

# EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SMARTDUKCAPIL DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT MENGURUS KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

MUHAMMAD ADRIANSYAH PUTRA

NPP. 30.0620

*Asdaf Kota Serang, Provinsi Banten*

*Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: [Adriansyah.putra2204@gmail.com](mailto:Adriansyah.putra2204@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Romi Saputra, S.Sos, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Population and civil registration is one of the implementers of basic government services in Indonesia. In an effort to improve services, various kinds innovations were carried out, one of them was the Smartdukcapi application program which carried out by Population and Civil Registration Department of Serang City. **Purpose:** The aim of this research was to find out how effective the Smartdukcapi application by Population and Civil Registration Department of Serang City, the obstacles faced in its implementation, and the resolution made by Population and Civil Registration Department of Serang City in overcoming obstacles. **Method:** The method used in this thesis is a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Then the data is analyzed using the Miles and Huberman's Techniques or data triangulation. **Result:** Based on the results of research on Smartdukcapi application, it is known that there are limited human resources in operation the Smartdukcapi application. Furthermore, there are obstacles in the form of limited competent public knowledge regarding digital system technology also limited facilities and infrastructure in the form of internet network conditions. To overcome these obstacles, the Department of Population and Civil Registration conducts competency development in the form of training for both technical and non-technical operators as well as conducting outreach to the society. **Conclusion:** The using of the Smartdukcapi application in increasing society participation in administering electronic regency card in Serang City Banten province has not been done well, obstacles that occur during implementation online service by Smartdukcapi application focused on internet network problem, also people are still having trouble in dealing with technology changes and lack of social equity. While for problems that occur in the internal environment almost not problems, because the half of obstacles has been evaluation and the solution has been founded. The efforts made by Disdukcapi Serang City in solving problems is to coordinate with Diskominfo both before and after the service is carried out and as well as outreach to all regions of Serang City.

**Keywords :** Smartdukcapi

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu pelaksana pelayanan dasar pemerintah di Indonesia. Dalam upaya meningkatkan pelayanan maka dilakukan berbagai macam inovasi salah satunya berupa program Aplikasi Smartdukcapi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. **Tujuan:** Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dari aplikasi Smartdukcapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, hambatan dalam penerapannya serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian datanya dilakukan analisis menggunakan teknik *Miles and Hubermans* atau triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi Smartdukcapi diketahui bahwa terdapat

keterbatasan sumber daya manusia dalam pengoperasian aplikasi Smartdukcapil. Selain itu terdapat hambatan berupa terbatasnya pengetahuan masyarakat yang kompeten terkait teknologi sistem digital serta keterbatasan sarana dan prasarana berupa kondisi jaringan internet. Untuk mengatasi hambatan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pengembangan kompetensi berupa pelatihan untuk operator baik teknis ataupun non-teknis serta mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat. **Kesimpulan:** Penggunaan Aplikasi Smartdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kota Serang Provinsi Banten belum terlaksana dengan baik, Hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi Smartdukcapil lebih dititik beratkan kepada masalah jaringan internet, juga Masyarakat yang masih kesusahan dalam menghadapi perubahan teknologi dan kurangnya pemerataan sosialisasi. Sedangkan untuk masalah yang terjadi di lingkup internal Disdukcapil hampir tidak ditemukan permasalahan yang berarti, karena sebagian besar hambatan telah dievaluasi dan ditemukan solusinya. Upaya yang dikerahkan Disdukcapil Kota Serang dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya koordinasi dengan diskominfo baik sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan serta melakukan sosialisasi keseluruhan daerah di Kota Serang.

**Kata kunci:** Smartdukcapil



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan peraturan tentang Pemerintahan Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan penuh kepada Pemerintah Daerah dalam mengelola, mengatur, serta mengembangkan daerahnya masing-masing sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut. Dalam hal ini, tujuan dari pemerintah yaitu melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti halnya dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Di era digitalisasi, Keberadaan teknologi informasi menjadi pengaruh pada mentalitas masyarakat dan lingkungan disekitarnya. Teknologi mampu membantu pemerintah dalam berbagai hal seperti mempermudah dalam penyelenggaraan di sektor publik untuk mencapai kesejahteraan penduduk. Salah satu penyelenggaraan di sektor publik yaitu di bidang pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sebagaimana yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (21), Pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu pelayanan kepada masyarakat menuntut pemerintah daerah agar dapat menciptakan inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dan juga dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menjelaskan pemerintah pusat menghimbau agar pemerintah daerah dapat menciptakan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di bidang administrasi kependudukan.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pemerintah pusat menghimbau kepada pemerintah daerah untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Ini menjadi tantangan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat yang setiap harinya memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang tentu saja jumlahnya tidak sedikit. Sebagai telah di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan ini ditandatangani Menteri Dalam Negeri pada 16 Januari 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Maka sebab itu Disdukcapil diharapkan untuk segera memutar otak memikirkan berbagai inovasi dalam melayani masyarakat walaupun di tengah pandemi COVID-19. Pemerintah Kota Serang melalui Disdukcapil Kota Serang telah membuat suatu program revolusi terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi yaitu program kreatif pelayanan kependudukan yang dapat memudahkan proses pembuatan KTP-el yang dimana memanfaatkan aplikasi yang bernama *Smartdukcapil*. Aplikasi *Smartdukcapil* ini sudah beroperasi sejak tahun 2017. Sejatinya aplikasi *Smartdukcapil* ini dibuat oleh Disdukcapil untuk memudahkan dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus mengantre berdesakan di kantor Disdukcapil lagi. Namun saat ini belum bisa dimanfaatkan dan digunakan secara optimal karena informasi tentang adanya aplikasi pembuatan dokumen kependudukan secara online belum merata di kalangan masyarakat Kota Serang.

