



## Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Annisa Zulfa Rohadatul Aisy<sup>1</sup>, Adie Dwiyanto Nurlukman<sup>2\*)</sup>, Arif Ginanjar Suryatman<sup>3</sup>, Toddy Aditya<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Jl.Perintis Kemerdekaan I/33 Cikokol, Kota Tangerang, Provinsi Banten

### ARTICLE INFO

---

*Article history:*

Received 13/02/2023

Received in revised form 08/06/2023

Accepted 11/06/2023

---

### Abstract

*The existence of information systems in the industrial era 4.0 is important in an effort to realize the quality of government administration. Therefore, the disdukcapil together with diskominfo work together to innovate the public service system. The purpose of this study is to find out what are the service system innovations provided to the people of Tangerang City. Using qualitative methods, it means that the data collected comes from direct observation, documentation with a qualitative descriptive type of research. Through observation to describe and know directly related to the innovation of the public service system of the tangerang city population and civil registration service on the application of sobat dukcapil. The results of the research show that the system in terms of the quality of e-service services is still less than feasible, because of the internal factors of the agency which are still not responsive and external factors the community is still not familiar with e-service.*

**Keywords:** Innovation, Information Systems, Public Service, E-Service, Service.

### Abstrak

*Keberadaan sistem informasi di era industri 4.0 menjadi hal penting dalam upaya mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu pihak disdukcapil bersama diskominfo bekerjasama membuat inovasi sistem pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja inovasi sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kota tangerang. Dengan menggunakan metode kualitatif, maknanya data yang dikumpulkan berasal dari observasi secara langsung, dokumentasi dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Melalui observasi untuk menggambarkan dan mengetahui secara langsung terkait inovasi sistem pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tangerang pada aplikasi sobat dukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem dari segi kualitas pelayanan e-service masih kurang dari kata layak, karena dari faktor internal instansi tersebut yang masih kurang responsive dan faktor eksternal masyarakat yang masih belum paham dengan pelayanan e-service.*

**Kata kunci:** Inovasi, Sistem Informasi, Pelayanan Publik, E-Service, Pelayanan

\*Penulis Korespondensi

E-mail : adiedwiyanto@gmail.com

## PENDAHULUAN

Sistem pelayanan birokrasi di Indonesia jika ditinjau dalam aspek efisiensi, efektifitas, dan responsibilitas masih jauh dari kata layak (Cahyadi, 2016; Muharam, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa dari berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah berkaitan dengan perbaikan pelayanan publik dirasa masih terdapat kekurangan atau kelemahan perihal pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Putra, 2020). Tentunya masyarakat dilibatkan dalam pemenuhan kebutuhan kebijakan penyelenggara pelayanan publik, khususnya dalam konsep good governance. Masyarakat juga ingin semua pekerjaan mereka dilakukan dengan cepat, efektif dan efisien (Ombudsman RI, 2021).

Beberapa studi menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan teknologi dan informasi semakin pesat. Berkaitan dengan pentingnya elemen digital yang saling terkoneksi di era sekarang, dan untuk mendorong hal tersebut, terdapat berbagai kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sellfia et al., 2021).

Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya inovasi, maka instansi atau lembaga bisa memberikan pelayanan yang inovatif yang berimplikasi kepada meningkatnya kesejahteraan yang

diharapkan masyarakat (Fajriati, 2021).

Inovasi merupakan salah satu upaya bagi instansi pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai potensi yang dimiliki oleh instansi pemerintah, baik kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah, dapat dioptimalkan menjadi sebuah inovasi (Diahloka & Shaleh, 2012). Inovasi juga dipandang sebagai kebutuhan karena dapat mengatasi masalah patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan potensi aparatur, serta mengembalikan kepercayaan publik. Inovasi juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat (Purnamasari & Haskara, 2021).

Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan adalah penggunaan sistem manajemen berbasis teknologi, yang biasa dikenal dengan *e-government* (Gioh, 2021). Penerapan *e-government* yang kemudian dikenal dengan sebutan *digital government*, *online government*, atau dalam bahasa konteks tertentu *transformational government* dapat mempermudah terjadinya interaksi timbal balik, secara digital dan tentunya antara pemerintah dengan masyarakat. Terjadinya model penyampaian informasi dua arah yang semakin mudah tidak hanya antara pemerintah dan masyarakat (*Government to citizen/G2C*), tapi juga antara pemerintah dan pihak swasta (*Government to Business/G2B*) atau pemerintah dan pemerintah (*Government to Government/G2G*) (Dhevina E, 2018).

E-government merupakan produk aplikasi berbasis internet yang direalisasikan untuk mempermudah semua urusan dalam pelayanan yang berdasarkan kebutuhan di era internetisasi saat ini (Rahmaini, 2021).

Sama halnya dengan e-government, *e-service* juga merupakan penyedia layanan melalui jaringan elektronik seperti internet (Hasan, 2015). Layanan elektronik (atau *e-service*) adalah istilah yang sangat generik. Biasanya mengacu pada "penyediaan layanan melalui internet" (awalan berdiri 'e-elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah (Shabrina et al., 2018). Melalui layanan ini, masyarakat dapat mengajukan permohonannya dimanapun dan kapanpun, tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, dengan bermodalkan smartphone dan jaringan internet.

Layanan e-Service yang menjadi kebutuhan masyarakat tentulah memiliki banyak kelebihan dan manfaat yang terkandung di dalamnya. beberapa diantaranya: 1) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar; 2) Memperluas jangkauan pasar; 3) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru; 4) Alternative saluran komunikasi ke pelanggan; 5) Meningkatkan citra perusahaan; 6) Mendapatkan keunggulan kompetitif; dan 7) Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan (Buchari, 2016).

Meski banyak kelebihan dan manfaat yang diberikan dalam layanan e-service, terdapat juga tantangan e-service dalam perkembangan dunia. Berikut

beberapa tantangan yang diidentifikasi oleh (Sharma & Seth, 2011)

- a) Rendahnya penetrasi ICT terutama di Negara-negara berkembang, akses internet terbatas dan kecepatan juga terbatas.
- b) Penipuan di ruang internet yang diperkirakan sekitar USD 2,8 Milyar.
- c) Privasi karena munculnya berbagai jenis spywardan security holes.
- d) Karakteristik mengganggu layanan sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi dengan penyedia layanan setiap saat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang, sebagai peenyelenggara pelayanan publik, berinovasi dengan membuat aplikasi dan website bernama Sobat (Solusi Online Bantu Administrasi Tuntas) Dukcapil Inovasi Sobat Dukcapil dikembangkan untuk memudahkan masyarakat kota Tangerang mengurus dokumen secara online, khususnya di tengah pandemi Covid-19 yang mengharuskan adanya pembatasan berkerumunan (Tangerangkota, 2021). Namun di sela-sela berjalannya aplikasi tersebut, ternyata menimbulkan sejumlah masalah yang menjadi kesulitan masyarakat Kota Tangerang. Masalah-masalah tersebut menimbulkan penilaian buruk pada aplikasi Sobat Dukcapil. Penilaian buruk *pertama* mengenai tumpang tindihnya aplikasi Sobat Dukcapil dengan aplikasi Tangerang Live.

User play store Nadiar Roih mengatakan jika ingin registrasi data di aplikasi Sobat Dukcapil, harus mendownload aplikasi Tangerang Live dan menunggu 1x24 jam untuk diverifikasi oleh admin. *Kedua*, yaitu prosedur yang belum jelas. Masih banyak pengguna aplikasi Sobat yang

resah karena digantung pelayanannya. Mulai dari proses registrasi yang berbelit-belit, pengajuan data yang selalu pending, panduan pada aplikasi yang belum jelas dan menu program yang masih rancu. *Ketiga*, mengenai kemampuan kuota pada aplikasi yang mungkin terbatas. Penilaian buruk yang menyulitkan banyak masyarakat karena aplikasi seringkali down. Seperti masalah pada sistem yang under maintenance cukup lama sehingga membuat pengajuan data menjadi rumit. Dan banyak program yang masih mengalami "bugs" dan sulit untuk diakses.

