

# Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring (Sobat Dukcapil) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023

Septia Kurnia Sari<sup>1\*</sup>, Riny Handayani<sup>2</sup>, Rahmawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>FISIP, Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[6661180107@untirta.ac.id](mailto:6661180107@untirta.ac.id), <sup>2</sup>[riny.handayani@untirta.ac.id](mailto:riny.handayani@untirta.ac.id), <sup>3</sup>[rahmawati@untirta.ac.id](mailto:rahmawati@untirta.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** – Pelayanan publik harus dapat terus berjalan dalam kondisi apapun termasuk pada saat pandemi Covid-19 lalu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang mulai menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Aplikasi Sobat Dukcapil untuk membatasi pelayanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Pada mulanya pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil belum berjalan dengan efektif karena adanya ketidaksesuaian antara teori dengan kejadian yang sebenarnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan administrasi kependudukan pada Aplikasi Sobat Dukcapil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang berjalan dengan efektif. Teori penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn bahwa terdapat 6 variabel yang membentuk ikatan antara kebijakan dan kinerja dalam analisis implementasi kebijakan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tahun 2020-2022 ternyata pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil tidak melibatkan APBD karena masih kurangnya pelatihan khusus untuk operator pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil. Sosialisasi yang dilakukan juga masih kurang intensif karena lebih banyak dilakukan melalui media sosial daripada secara langsung di setiap daerah. Implementasi pelayanan drive thru belum berjalan dengan efektif karena masyarakat masih lebih banyak memilih menaruh kendaraannya di tempat parkir untuk mengambil hasil dokumen kependudukannya.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kebijakan Publik, Aplikasi Sobat Dukcapil.

*Abstract* – Public services must be able to continue running under any conditions, including during the Covid-19 pandemic. The Tangerang City Population and Civil Registration Service has begun implementing online population administration services through the Sobat Dukcapil Application to limit services directly to the Tangerang City Population and Civil Registration Service Office. Initially, services through the Dukcapil Friends Application did not run effectively due to a discrepancy between theory and actual events. The purpose of this research is to determine whether the implementation of population administration services on the Sobat Dukcapil Application at the Tangerang City Population and Civil Registration Service Office is running effectively. This research theory uses policy implementation theory according to Van Meter and Van Horn which states that there are 6 variables that form a bond between policy and performance in policy implementation analysis. This research method uses descriptive qualitative research methods. The results of this research show that in 2020-2022 it turns out that the Sobat Dukcapil Application service does not involve the APBD because there is still a lack of special training for Sobat Dukcapil Application service operators. The socialization carried out is also less intensive because it is mostly done through social media rather than directly in each region. The implementation of the drive thru service has not been effective because people still prefer to put their vehicles in the parking lot to collect their population documents.

**Keywords:** Implementation, Public Policy, Sobat Dukcapil Application.

## 1. PENDAHULUAN

Kehadiran Covid-19 sejak Tahun 2020 lalu memberikan dampak luar biasa terhadap pemberian pelayanan publik oleh pemerintah, salah satunya di Kota Tangerang. Pelayanan publik harus tetap berjalan dalam kondisi apapun, sehingga Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui Aplikasi Sobat Dukcapil untuk membatasi Pertemuan Tatap Muka (PTM) langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Pelayanan Adminduk Daring) menjelaskan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem

pelayanan administrasi kependudukan yang baru. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat menerapkan formulir elektronik dan aplikasi pelayanan mandiri administrasi kependudukan daring dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*. Menurut Peraturan Walikota Tangerang Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki tugas untuk merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan melaksanakan kegiatan administrasi sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Tangerang.

Pada saat pandemi lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang berupaya untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Aplikasi Sobat Dukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah membatasi pelayanan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dengan beralih menggunakan Aplikasi Sobat Dukcapil. Pasca pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ternyata masih tetap melanjutkan pemberian pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil agar dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat.

Penerapan aplikasi *e-government* menurut Indrajit (Hariyanto, et. al, 2017) dijadikan sebagai media penggunaan teknologi informasi yang dikelola oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada warganya. *E-government* berdasarkan prinsip *good governance* mengalami peningkatan yang signifikan memberikan pengaruh positif untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (Akbar, et. al, 2017).