Menurut data yang dikeluarkan tahun 2021, hanya 15.666 pengguna saja yang memanfaatkan aplikasi *smartdukcapil* dalam membuat kartu tanda penduduk elektronik. Tentu saja ini menjadi masalah bagi kantor Disdukcapil yang menilai bahwa masyarakat Kota Serang masih belum mampu berpartisipasi dalam menggunakan aplikasi berbasis online yang masih dianggap rumit dalam penggunaannya.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian oleh M. Agung Waskito Caniago yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Berbasis Daring Dalam Proses Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi” dengan tujuan penelitian menganalisa efektifitas proses pelayanan pembuatan E-KTP berbasis daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Jambi dengan pelayanannya yang berbasis aplikasi Whatsapp.

penelitian yang dilakukan oleh Faizatur Rochmah Penelitian yang berjudul “Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19”. Penelitian ini meneliti tentang efektif tidaknya aplikasi Jogja Smart Service (JSS) dalam pelayanan kependudukan masyarakat Kabupaten Kulon Progo ditengah pandemi covid-19.

Penelitian oleh Asmi Ristiana Jatra yang berjudul “Pemanfaatan Aplikasi Slawe (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) Dalam Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu”

dengan tujuan penelitiannya adalah menganalisis pengelolaan administrasi penduduk pindah datang yang dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bengkulu secara online.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, pada penelitian M. Agung Waskito Caniago yang berjudul Efektivitas Pelayanan Berbasis Daring Dalam Proses Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi membahas terkait pembuatan KTP-e menggunakan aplikasi Whatsapp, berbeda dengan penelitian ini yang proses pembuatan KTP-e menggunakan aplikasi Smartdukcapil.

Penelitian oleh Faizatur Rochmah Penelitian yang berjudul Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19 yang membahas keefektifan proses pembuatan keseluruhan dokumen secara daring.

Penelitian oleh Asmi Ristiana Jatra yang berjudul Pemanfaatan Aplikasi Slawe (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) Dalam Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu yang secara khusus pemanfaatan aplikasi dalam pengurusan surat pindah datang berbeda dengan penelitian ini yg berfokus pada penggunaan aplikasi dalam pembuatan KTP-e.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan efektifitas penggunaan aplikasi smartdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus kartu tanda penduduk elektronik di Kota Serang, faktor penghambat serta upaya untuk mengatasinya.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hal ini karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana kondisi sebenarnya yang terjadi saat penelitian berlangsung sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data lalu menjelaskannya ke dalam analisis dan perumusan masalah yang ditemukan saat di lapangan nantinya. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014:7) bahwa metode penelitian kualitatif yang berpijak pada filosofi postpositivisme sering disebut sebagai metode baru atau postpositivistik.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui teknik purposive sampling. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori Efektivitas yang terdiri dari 3 dimensi yaitu Tepat Kualitas, Tepat Kuantitas, Dan Tepat Waktu.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berkaitan dengan efektivitas penggunaan aplikasi Smartdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus kartu tanda penduduk elektronik di Kota Serang Provinsi Banten, maka peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung melalui penelitian yang dilaksanakan pada bulan Januari Tahun 2023 untuk melihat sejauhmana hasil yang dicapai, apakah sudah memenuhi target atau belum. Menurut sudut pandang peneliti dan berdasarkan uraian teori-teori diatas, peneliti mengambil teori yang dikemukakan oleh Saxena dalam Indrawijaya (2010) yang dipakai untuk penelitian ini.

### **3.1 Penggunaan Aplikasi *Smartdukcapil* dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el**

#### **3.1.1 Tepat Kualitas**

Pekerjaan yang ditangani oleh aparatur sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh instansi, pekerjaan dilakukan dengan penuh ketelitian dan kesungguhan sehingga terbebas dari kesaialahan dan hasil kerja dapat memberikan kepuasan para atasan. Sehingga dalam Pelaksanaannya, pelayanan daring pembuatan KTP-el berbasis aplikasi Smartdukcapil mampu dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Sejak diluncurkannya pada tahun 2017, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang mulai perlahan-lahan dilaksanakan melalui sistem daring, walaupun masih banyak

masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor karena merasa terlalu yakin akan langsung dilayani oleh pegawai di dinas dan berkas akan cepat diselesaikan, padahal pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil telah memisahkan antrean antara pengguna layanan daring dan masyarakat yang datang langsung untuk pembuatan dokumen kependudukan terutama KTP-el. Pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el yang menggunakan layanan aplikasi sedikit demi sedikit mengalami peningkatan walaupun belum mencapai angka yang diharapkan.