Dalam memahami tentang perubahan sistem pelayanan konvensional kepada pelayanan berbasis digital, terdapat beberapa kerangka konseptual yang bisa diajukan sebagai instrument untuk membedah permasalahan di atas. Penelitian ini menggunakan teori inovasi perkembangan teknologi dan e-service dalam pelayanan publik. Berdasarkan UU No.19 tahun 2002, Inovasi ialah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun rekayasa yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya (Wijaya et al., 2019),

Sistem layanan elektronik atau e-service merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. E-service merupakan layanan online yang tersedia di internet, dimana transaksi pembelian dan penjualan (pengadaan) yang valid dimungkinkan, dibandingkan dengan

situs web tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online yang dimungkinkan (Rosmiati, 2015).

Gagasan e-service meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka. Di lembaga pemerintah, gagasan e-service mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya (Muallidin, 2015).

Berdasarkan masalah di atas, penelitian ini mencoba menganalisis inovasi sistem pelayanan publik melalui aplikasi sobat dukcapil di Kota Tangerang dengan menggunakan perspektif inovasi pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian tentang Inovasi Sistem Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Pada Aplikasi Sobat Dukcapil, peneliti menggunakan Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif. Menurut (Creswell, 2013), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mendalami dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema

umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel.

Setiap kegiatan penelitian pasti harus selalu mengikuti proses secara bertahap, tahapan khusus penelitian kualitatif yang dibuat sendiri oleh peneliti, diantaranya yaitu: **Identifikasi Masalah;** Peneliti mengambil permasalahan pada Sistem Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Pada Aplikasi Sobat Dukcapil. **Penentuan Data Dan Observasi;** Penelitian data primer dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan untuk mengamati kondisi, suatu proses atau perilaku aktivitas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Dan penelitian data sekunder, diambil dari sumber data di internet. Peneliti mendapatkan data dari website/aplikasi pemerintah, artikel jurnal, dan sumber data lain dari subjek penelitian. **Pengumpulan Data;** Peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada yang akan diwawancarai dengan maksud untuk mencari informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Di tahap ini peneliti melakukan wawancara dengan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Selanjutnya peneliti juga menggunakan metode dokumentasi yang berupa catatan-catatan atau arsip terkait bukti objektif di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. **Interpretasi Atau Analisis Data;** yaitu proses mencari dan menyusun

sistematis data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data primer dan data sekunder, dengan cara mereduksi data yang merupakan proses penemuan tema dan pembentukan konsep. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya yaitu mendisplay atau menyajikan data ke dalam sebuah gambaran sosial atau narasi yang utuh. Dan mempermudah penulis dalam mengkonstruksi dan memeriksa kelengkapan data yang tersedia. Kemudian peneliti menarik kesimpulan dengan menyimpulkan dan melakukan verifikasi atas data-data yang sudah diproses atau ditransfer kedalam bentuk-bentuk yang sesuai dengan pola pemecahan permasalahan yang dilakukan sampai makna data dapat ditemukan. Setelah mendapatkan semua data-data, tahapan selanjutnya yaitu pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan teknik validitas, yaitu pemeriksaan keabsahan data terhadap akurasi hasil penelitian. Validitas didasarkan pada kepastian apakah sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. **dan Pelaporan;** tahap terakhir yang dimana peneliti membuat laporan hasil penelitian dengan model deskripsi, karena menggunakan metode kualitatif sehingga membutuhkan penggambaran atau penjelasan secara meluas.

## HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS

Dalam penelitian ini, Inovasi Sistem Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang pada aplikasi Sobat Dukcapil dianalisis dengan menggunakan teori dari penelitian Wolfinbarger dan Gilly mengenai aspek kualitas pelayanan elektronik (e-service) yang meliputi dari 7 aspek, yaitu **Ease Of Use** (kemudahan

penggunaan), **Website/App Design** (design situs web/aplikasi), **Reliability** (keandalan sistem pada e-service), **System Availability** (ketersediaan sistem), **Privacy** (privasi), **Responsiveness** (respon/tanggapan), dan **Empathy** (empati). Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub berikut :

**Ease Of Use**

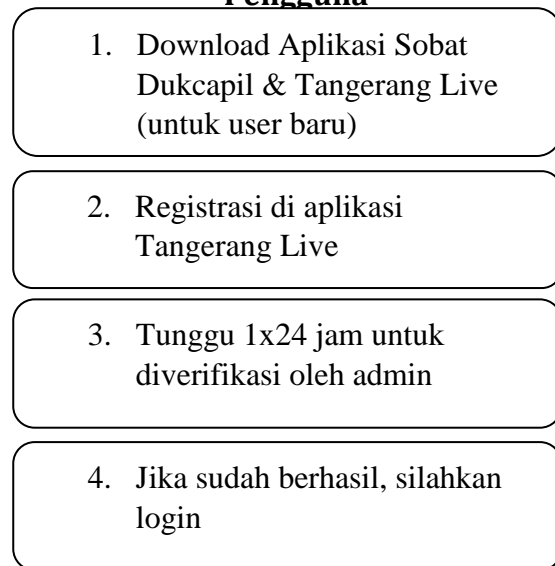
Menurut (Al-Momani & Mohd Noor, 2009), mendefinisikan *Ease of use* atau kemudahan penggunaan adalah sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Ease of use juga merupakan penentu penting dalam dimensi inkubasi kualitas *e-service*. Maksudnya, dalam aplikasi Sobat Dukcapil tersebut harus memberikan kemudahan akses dengan informasi yang baik dan jelas, sehingga para pengguna dapat merasakan kualitas *e-service* yang memuaskan.

Adapun indikator yang terkandung dalam *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) yaitu efisiensi dan teknologi informasi yang masih menuai pro dan kontra di kalangan masyarakat Kota Tangerang. Dari segi efisiensi, Efisiensi memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan cepat, proses kerja pegawai instansi dapat dipersingkat, dan jenjang birokrasi dapat dipangkas (Febryan et al., 2016). Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, bahwa munculnya aplikasi Sobat Dukcapil menuai pro dan kontra dengan masyarakat Kota Tangerang. Pro terhadap inovasi yang dirancang oleh Disdukcapil dan Diskominfo karena pelayanannya menjadi efisien dan mudah serta bermanfaat di era pandemic ini, yang mewajibkan masyarakat untuk mengurangi

mobilitas dan berkerumun dalam mengurus data kependudukan. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan mengantre.

Aplikasi Sobat Dukcapil didorong oleh pemerintah Kota Tangerang menjadi salah satu kanal yang dipersiapkan untuk melayani masyarakat. Tahap pertama, warga diminta membuat akun di aplikasi Tangerang Live, dan mendapatkan verifikasi dari pihak admin. Setelah akun terverifikasi, pengguna sudah bisa menggunakan beragam fitur-fitur yang dibutuhkan di dalam aplikasi Sobat Dukcapil (Jika sudah memiliki akun Tangerang Live, dapat langsung login menggunakan user yang sama).

