

# EFEKTIVITAS PROGRAM KAPTEN TUBASA DALAM MENINGKATKAN CAPAIAN E-KTP DI KABUPATEN TULANG BAWANG PROVINSI LAMPUNG

M. Reynaldi Rayhan  
NPP. 31.0310

Asdaf Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Email: [m.renaldi.reyhan@gmail.com](mailto:m.renaldi.reyhan@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd.

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The Regional Government has a duty to provide optimum service to the public for all are as of government without excluding the registration and registration of the population. The quality of service is one of the various determining factors for the success of providing service to the community. One of them is the Trubosan launched by the Civil Registration and Occupation Service (Dukcapil) of the Southern Bone district with the introduction of an innovation service system called "Captain Tubasa". The Government of the southern Bones district hopes with the launch of this system can facilitate and improve the effectiveness of the registration service of the population in the Souther Bone District. Considering that previously the occupation services in the Southern Bone district were still ineffective and took a long time to handle the population data. **Purpose:** This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Captain Tubasa program by the Civil Population and Registration Service (Dukcapil) of the Southern Bone district in improving access to E-KTP. **Method:** The research method used is qualitative descriptive with an inductive approach. Primary and secondary data become sources of analysis, collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis is carried out through the stages of collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of the research show through the analysis of the indicators of measurement of effectiveness i.e. the understanding of the program, timely, accurate targets, achieved objectives and real changes, obtained results from each of its indicators with effective interpretation. There are still some barriers to public knowledge, such as lack of public understanding of the use of technology and lack of adjustments made by society to the application. One of the various efforts being undertaken to tackle these constraints is by doing so the socialization of technology and also the development of Captain Tubasa's application into e-Smile so that society is easier to adapt. **Conclusion:** The conclusion of this study is that the Implementation of the Captain Tubasa Administration Service by the Civil Service and the Civil Records is not fully effective for the entire community of the Garlic Bone District because there are still many communities that have not been able to adapt to the technology.

**Keywords:** effectiveness, Kaptan Tubasa, e-KTP

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang(GAP):** Pemerintah Daerah mempunyai keharusan dalam memberi layanan yang optimal pada masyarakat untuk seluruh bidang pemerintah tanpa dikecualikan perihal pendaftaran dan pencatatan penduduk. Kualitas pelayanan adalah satu dari berbagai factor penentu untuk kesuksesan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya yakni terobosan yang di luncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tulang Bawang Selatan dengan menghadirkan inovasi pelayanan sistem yang bernama “Kapten Tubasa”. Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Selatan berharap dengan diluncurkan sistem ini dapat mempermudah dan meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran penduduk di Kabupaten Tulang Bawang Selatan. Mengingat bahwa pada sebelumnya pelayanan kependudukan di Kabupaten Tulang Bawang Selatan masih belum efektif dan membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus data kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis keefektivan dari program Kapten Tubasa oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tulang Bawang Selatan dalam meningkatkan capaian E-KTP. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data primer dan sekunder menjadi sumber analisis, yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menampilkan melalui analisis terhadap indicator pengukuran efektivitas yaitu pemahaman program, tepat waktu, tepat sasaran, tercapainya tujuan dan perubahan nyata, diperoleh hasil dari masing-masing indikatornya dengan interpretasi efektif. Dalam pengetahuan masyarakat masih ditemukan beberapa hambatan yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi dan kurangnya penyesuaian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap aplikasi. Satu dari berbagai usaha yang dijalankan untuk menangani kendala tersebut yaitu dengan dilakukannya sosialisasi teknologi dan juga pengembangan aplikasi Kapten Tubasa menjadi e-Smile agar masyarakat lebih mudah menyesuaikan **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini yakni Pelaksanaan Program Layanan administrasi kependudukan Kapten Tubasa oleh Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dinilai belum sepenuhnya efektif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Tulang Bawang karena masih banyak masyarakat yang belum bisa menyesuaikan diri dengan teknologi.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kapten Tubasa, e-KTP

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah mempunyai keharusan dalam memberi layanan yang optimal pada masyarakat untuk seluruh bidang pemerintah tanpa dikecualikan perihal pendaftaran dan pencatatan penduduk. Kualitas pelayanan adalah satu dari berbagai factor penentu untuk kesuksesan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Septianan, 2023). Pelayanan publik yang diberi disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Selatan, Provinsi Lampung diantaranya adalah pembuatan E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan berkas kependudukan lain, maka petugas pelayanan harus mampu berperilaku sopan dan baik, pesat, dan cepat untuk memberi layanan langsung pada masyarakat. Pelaksanaan

pelayanan administrasi kependudukan menurut UU No. 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan yaitu memiliki tujuan dalam menciptakan ketertiban administrative kependudukan dengan pembangunan database penduduk secara menyeluruh dan kevalidan berkas kependudukan yang dikeluarkan(Heri Cahyono, 2023). Selain itu juga merupakan cara kerja yang diinginkan mampu memenuhi berbagai hak administrasi kependudukan untuk layanan masyarakat dan melindungi berkenaan dengan dokumen yang diterbitkan dengan tidak adanya sikap yang diskriminatif dari tugas aktif pemerintahan.

Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tulang Bawang Selatan dari 15 Kecamatan yang ada masih banyak masyarakat yang belum memiliki e-KTP. Pada kecamatan Menggala sebanyak 33,903 Jiwa yang masih belum memiliki e-KTP. Kecamatan Gedung Aji sebanyak 10,628 Jiwa, Banjar Agung sebanyak 29,894, Gedung Meneng sebanyak 23,437 Jiwa, Rawa Jitu Selatan sebanyak 12,631 jiwa, Penawartama sebanyak 36,332 jiwa, Rawa Jitu Timur sebanyak 10,611 jiwa, Banjar Margo sebanyak 28,709 jiwa, Rawa Pitu sebanyak 12,810 jiwa, Penawar Aji sebanyak 12,677 jiwa, Dente Teladas sebanyak 37,132 jiwa, Meraksa Aji sebanyak 10,376 jiwa, Gedung Aji Baru sebanyak 17,978 jiwa, Banjar Baru sebanyak 10,244 jiwa, Menggala Timur sebanyak 9,376 jiwa. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa masih banyak masyarakat yang enggan untuk memperbarui identitas dirinya menggunakan e-KTP. Banyak dari mereka yang enggan untuk memperbarui dikarenakan pelayanan yang lama dan ribet dalam pengurusan e-KTP. Banyak dari masyarakat masih kurang puas dan memberikan penilaian layanan yang dilakukan dari pemerintahan masih berada dalam kategori belum memberikan kepuasan terlebih di masa new normal setelah pandemi, ada banyak sekali aspek yang mempengaruhi perubahan seperti aspek ekonomi, sosial, politik dan Pendidikan, yang pada akhirnya membutuhkan validitas administrasi penduduk, yang berujung pada penumpukan berkas yang mengharuskan pegawai dinas lembur, namun Pelayanan lembur pun tidak cukup membantu hal ini sangat berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pegawai. Dikarenakan hal tersebut Pemerintah sudah mencanangkan penyelesaian perekaman E-KTP dengan terobosan digitalisasi yakni dengan melakukan pelayanan keliling dalam melakukan perekaman KTP bagi penduduk yang tidak melaksanakan perekaman e-KTP. Lebih daripada itu pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Selatan melakukan terobosan dengan menghadirkan inovasi pelayanan sistem yang bernama “Kapten Tubasa” yang digadag-gadag akan mempermudah proses pengurusan KTP dan Akta Kelahiran. Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang Selatan berharap dengan adanya inovasi baru ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam mengurus berkas administrasi nya di Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang Selatan.

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

Terdapat beberapa permasalahan terkait pengurusan berkas administrasi e-KTP di Kabupaten Tulang Bawang Selatan. Faktor Pertama yakni banyaknya masyarakat yang enggan untuk melakukan perekaman e-KTP dengan alasan mengurus berkas di Dinas Dukcapil ribet dan membutuhkan waktu lama. Penumpukan peserta disetiap harinya yang menyebabkan perekaman yang dilakukan tidak efektif dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Faktor kedua yakni banyak pegawai dukcapil yang belum bisa mempedomani SOP yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Banyak masyarakat

yang mengeluhkan adanya pencaloan dalam mengurus berkas tersebut, alhasil banyak dari mereka yang memilih untuk tidak melakukan perekaman e-KTP. Faktor ketiga yakni dari internal Dinas Dukcapil. Banyak pegawai Dukcapil yang masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, alhasil kadang terjadi penumpukan berkas di Kantor Dinas Dukcapil yang akan menambah beban pekerjaan kepada pegawai yang lain.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait pelayanan Dinas Dukcapil dalam pengurusan data kependudukan. Penelitian pertama yakni dari Felisa Rizky dengan judul Efektivitas Inovasi “One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan (Rizky, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan diluncurkannya inovasi “One Day Service” merupakan satu strategi yang dipilih Disdukcapil Tabanan dalam upaya peningkatan jumlah cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Tabanan. Program yang disusun oleh pihak Disdukcapil Tabanan telah tepat sasaran, terinci dan sesuai dengan program yang merujuk pada tercapainya tujuan. Penelitian kedua yakni dari Mochtar Lotfi dengan judul Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kabupaten Tabalong (Lotfi, 2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya mobil keliling masyarakat merasa dimudahkan karena tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas pencatatan sipil, tidak perlu lagi mengantri saat pembuatan akta kelahiran, adanya pelayanan dihari libur, serta cepatnya proses pembuatan akta kelahiran yang selesai dalam satu hari. Secara otomatis efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui mobil keliling berpengaruh sangat tinggi terhadap kepemilikan akta kelahiran. Penelitian selanjutnya yakni dari Annisa Tri Kusuma dengan judul Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal (Kusuma, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama pelaksanaan penerbitan akta kelahiran melalui kantor pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal belum berjalan efektif, karena masih adanya kriteria pengukuran efektivitas yang belum terpenuhi seperti integrasi, dan adaptasi. Kedua hambatan yang dihadapi adalah 1) kualitas sumber daya manusia kurang memadai, 2) terlambatnya pengiriman arsip, 3) keterbatasan jaringan di daerah pegunungan, 4) kurangnya koordinasi antara petugas registrasi kantor PATEN dengan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tegal. Penelitian selanjutnya yakni dari Ida Ayu Ratna Kartika Dewi dengan judul Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung (Dewi, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung secara umum sudah berjalan baik. Faktor pendorong inovasi meliputi : struktur dan budaya organisasi yang pro inovasi; serta sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai komitmen yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penghambat inovasi meliputi : belum adanya perencanaan anggaran khusus untuk inovasi; serta adanya gangguan sistem dan jaringan internet. Inovasi berdampak signifikan bagi masyarakat dalam hal efisiensi biaya dan waktu. Bagi Pemerintah Kecamatan Kuta Utara, inovasi berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik sehingga terwujud pelayanan publik yang efektif

