara merata, terutama pada masyarakat di wilayah pedesaan atau daerah dengan akses teknologi yang terbatas.

Dari aspek sumber daya penunjang, optimalisasi aplikasi BAKSO masih menghadapi kendala berupa keterbatasan perangkat, kualitas jaringan internet yang belum merata, serta kendala teknis aplikasi. Data ulasan pengguna dan hasil dokumentasi penelitian juga menunjukkan adanya keluhan pengguna terkait kegagalan login, sistem yang lambat, dan aplikasi yang mengalami gangguan. Kendala ini berdampak pada kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Apabila kendala teknis tidak segera diatasi, masyarakat cenderung kembali memilih pelayanan manual atau datang langsung ke kantor pelayanan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BAKSO telah berjalan dan memberikan manfaat bagi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur. Namun, pemanfaatannya belum dapat dikatakan optimal karena ketiga indikator optimalisasi belum terpenuhi secara seimbang. Indikator tujuan telah menunjukkan hasil positif melalui perluasan akses dan pengurangan hambatan jarak, waktu, serta biaya. Indikator alternatif keputusan juga menunjukkan adanya efektivitas dan efisiensi pelayanan. Akan tetapi, indikator sumber daya yang dibatasi masih menjadi kendala utama, terutama pada aspek literasi digital masyarakat, kesiapan operator desa, ketersediaan sarana prasarana, jaringan internet, dan stabilitas aplikasi.

PEMBAHASAN

Pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lombok Timur menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak cukup dipahami sebagai penyediaan aplikasi semata, tetapi sebagai proses transformasi pola pelayanan. Aplikasi BAKSO menghadirkan

mekanisme pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui peran desa sebagai penghubung antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jumaah dan Kartini (2024) yang menyatakan bahwa inovasi BAKSO mampu meningkatkan akses layanan, namun masih menghadapi tantangan dalam pengembangan dan keberlanjutan inovasi. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan di daerah cenderung berkembang dalam bentuk layanan hybrid, yaitu kombinasi antara sistem digital dan pendampingan langsung oleh aparatur desa.

Ditinjau dari aspek teknologi, aplikasi BAKSO telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam mempercepat proses administrasi dan memperluas jangkauan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aji dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis online mampu meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Namun demikian, kendala teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan, serta performa aplikasi yang belum stabil masih menjadi hambatan. Hal ini juga sejalan dengan temuan Setiawan dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa keterbatasan sistem dan jaringan dapat menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, dari perspektif teori optimalisasi, aspek teknologi belum sepenuhnya mendukung pencapaian hasil optimal karena masih terdapat keterbatasan pada sumber daya penunjang.

Dari aspek sumber daya manusia, keberhasilan pemanfaatan aplikasi BAKSO sangat bergantung pada kapasitas operator desa dan aparatur pelaksana. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peran operator desa menjadi kunci dalam menjembatani penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Alim dan Ibrahim (2024) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia. Namun, ketergantungan yang tinggi terhadap operator juga menunjukkan bahwa kemandirian penggunaan aplikasi oleh masyarakat masih rendah. Dalam perspektif teori optimalisasi, kondisi ini menunjukkan bahwa alternatif keputusan yang diambil (melibatkan desa sebagai perantara) sudah tepat, namun belum didukung secara optimal oleh kapasitas sumber daya manusia yang merata.

Selanjutnya, dari aspek masyarakat, rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi BAKSO. Masyarakat cenderung masih bergantung pada bantuan aparatur desa dalam mengakses layanan digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sarjito (2023) yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan berbasis aplikasi. Selain itu, penelitian Yuniarti dkk. (2021) juga menemukan bahwa keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan administrasi kependudukan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dikaitkan dengan teori optimalisasi Siringoringo, pemanfaatan aplikasi BAKSO menunjukkan bahwa indikator tujuan dan alternatif keputusan telah menunjukkan capaian yang cukup baik. Aplikasi BAKSO mampu mendekatkan layanan kepada masyarakat serta menyediakan alternatif pelayanan yang lebih fleksibel melalui pendekatan hybrid. Namun, indikator sumber daya yang dibatasi masih menjadi hambatan utama, terutama pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat. Ketidakseimbangan antar ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi belum sepenuhnya tercapai.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah menghadapi tantangan yang kompleks dan multidimensional. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menekankan bahwa optimalisasi layanan tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam mengelola keterpaduan antara teknologi, sumber daya manusia, dan kesiapan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan layanan hybrid menjadi strategi yang relevan dalam menjembatani kesenjangan antara inovasi digital dan kondisi riil masyarakat di tingkat desa.

KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN LANJUTAN

Beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian secara lebih komprehensif. Pertama, keterbatasan jumlah informan yang terlibat dalam penelitian ini menyebabkan data yang diperoleh belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh perspektif masyarakat dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kedua, keterbatasan wilayah penelitian yang hanya berfokus pada Kabupaten Lombok Timur membuat hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi ke daerah lain dengan kondisi geografis, sosial, dan infrastruktur yang berbeda. Ketiga, keterbatasan akses terhadap data tertentu, khususnya data teknis penggunaan aplikasi dan data internal organisasi, menjadi kendala dalam melakukan analisis yang lebih mendalam terkait kinerja sistem aplikasi BAKSO.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas dan mendalam. Pertama, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan komparatif antar daerah untuk melihat perbedaan dan persamaan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di berbagai wilayah. Kedua, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model evaluasi e-government berbasis desa yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan kesiapan masyarakat secara terintegrasi. Ketiga, penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih objektif hubungan antara pemanfaatan aplikasi digital dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat memperkuat temuan penelitian kualitatif yang telah dilakukan.