### **3.1.2 Tepat Kuantitas**

Tingkat kuantitas dari pelayanan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dapat dilihat dari pegawai yang bekerja khusus pada pelayanan aplikasi Smartdukcapil web hanya berjumlah 2 orang saja dengan masing-masing pegawai memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi Smartdukcapil sehingga belum mampu menangani pelayanan pembuatan KTP-el secara online dengan baik. Dan juga Dengan adanya program aplikasi Smartdukcapil ini, penerbitan KTP-el bisa diselesaikan dalam waktu satu hari dan pengambilan KTP-el dapat diambil dikemudian hari ataupun dikirim melalui layanan POS, Kota Serang sudah mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang sudah hampir sempurna, hanya saja sangat disayangkan masyarakat belum bisa memaksimalkan program aplikasi yang sudah dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **3.1.3 Tepat Waktu**

Penerbitan dokumen kependudukan melalui layanan aplikasi Smartdukcapil jika dilihat dari ketepatan waktu penyelesaiannya sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan adanya pembagian waktu pelayanan dan jadwal pengerjaan yang harus dikerjakan disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pembagian waktu dan jadwal tersebut membantu meningkatkan efisiensi penerbitan dokumen kependudukan yang melalui layanan aplikasi Smartdukcapil. Sehingga masyarakat atau pemohon mengetahui kapan dokumen kependudukan yang di ajukan melalui aplikasi Smartdukcapil dapat selesai dan dapat di ambil di Dinas Dukcapil ataupun di kirim melalui Pos. Pelayanan melalui aplikasi Smartdukcapil juga dilakukan dengan cara one day service yaitu apabila persyaratan yang diinput oleh masyarakat sudah benar maka dapat langsung diajukan ke kepala dinas dan langsung proses pencetakan.

## **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penggunaan aplikasi Smartdukcapil dapat memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka membangun partisipasi masyarakat mengurus kartu tanda penduduk elektronik berbasis daring guna memajukan daerah Kota Serang untuk menjadi Smartcity.

Sama halnya dengan penelitian sebelumnya, Aplikasi Smartdukcapil ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, Diantaranya adalah jaringan internet yang sering mengalami gangguan yang menyebabkan pelayanan daring juga mendapat dampaknya, Pemerintah kota serang juga belum mampu mensosialisasikan Aplikasi Smartdukcapil ini keseluruh punjuru Kota Serang yang berakibat masyarakat belum semuanya paham dan mengerti dalam menggunakan Aplikasi Smartdukcapil ini.

## **3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan bahwa faktor utama penghambat yang memberikan dampak terhadap keefektivitasan penggunaan aplikasi Smartdukcapil ialah kurangnya pengetahuan masyarakat akan eksisnya aplikasi Smartdukcapil ini untuk mengurus pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dan juga jaringan internet yang belum memadai disemua sudut Kota Serang.

## **IV. KESIMPULAN**

Penggunaan Aplikasi Smartdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus KTP-el di Kota Serang Provinsi Banten belum terlaksana dengan baik. Hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi Smartdukcapil lebih dititik beratkan kepada masalah jaringan internet, juga Masyarakat yang masih kesusahan dalam menghadapi perubahan teknologi dan kurangnya pemerataan sosialisasi. Sedangkan untuk masalah yang terjadi di lingkup internal Disdukcapil hampir tidak ditemukan

permasalahan yang berarti, karena sebagian besar hambatan telah dievaluasi dan ditemukan solusinya. Upaya yang dikerahkan Disdukcapil Kota Serang dalam mengatasi permasalahan yang terjadi adalah dengan diadakannya koordinasi dengan diskominfo baik sebelum dan sesudah pelayanan dilaksanakan serta melakukan sosialisasi keseluruh daerah di Kota Serang terkhusus kepada kecamatan yang masyarakatnya masih dibidang tertinggal dengan dibantu oleh perangkat kecamatan dan perangkat kelurahan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas penggunaan aplikasi Smartdukcapil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat mengurus kartu tanda penduduk elektronik di Kota Serang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Indrawijaya. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika, 2010

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

### C. Jurnal

Asmi Ristiana Jatra. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Slawe (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik) Dalam Pengurusan Surat Keterangan Pindah Datang Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu.

Faizatur Rochmah. (2021). Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19.

M. Agung Waskito Caniago. (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Daring Dalam Proses Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