**Gambar 1.1 Alur Pembuatan Akun Pengguna**



Sumber: Tangerangkota.go.id

Sedangkan kontranya, yaitu dari segi teknologi informasi. Teknologi ditujukan untuk mengolah data demi mendapatkan informasi yang akurat, relevan, serta tepat waktu. Data ini kemudian disebarakan menggunakan teknologi komunikasi berupa telepon, SMS, televisi dan internet, e-mail, situs, portal, blog, dan video stream (Wibawa, 2012). Yang padahal Disdukcapil telah

mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Kota Tangerang dengan menyebarkan brosur/leaflet. Pada akhirnya, jika masih ada masyarakat yang datang ke kantor dan belum paham, ada pegawai yang menjelaskan cara efisien menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil. Namun, tetap saja, persepsi buruk masyarakat Kota Tangerang terkait hal yang katanya aplikasi Sobat Dukcapil pengaksesannya rumit, proses pelayanan yang lama, dan sistem yang terkadang error. Pada kenyataannya aplikasi Sobat Dukcapil ini tidak sering dan tidak terlalu banyak digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang. dan juga masih ada masyarakat awam yang belum paham dengan *pelayanan e-service* ini. Namun bagi masyarakat yang belum paham akan hal tersebut, bisa datang ke kantor dan pasti akan dijelaskan kembali oleh petugas sesuai dengan kebutuhan pelayanannya. Tetapi, secara garis besar, dengan adanya inovasi ini seharusnya dapat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan yang tinggi, karena bisa mengakses aplikasi Sobat Dukcapil dimana saja, tidak perlu datang ke kantor dan tidak harus menunggu antrian.

**Website/App Design**

Perancangan web/app adalah akses utama dalam perancangan display pelayanan yang mencakup isi atau konten menarik yang ditampilkan (biasanya berupa hypertext atau hypermedia) yang dikirimkan ke pengguna akhir melalui World Wide Web, dengan menggunakan sebuah browser web

atau perangkat lunak berbasis web. Tujuan dari web design adalah untuk membuat website/sekumpulan konten online termasuk dokumen dan aplikasi yang berada pada server web Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang, merancang sebuah website pelayanan elektronik (e-service) Sobat Dukcapil dengan domain [sobatdukcapil.tangerangkota.go.id](http://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id) yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat khusus Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Devi Nurhadi bagian analis data informasi di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data Disdukcapil menjelaskan bahwa pada awalnya aplikasi Sobat Dukcapil hanya berbasis web dan digunakan untuk kepengurusan akte lahir yang include pada aplikasi Tangerang Live. Saat pandemic aplikasi Sobat Dukcapil ditingkatkan menjadi versi mobile berbasis android yang dapat digunakan di mana saja. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur layanan yang dapat menunjang berbagai aktifitas pengurusan dokumen kependudukan.

Aplikasi Sobat Dukcapil yang menggunakan sistem android bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan Dinas Dukcapil Kota Tangerang. Fitur dalam aplikasi tersebut juga disusun secara sistematis dengan design yang modern. Adapun fitur layanan yang tersedia di dalam aplikasi Sobat Dukcapil sangat lengkap yang terdiri dari:

**Tabel 1.1. Layanan Sobat Dukcapil Kota Tangerang**

NO.	Kategori	Fitur Layanan
1	Pengurusan Akta	Akta Cerai, Akta Lahir, Akta Kematian, Akta Nikah

2	Pengurusan Identitas	Kartu	Rekam e-KTP, Perbaiki e-KTP, Cek NIK Kota Tangerang
3	Pengurusan Keluarga	Kartu	Pembuatan KK Baru, Gabung KK Nikah, Pisah KK, Perbaiki Kartu Keluarga, Pindah Kartu Keluarga Antar Kota, Pengajuan Kartu Keluarga dan KTP WNA, SKTT WNA
4	Pengurusan Identitas Anak		Kartu Identitas Anak, Pengesahan Anak
5	Fitur Tambahan		Sinkronisasi Data, Surat Keterangan Pindah, Ubah Data WNI, Daftar Nomor Bantuan Layanan

Sumber: Aplikasi Sobat Dukcapil

### Reliability

Reliability atau keandalan dalam e-service adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Zeithaml et al., 1990). Sejauh ini menurut penelitian penulis dengan Diskominfo dan Disdukcapil sebagai perancang dan pengelola aplikasi Sobat Dukcapil, yang dimana mereka telah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat dan pengguna aplikasi lainnya. Karena dapat terbilang mudah dan efisien untuk masyarakat Kota Tangerang sendiri karena tidak perlu lagi datang ke kantor atau tempat-tempat yang membuka pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil lainnya..