KESIMPULAN

Pemanfaatan aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur telah berjalan dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan akses pelayanan masyarakat. Aplikasi ini membantu mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui mekanisme pelayanan berbasis desa, sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari indikator tujuan, aplikasi BAKSO telah mendukung perluasan akses layanan serta mengurangi hambatan waktu, biaya, dan jarak. Dari indikator alternatif keputusan, aplikasi ini menjadi pilihan pelayanan yang cukup efektif dan efisien dalam mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi BAKSO belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan pada indikator sumber daya yang dibatasi. Hambatan utama terletak pada rendahnya literasi digital masyarakat, belum meratanya kesiapan operator desa, keterbatasan perangkat dan jaringan internet, serta kendala teknis aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi belum secara otomatis menjamin optimalnya pelayanan digital apabila tidak didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang memadai.

Upaya optimalisasi aplikasi BAKSO perlu dilakukan melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas operator desa, perbaikan sarana prasarana dan jaringan, serta pengembangan aplikasi secara berkelanjutan. Dengan demikian, aplikasi BAKSO dapat berfungsi tidak hanya sebagai inovasi pelayanan digital, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENCES

[1] U. Madjid, "Quality of Public Services: The Role of State Civil Apparatus in Realizing Good Governance," *J. Ecohumanism*, vol. 3, no. 7, pp. 4804–4809, 2024, doi: 10.62754/joe.v3i7.4590.

[2] A. A. Renanda and A. Rosidin, "Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik," *J. Penelit. Multidisiplin Bangsa*, vol. 1, no. 8, pp. 1651–1657, 2025, doi: 10.59837/jpnmb.v1i8.310.

[3] A. S. Finanda, J. F. Fadhila, and H. Hayat, "Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik," *Public Inspir. J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 74–78, 2024, doi: 10.22225/pi.9.1.2024.74-78.

[4] D. Daraba, R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi, and B. Bustamin, "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia," *J. Pallangga Praja*, vol. 5, no. 1, pp. 31–40, 2023, doi: 10.61076/jpp.v5i1.3428.

[5] J. Hendri Wijaya, "E-Government in Indonesia: Policy Review and Implementation of Jokowi's Government," *TheJournalish Soc. Gov.*, vol. 4, no. 3, pp. 302–309, 2023, doi: 10.55314/tsg.v4i3.563.

[6] R. Hidayat, R. E. Mayasari, I. Rahman, and Basrawi, "PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERKAIT URGENSI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PERLINDUNGAN HAK WARGA DESA DI KECAMATAN WATUBANGGA," *J. ABDIMAS Indones.*, vol. 5, no. 3, pp. 1456–1464, 2025.

[7] D. T. Putri and R. Ariany, "Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *Pencerah Publik*, vol. 10, no. 2, pp. 72–81, 2023, doi: 10.33084/pencerah.v10i2.5311.

[8] I. Farida and A. Lestari, "Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia," *Rudn J. Public Adm.*, vol. 8, no. 1, pp. 72–79, 2021, doi: 10.22363/2312.

[9] R. Yuniarti, L. M. R. Mahendra, B. N. S. Oktaviani, and M. Sobahuddin, "Sosialisasi Dan Pendampingan Penerapan Bikin Administrasi Kependudukan Secaraonline (Bakso) Di Desa Tebaban Kecamatan Suralaga," *JUKESHUM J. Pengabdi. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–85, 2021, doi: 10.51771/jukeshum.v1i2.122.

[10] A. Sarjito, "Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan di Negara Berkembang," *J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 13, no. 2, pp. 106–124, 2023, doi: 10.33592/jiia.v13i2.3814.

[11] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

[12] Indrajit, R. E., *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2016.

[13] Purwanto, E. A., & Pramusinto, A., "Digital governance and public service transformation in Indonesia," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 25, no. 2, pp. 123–138, 2021. doi: 10.22146/jsp.58404.

[14] Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N., "Defining digital transformation: Results from expert interviews," *Government Information Quarterly*, vol. 37, no. 4, 2020. doi: 10.1016/j.giq.2020.101385.

[15] Wirtz, B. W., Langer, P. F., & Fenner, C., "Artificial Intelligence in the Public Sector: A Research Agenda," *International Journal of Public Administration*, vol. 44, no. 13, pp. 1103–1128, 2021. doi: 10.1080/01900692.2021.1947319.

[16] Janssen, M., & van der Voort, H., "Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government," *Government Information Quarterly*, vol. 37, no. 1, 2020. doi: 10.1016/j.giq.2019.101439.

[17] Kusuma, D. C., & Anggraeni, T., "Digital public service challenges in rural Indonesia," *Jurnal Bina Praja*, vol. 15, no. 1, pp. 1–12, 2023. doi: 10.21787/jbp.15.2023.1-12.

[18] Yuniarti, S., Hidayat, R., & Prasetyo, A., "Implementasi aplikasi BAKSO dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tebaban," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, vol. 9, no. 2, pp. 101–110, 2021. doi: 10.31629/juan.v9i2.XXXX.

[19] Pratama, D., & Hidayat, T., "Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan efisiensi layanan publik," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, vol. 18, no. 1, pp. 55–66, 2022. doi: 10.21776/ub.jap.2022.018.01.5.

[20] Kusumasari, B., Santoso, A. D., & Prabowo, N. A., "Hybrid governance and public service innovation," *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, vol. 27, no. 2, pp. 85–98, 2023. doi: 10.22146/jkap.73210.

[21] Siringoringo, H., *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.