Aplikasi Sobat Dukcapil (Yulio, 2022:3) merupakan pelayanan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebagai dampak dari adanya pandemi Covid-19 Tahun 2020 lalu untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara daring (pelayanan *adminduk* daring) yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa adanya batasan kuota setiap harinya. Dalam pelaksanaannya pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil dibuka setiap hari. Sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja. Berikut ini data kependudukan yang telah dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023.

**Tabel 1.** Data Kependudukan Menurut Jenis Kelamin Tahun 2023

No.	Kecamatan	Perempuan	Laki-Laki	Jumlah
1	Cipondoh	231.624	230.630	462.254
2	Batuceper	96.970	93.978	190.948
3	Neglasari	127.194	122.620	249.814
4	Tangerang	1.127.010	1.116.819	2.243.829
5	Karawaci	194.500	192.460	386.960
6	Cibodas	149.455	150.278	299.733
7	Jatiuwung	118.211	113.148	231.529
8	Ciledug	149.880	150.500	300.380
9	Periuk	146.046	143.243	289.289
10	Benda	87.122	84.416	171.538
11	Larangan	151.296	152.424	303.720
12	Pinang	187.412	185.930	373.342
13	Karang Tengah	117.342	117.538	234.880

	<b>Jumlah</b>	<b>2.884.062</b>	<b>2.853.984</b>	<b>5.738.216</b>
--	---------------	------------------	------------------	------------------

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, 2023)

Menurut data kependudukan menurut jenis kelamin yang terjadi di Kota Tangerang Tahun 2023 sebanyak 5.738.216 penduduk terdiri dari 2.884.062 penduduk perempuan dan 2.853.984 penduduk laki-laki. Dengan adanya data kependudukan tersebut bertujuan untuk membantu melihat kondisi kependudukan yang terjadi di Kota Tangerang yang dapat memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam menyediakan fasilitas pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil.

Pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018) dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat dan bukan diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang mungkin setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 6 kriteria standar pelayanan publik yang perlu diperhatikan, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Namun berdasarkan dari observasi awal yang peneliti lakukan mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan daring (Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023, peneliti menemukan beberapa permasalahan berikut.

Pertama, sumber daya manusia yang ahli di bidang teknologi informasi Aplikasi Sobat Dukcapil masih terbatas. Dalam memberikan pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki beberapa pegawai yang ikut serta dalam memberikan pelayanan secara langsung maupun melalui Aplikasi Sobat Dukcapil.

Kedua, adanya persepsi masyarakat mengenai sulitnya pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil. Dengan adanya keterbatasan pelayanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, maka pelayanan dilakukan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan adminduk daring.

Ketiga, lambatnya jangka waktu penyelesaian pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil melebihi dari standar operasional pelayanannya. Pada dasarnya penggunaan Aplikasi Sobat Dukcapil bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara daring. Namun, menurut dari observasi awal peneliti menemukan bahwa terdapat kendala yang dihadapi oleh masyarakat pada saat pengajuan pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil yang telah diajukan, tetapi penyelesaian pelayanan tersebut ternyata masih melebihi dari batas waktu pelayanan yang telah ditentukan karena menurut Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nomor : 800/KEP.20-Dukcapil/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa batas waktu penyelesaian pelayanan KIA, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta kematian maksimal adalah 4 hari kerja dan KTP-el maksimal 14 hari kerja setelah pengajuan.

Keempat, kurangnya pemahaman masyarakat pada pelayanan *drive thru* untuk pengambilan hasil dokumen kependudukan. Dalam pengambilan hasil dokumen kependudukan yang telah melalui proses pengajuan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki mobil pelayanan *drive thru* yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mempermudah pengambilan hasil dokumen kependudukan secara cepat sesuai dengan jadwal yang telah tertera pada Aplikasi Sobat Dukcapil. Namun masih terdapat masyarakat yang mengambil KTP-el dan KIA di mobil *drive thru* masih menaruh kendaraannya dan tetap menunggu seperti biasa layaknya pelayanan langsung di loket karena kurangnya informasi yang dimiliki oleh masyarakat mengenai tahapan pengambilan di mobil *drive thru*.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang tidak memerlukan administrasi yang kaku. Penelitian deskriptif kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tapi lebih menggambarkan apa adanya tentang suatu subjek dalam *social setting* (Mukhtar, 2013). Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dan ditarik suatu kesimpulan. Fokus dan lokus penelitian ini membahas mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan daring (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023. Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengumpulkan data yang ditemukan dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan analisis data menurut Miles & Huberman yaitu *data reduction*, *data display* dan *verification* (Sugiyono, 2017).