Dalam penelitian (Zeithaml et al., 2002), yang dikembangkan dalam

jurnal (Ulum & Muchtar, 2018) *Reliability* juga berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs web/app bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Aplikasi Sobat Dukcapil dibuat atau dirancang oleh tenaga ahli khusus dan dikelola oleh pegawai sesuai dengan bidangnya. Diskominfo Kota Tangerang secara teknis terdapat tenaga ahli khusus untuk mendesign intervest aplikasi, membuat icon-icon, layout, dan lain-lain. Sehingga fitur/akses sistem pada aplikasi, menurut observasi penulis sudah cukup jelas dan mudah. Dalam pengelolaan sistem aplikasi terdapat para pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk mengoperasikan aplikasi tersebut, yaitu di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Pemanfaatan Data (PIAK). Ada 3 sub koordinatonya (Terkait aplikasi dan jaringan, pengelolaan data, dan kerjasama). Jadi, jika terdapat keluhan yang dialami para pengguna aplikasi, para pegawai tersebutlah yang bertanggung jawab atas keluhan pengguna sampai pengguna merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan.



### **System Availability dan Responsiveness**

*System availability* atau ketersediaan sistem membutuhkan berbagai kesiapan untuk dioperasikan oleh perusahaan yang sangat dibutuhkan oleh sebuah sistem adalah tersedianya pelayanan dan perawatan sistem secara tepat waktu (Kasmedi, 2022). Seperti pada analisa peneliti di atas, ketersediaan sistem dari berbagai indikator masih menuai pro kontra dan masih ada masyarakat yang belum paham dengan pelayanan e-service ini. Menurut penelitian penulis dalam observasi ke Disdukcapil dan Diskominfo Kota Tangerang, mungkin secara garis besar, ketersediaan sistem sudah memadai, namun hanya saja masyarakat yang kontra pada aplikasi ini, dikarenakan adanya hambatan dari berbagai faktor yang terjadi karena dari koneksi pengguna atau Disdukcapil yang sedang mengalami traffic tinggi (pada saat pendaftaran sekolah karena banyak yang mengurus pengajuan KK, dan perubahan data lainnya).

Sedangkan faktor hambatan yang membuat aplikasi Sobat Dukcapil sering mengalami sistem error atau under maintenance, yang menurut penelitian penulis yaitu sejak ada implementasi Siak Terpusat, data-data kependudukan yang sebelumnya dipegang oleh Dukcapil Kota Tangerang, diambil alih oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri. Proses pengajuan tidak lagi dari Sobat Dukcapil tetapi langsung ke kecamatan, kelurahan, sampai ke kantor Dukcapil. Karena data langsung terinput ke Dirjen Dukcapil Kemendagri dan tidak dikelola lagi oleh Pemda. Namun, untuk data kependudukan sampai sekarang Diskominfo sudah mengajukan permohonan akses data penduduk ke

Dukcapil dan sudah terkirim ke Dirjen Dukcapil Kemendagri. Untuk meminta persetujuan agar bisa mengakses kembali pelayanan yang ada pada aplikasi Sobat Dukcapil.

*Responsiveness* atau tanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Responsiveness juga mengacu pada daya tanggap para penyedia layanan dalam menangani masalah dengan cara yang efektif melalui internet. Artinya ketika ketersediaan sistem aplikasi Sobat Dukcapil buruk, dan banyak pengguna yang mengeluhkan hal tersebut, tugas penyedia layanan adalah merespon tanggap dan bertanggung jawab. Berdasarkan penelitian penulis, para penyedia layanan Sobat Dukcapil ketika banyak keluhan dari pengguna, merespon dengan cara menganalisa terlebih dahulu apa permasalahannya dan mereka tidak bisa langsung mengambil keputusan. Menindaklanjuti hal tersebut, penyedia layanan beserta pegawai yang bertugas akan bertanggung jawab dan menjadikan masalah sebagai masukan untuk memotivasi penyedia layanan tersebut. Namun, karena Disdukcapil sendiri masih butuh banyak pengetahuan tentang pengoperasian aplikasi tersebut, mengakibatkan kurangnya daya tanggap atau respon pegawai dalam menanggapi keluhan atau komentar pengguna melalui media elektronik atau internet.

### **Privacy**

*Privacy data* atau data privasi secara terminologi dapat dijelaskan: sebuah informasi yang terekam (cetak/non cetak) atas ijin si pemilik data yang bersangkutan. Pemberian

data dari pemiliknya dapat mencakup: identitas data diri, data kesehatan, data pendidikan (formal/nonformal), data keuangan dan sebagainya (Pratama, 2015). Pemberian data tersebut harus terdapat jaminan keamanan datanya. Setiap penyedia/pengembang saat ini harus memiliki sebuah payung yang digunakan dalam pengamanan data terutama data pengguna. Payung ini biasanya dibentuk dalam sebuah kebijakan privasi (Randi, 2020).

Dalam aplikasi Sobat Dukcapil, kebijakan privasi mengenai data-data pengguna terbilang aman. Sebab dalam penelitian penulis dengan penyedia layanan (Diskominfo dan Disdukcapil) menjelaskan secara legalitas, sebelum Diskominfo menggunakan data kependudukan (yang sebenarnya milik Disdukcapil), Kominfo memiliki akses terhadap data kependudukan tersebut, namun dengan syarat Kadisdukcapil telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan Kadiskominfo. Kemudian di samping perjanjian kerjasama tersebut, terdapat surat-surat pernyataan menjaga kerahasiaan data, ada juga surat kesanggupan menjaga kerahasiaan data, yang bukan merupakan penyalahgunaan, pembocoran atau tindak pidana lainnya. Kadiskominfo kemudian menandatangani semua berkas dan kemudian mengirimkannya ke Dirut Dukcapil, setelah semuanya diambil, penyedia layanan dapat menggunakan data demografis untuk kepentingan pengguna. Diimplementasikan oleh subkoordinator TIK bidang keamanan informasi DISKOMINFO atas nama keamanan aplikasi. Mereka juga bekerja sama dengan BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) untuk mengamankan semua aplikasi dan

memastikan tidak ada gangguan dari segi keamanan.

### **Empathy**

*Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pengguna/masyarakat. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pengguna/masyarakat melalui layanan yang diberikan bahwa pengguna itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami (Alaan, 2016). Berdasarkan penelitian penulis ternyata masih ada masyarakat yang mungkin belum paham dan mengerti Sobat Dukcapil. Masyarakat yang belum paham dengan layanan online Dukcapil bisa datang ke kantor atau tempat dimana layanan Dukcapil tersedia. Seperti di mall, puskesmas, rumah sakit, klinik atau tempat lain yang bekerjasama dengan Disdukcapil. Misalnya pengurusan akte kelahiran di rumah sakit, pengurusan KK dan KTP di kabupaten/kota, pengurusan akta kelahiran ada di Kelurahan. Dan pada saat masyarakat datang ke kantor, Disdukcapil tetap akan membuka titik pelayanan dan akan ada satpam/staf yang menjelaskan tentang layanan online tersebut sehingga masyarakat kota tangerang dapat memahami layanan online tersebut dan tidak perlu datang ke kantor.

### **KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan inovasi tersebut masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat. Serta masih belum cukup untuk dikatakan memudahkan pengguna, sebab dalam aspek *Ease Of Use*, masyarakat masih merasa rumit dengan prosedur dan alurnya. Dalam aspek *System Availability* dan *Reliability* masih terdapat sistem yang terkadang error, dan proses pengajuan dokumen yang berangsur lama. Dalam aspek

**Responsiveness**, masih kurangnya daya tanggap penyedia layanan dan para pegawainya dalam menanggapi keluhan/pengaduan dan saran yang disampaikan melalui media elektronik/internet.