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada Aplikasi Sobat Dukcapil bertujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dengan cepat dan tepat sesuai dengan motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Implementasi pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil mulai diberlakukan pada saat pandemi lalu. Pasca pandemi ternyata Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masih memberlakukan pelayanan tersebut dengan tujuan agar penerapan *e-government* pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Tangerang dapat terus berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, maka peneliti dapat melakukan analisis data menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2016:142) dengan memfokuskan pada 6 variabel yang membentuk ikatan antara kebijakan dan kinerja yaitu ukuran dasar dan tujuan kebijakan, sumber kebijakan, komunikasi antarorganisasi dan kegiatan pelaksanaan, karakteristik badan pelaksana serta kondisi ekonomi, sosial dan politik.

Pada dasarnya organisasi identik dengan birokrasi yang memiliki tatanan struktur organisasi yang ketat dan hierarki kerja yang terstruktur dari atas ke bawah. Birokrasi digunakan sebagai alat untuk menjalankan program atau kegiatan yang mendukung pelaksanaan dari visi dan misi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki tatanan struktur organisasi yang ketat karena berjalan sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga perlu adanya reformasi birokrasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* melalui Aplikasi Sobat merupakan langkah awal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang untuk memperbaiki kualitas pelayanan menggunakan teknologi informasi. Pada awalnya memang belum berjalan dengan baik karena dalam implementasinya pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil terjadi karena adanya pandemi yang menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan pada masyarakat tanpa harus datang langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil merupakan inovasi langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan tidak melibatkan pihak eksternal. Implementasi pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2020 tidak menggunakan APBD karena berdasarkan dari laporan realisasi anggaran pendapatan daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2020-2022 tidak ditemukan adanya rincian biaya pengeluaran untuk biaya operasional pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil. Hal itu yang menyebabkan realisasi APBD untuk kelancaran Program Pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil menjadi terhambat. Terlalu menghemat

dana juga bisa menghambat jalannya program pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil karena untuk mencapai program tersebut dapat terealisasi dengan baik dibutuhkan pelatihan-pelatihan admin Sobat Dukcapil. Data tersebut peneliti peroleh dari *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang bahwa pelatihan-pelatihan yang mendukung pelaksanaan pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil, Tahun 2021 pelatihan SIAK terlaksana 1 kali dan Tahun 2023 pelatihan admin Sobat Dukcapil terlaksana 3 kali. Dari pelatihan-pelatihan tersebut dapat dilihat bahwa penerapan pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil mulai difokuskan pada Tahun 2023, sedangkan pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil mulai dijalankan pada Tahun 2020. Hal ini yang menyebabkan pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil yang mulai diterapkan pada saat pandemi Tahun 2020 lalu belum berjalan dengan efektif karena penggunaan Aplikasi Sobat Dukcapil pada Tahun 2020-2022 masyarakat masih terus mengalami kegagalan akses untuk memperoleh pelayanan tersebut. Lalu Tahun 2023 pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil mulai mengalami banyak perubahan karena sudah adanya pelatihan-pelatihan admin Sobat Dukcapil yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut, sehingga pemberian pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil menjadi lebih mudah digunakan oleh masyarakat karena sudah banyak informasi yang ada pada Aplikasi Sobat Dukcapil mulai dari prosedur pelayanan, persyaratan dokumen dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah berjalan sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara Daring. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah menerapkan pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil dengan tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang lebih mudah dan cepat, sehingga kebutuhan masyarakat dapat secepatnya terpenuhi. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan prosedur kerja pelayanan yang jelas. Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nomor : 800/KEP. 20-Dukcapil 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut dibuat dalam rangka untuk mencegah penyebaran penyakit dengan memberlakukan pembatasan pelayanan tatap muka, sehingga perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi yang diperlukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Dengan adanya petunjuk pelaksana tersebut bertujuan agar masyarakat dapat lebih mudah memahami penggunaan Aplikasi Sobat Dukcapil dengan baik.

Dalam memperoleh pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil masyarakat diharuskan memahami terlebih dahulu penggunaan Aplikasi Sobat Dukcapil dengan baik. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang melalui media sosial *Instagram* dan *Facebook* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebenarnya sudah berjalan dengan efektif karena peran pelayanan publik di era digital lebih banyak diminati oleh masyarakat terutama setelah terjadinya pandemi lalu. Namun tidak semua masyarakat mampu menggunakan teknologi berbasis internet dengan baik, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang juga harus melakukan sosialisasi secara langsung pada masyarakat hingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang berada di setiap daerah di Kota Tangerang. Dalam implementasinya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ternyata lebih banyak dilakukan melalui media sosial daripada langsung di setiap daerah, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat yang kurang paham penggunaan teknologi pada Aplikasi Sobat Dukcapil berdampak pada masih terdapat masyarakat yang kurang paham penggunaan teknologi pada pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil dengan baik.

Untuk mendukung pelayanan tersebut dapat berjalan dengan lancar, maka perlu adanya jadwal pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang jelas melalui Aplikasi Sobat Dukcapil. Pada mulanya pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil mulai dilaksanakan pada saat pandemi. Pasca pandemi Tahun 2023 Aplikasi Sobat Dukcapil mulai dijadikan sebagai media oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang untuk menerapkan aplikasi e-

*government* yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil telah disesuaikan berdasarkan standar operasional pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil. Untuk pelayanan KTP-el jangka waktu penyelesaiannya maksimal 14 hari kerja dan untuk pelayanan lainnya yaitu pelayanan KIA, kartu keluarga, pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian jangka waktu penyelesaian pelayanannya maksimal 4 hari kerja. Setelah status pengajuan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil telah dinyatakan selesai, selanjutnya masyarakat dapat mengambil langsung hasil dokumen tersebut yaitu KTP-el maupun KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Tangerang pada mobil *drive thru* yang berada di sekitar halaman kantor dengan membawa bukti *screenshot* pengambilan yang terdapat pada Aplikasi Sobat Dukcapil dan dokumen pendukung seperti KTP-el, kartu keluarga/akta kelahiran/surat kuasa. Namun dokumen yang telah diajukan oleh masyarakat melalui Aplikasi Sobat Dukcapil masih harus menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh operator Sobat Dukcapil yang dapat menentukan proses pengajuan berhasil diproses atau tidak. Untuk lebih jelasnya berikut ini terdapat data mengenai jumlah data pengajuan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil yang telah masuk dalam proses verifikasi, dikembalikan, ditolak dan selesai diproses Tahun 2023.

**Tabel 2.** Pengajuan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil Tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Proses Verifikasi	Dikembalikan	Ditolak	Selesai
1	Akta Kelahiran	20.172	1.848	923	20.172
2	Akta Perkawinan	453	6	78	453
3	Akta Kematian	6.661	125	520	6.661
4	KTP	4.584	160	1.165	4.058
5	Pindah Datang	1.895	2	413	1.895
6	Kartu Keluarga	4.756	3	1.781	4.756
7	KIA	11.536	238	657	10.116
	<b>Jumlah</b>	<b>50.057</b>	<b>2.382</b>	<b>5.537</b>	<b>48.111</b>

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, 2023)

Berdasarkan dari data pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat melalui Aplikasi Sobat Dukcapil Tahun 2023. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan yang sedang dalam tahapan proses verifikasi sebanyak 50.057 pengajuan, dikembalikan sebanyak 2.832 pengajuan, ditolak sebanyak 5.537 pengajuan dan selesai sebanyak 48.111 pengajuan. Pada tahapan proses verifikasi berarti pengajuan yang telah masuk sedang dalam pengecekan oleh petugas untuk melihat kelengkapan dan kesesuaian data tersebut dengan data yang diajukan dan durasi pelayanannya telah mengikuti standar operasional yang berlaku yaitu untuk pelayanan KTP-el maksimal 14 hari kerja dan pelayanan KIA, kartu keluarga, pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian maksimal 4 hari kerja. Setelah pengecekan tersebut dinyatakan lengkap, maka status pengajuan menjadi berubah menjadi selesai. Jika dokumen yang diajukan tersebut tidak lengkap, maka pengajuan tersebut akan dikembalikan pada pelapor. Namun jika pengajuan tersebut terdapat dugaan adanya manipulasi data karena dokumen yang diajukan tidak asli dan nama pelapor berbeda dengan nama pengajuan dokumen tersebut, maka pengajuan tersebut menjadi ditolak.