Inovasi yang dilakukan Disdukcapil kedepannya yaitu pengembangan sistem aplikasi. Artinya bisa mencakup layanan secara online dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Tangerang. DISDUKCAPIL berharap, berjalannya pelayanan aplikasi Sobat Dukcapil tidak hanya di masa pandemi saja melainkan setiap waktu guna mempermudah masyarakat Kota Tangerang dengan tidak lagi datang ke kantor. Dan info terbaru saat ini, aplikasi Sobat Dukcapil sekarang sudah dapat digunakan kembali setelah adanya Implementasi Siak Terpusat Dirjen Dukcapil Kemendagri.

## REFERENSI

- Alaan, Y. (2016). *115502-ID-none.pdf*. <https://media.neliti.com/media/publications/115502-ID-none.pdf>
- Al-Momani, K., & Mohd Noor, N. A. (2009). E-service quality, ease of use, usability and enjoyment as antecedents of e-CRM performance: An empirical investigation in Jordan mobile phone services. *The Asian Journal of Technology Management*, 2(2), 50–64.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225–230.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* | John W. Creswell | download. <https://id.id1lib.org/book/2457219/221a74?dsourc=recommend>
- Dhevina E. (2018). *E- Government: Inovasi dalam Strategi Komunikasi* | Sekretariat Negara. [https://www.setneg.go.id/baca/index/e\\_government\\_inovasi\\_dalam\\_strategi\\_komunikasi](https://www.setneg.go.id/baca/index/e_government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi)
- Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2012). Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. *Reformasi*, 3(1).
- Fajriati. (2021, April 29). Pentingnya Inovasi dalam Pelayanan Publik di Daerah pada Dimensi Administrasi Publik—Cindy Elik Fajriati. *Administrasi Publik*. <https://ap.uinsgd.ac.id/pentingnya-inovasi-dalam-pelayanan-publik-di-daerah-pada-dimensi-administrasi-publik/>
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1), 165319.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Politico*, 10(1), Article 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/31787>
- Hasan, M. M. (2015). E-government service research development: A literature review. *Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 538–568.

- Kasmedi, L. V. (2022). *Pelayanan Publik Secara Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman* [Diploma, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/11211/>
- Muallidin, I. (2015). *Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*. Yogyakarta.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39–47.
- Ombudsman RI. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Pratama, B. (2015). *Pratinjau Aspek Hukum Perlindungan Data Privasi*. Business Law. <https://business-law.binus.ac.id/2015/02/28/pratinjau-aspek-hukum-perlindungan-data-privasi/>
- Purnamasari, R., & Haskara, M. R. P. (2021). Inovasi Teknologi dalam Perubahan Pelayanan Publik Perkotaan. *Jurnal Studi Inovasi*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.52000/jsi.v1i1.8>
- Putra. (2020). *Berita—Ombudsman RI*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Rahmaini, P. (2021). *Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021*, 6.
- Randi. (2020). *Bagaimana Perusahaan Digital Antisipasi Isu Keamanan dan Privasi Data* / *DailySocial.id*. <https://dailysocial.id/post/tips-keamanan-dan-privasi-data-ricky-setiadi>
- Rosmiati, M. (2015). *Analisis Dan Perancangan E-Service Untuk Pelanggan Pada Jaya Bersama Konveksi*.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta. *K I N E R J A*, 9.
- Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. UGM PRESS.
- Sharma, V., & Seth, P. (2011). Effective public private partnership through E-governance facilitation. *Computer & Communications Sciences*, 34(1), 15–25.
- Tangerangkota. (2021). *Aplikasi Sobat Dukcapil Mudahkan Layanan Kependudukan di Kota Tangerang*. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/29035/aplikasi-sobat-dukcapil-mudahkan-layanan-kependudukan-di-kota-tangerang>
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217–227.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.