Untuk hasil dokumen berupa kartu keluarga, pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan akta perceraian dapat dicetak secara mandiri karena menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan bahwa mulai 1 Juli 2020 pencetakan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sudah tidak menggunakan kertas *security printing* karena sudah tercantum Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang dapat dicetak secara mandiri menggunakan kertas HVS ukuran 80

gram. Hal itu jadi lebih memudahkan masyarakat karena dapat dicetak kapan saja ketika dokumen aslinya hilang tanpa harus mengajukan lagi kecuali jika terjadi perubahan data.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti dengan informan pada saat pengambilan hasil dokumen KTP-el dan KIA di mobil *drive thru*, pelayanan yang diberikan oleh petugas ternyata masih lambat karena petugas akan melakukan pengecekan ulang terlebih dahulu dan masyarakat diharuskan untuk menunggu. Jika dokumennya sudah siap cetak maka petugas akan langsung memberikannya, namun jika belum siap cetak maka hasil dokumen tersebut belum bisa dicetak dan masyarakat diharuskan datang lagi di kemudian hari. Pada pelayanan *drive thru* ini seharusnya masyarakat sudah dapat langsung mengambilnya tanpa harus turun dari kendaraannya. Lalu peneliti juga menemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengambil KTP-el dan KIA di mobil *drive thru* yang menaruh kendaraannya di tempat parkir karena kurang mengetahui informasi bahwa bisa langsung diambil layaknya pelayanan *drive thru*. Selain itu juga adanya keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan yang telah diajukan oleh masyarakat melalui Aplikasi Sobat Dukcapil menyebabkan masyarakat masih harus menunggu sampai status pengajuan proses verifikasi berubah menjadi selesai.

Masyarakat yang mengalami kendala atau kesulitan dalam memperoleh pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil dapat membuat laporan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang atau bisa membuat laporan dengan mencantumkan nama, jenis pengaduan dan isi keluhan tersebut melalui kontak layanan yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Namun waktu penyelesaian pelayanan melalui Aplikasi Sobat Dukcapil belum berjalan dengan efektif karena kurangnya informasi yang jelas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam menindaklanjuti adanya durasi waktu keterlambatan penyelesaian pelayanan yang telah melebihi dari estimasi waktu kerja penyelesaian pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil analisis data tersebut, peneliti dapat memberikan kesimpulan akhir bahwa sejak Tahun 2020-2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tidak melibatkan APBD untuk melaksanakan program pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil. Selama pandemi pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil berjalan belum efektif karena masih kurangnya pelatihan khusus untuk operator Aplikasi Sobat Dukcapil. Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang mulai menggunakan APBD, sehingga kualitas pelayanan Aplikasi Sobat Dukcapil sudah lebih baik daripada sebelumnya. Pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil secara teknis memiliki prosedur kerja yang jelas. Namun sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masih kurang intensif karena lebih banyak dilakukan melalui media sosial daripada secara langsung di setiap daerah. Aplikasi Sobat Dukcapil dijadikan sebagai media yang sangat bermanfaat bagi masyarakat karena tidak adanya batasan waktu dan kuota untuk memperoleh pelayanan dengan mudah dan cepat. Namun implementasi pelayanan *drive thru* belum berjalan dengan efektif karena masyarakat masih lebih banyak memilih menaruh kendaraannya di tempat parkir untuk mengambil KTP-el dan KIA. Adanya keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil dan kurangnya informasi yang jelas dalam menindaklanjuti keterlambatan penyelesaian pelayanan yang telah melebihi dari estimasi waktu kerja menyebabkan pelayanan pada Aplikasi Sobat Dukcapil belum berjalan dengan efektif.

#### **REFERENCES**

- Akbar, et. Al. 2017. E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure. Surabaya : CV Mitra Mandiri Persada.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Hariyanto, et. al. 2017. Membangun E-Government. Padang : Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta : GP Press Group.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Yulio, Achmad. 2022. Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil dalam Penerbitan Akta Kematian pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten. Jakarta : Jurnal IPDN. <http://eprints.ipdn.ac.id/10707/1/REPOSITORI%20YULIO.pdf>.

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nomor : 800/KEP.20-Dukcapil/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. 2020. Aplikasi Sobat Dukcapil. <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/>. Diakses pada 15/02/2024, pukul 16.00 WIB.