dan efisien. Penelitian terakhir yakni dari Intan Firayunia dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo (Firayunia, 2023) Hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa untuk penampilan, kedisiplinan, sikap, respon pegawai sudah baik, serta jaminan, persyaratan dan prosedur sudah diberikan secara maksimal dan baik dalam melayani masyarakat. Sedangkan fasilitas fisik kantor belum sepenuhnya memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan, pegawai yang kurang cermat dan teliti yang mengakibatkan adanya kesalahan dalam dokumen kependudukan yang diurus masyarakat yang mengakibatkan sebagian masyarakat menyatakan pelayanan yang diberikan belum tepat dan masih ditemukan sikap pegawai yang diskriminatif dan adanya calo di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yakni konteks penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas program “Kapten Tubasa dalam meningkatkan capaian E-KTP Di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung yang mana topik dan lokasi penelitian berbeda dari penelitian dari Felisa, Mochtar Lotfi, Annisa, Ida Ratna dan Firayunia. Selain itu indikator yang digunakan dalam penelitian ini berbeda yakni menggunakan teori Efektivitas Program Menurut Sutrisno yang menyatakan bahwa suatu program akan berjalan efektif apabila terdiri atas 5 indikator yakni Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya tujuan dan Perubahan nyata (Sutrisno, 2007)

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas program Kapten Tubasa dalam meningkatkan capaian e-KTP Di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung.

## **II. METODE**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskripti. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan penulis sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus pada penelitian, menentukan informan dari sumber data, memberikan nilai pada kualitas data, analisis data, mengolah data yang ada dan membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Simangungsong, 2016). Penelitian ini di dalam pengumpulan data menggunakan triangulasi atau gabungan dari beberapa sumber data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam mengumpulkan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan yang dipilih dengan metode wawancara semi terstruktur. Teknik purposive sampling ini dipakai agar hanya informan yang mengerti tentang permasalahan yang akan penulis teliti saja yang akan di wawancarai (Arikunto, 2010). Informan tersebut terdiri dari beberapa elemen yaitu Kepala Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang beserta jajarannya dan masyarakat Kabupaten Tulang Bawang.

Sementara dalam menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis

menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan(Sugiyono, 2018).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Efektivitas Program Kapten Tubasa Dalam Meningkatkan Capaian E-Ktp Di Kabupaten Tulang Bawang dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno, hal ini dilakukan selain lebih memperjelas topik permasalahan juga digunakan untuk menganalisis program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang ini telah berjalan secara efektif atau tidak. Berikut adalah indikatornya:

#### **3.1 Pemahaman Program**

Program adalah istilah yang digunakan untuk mencirikan segala sesuatu yang selesai dalam jangka waktu tertentu dan berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan. Pemahaman program dalam penelitian ini terfokus pada masyarakat, kependudukan, dan dinas pencatatan sipil Kabupaten Tulang Bawang ditinjau dari pengetahuan dan pemahamannya terhadap tujuan, manfaat, dan pelaksanaan program digitalisasi pelayanan administrasi Kapten Tubasa. Sehingga dapat tercapainya pelayanan administrasi yang lebih efektif bagi masyarakat dan pemerintah Kabupaten Tulang Bawang. Program Kapten Tubasa ini sudah berjalan sejak tahun 2020 pada masa pandemic Covid-19 dan hal ini didasari oleh tingginya kebutuhan pemenuhan administrasi masyarakat seperti pelayanan e-KTP dan pelayanan akte kelahiran, kebutuhan pelayanan administrasi selalu padat dan menumpuk akibatnya masyarakat tidak dilayani secara efektif dan efisien, hal inilah yang mendasari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang membentuk program digitalisasi pelayanan administrasi yang disebut Kapten Tubasa untuk meminimalisir kerugian materil maupun non-materil. Beberapa program yang ada dalam Kapten Tubasa yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Mutasi Penduduk, Kutipan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan masih banyak lagi pelayanan yang dapat dilakukan dalam Website Kapten Tubasa. Program ini merupakan pelayanan masyarakat berbasis teknologi, cukup dengan memanfaatkan gadget atau ponsel maka pelayanan masyarakat dapat dilaksanakan secara daring (Dalam jaringan) tanpa masyarakat harus datang ke Dukcapil dan antri. Jadi dapat dikatakan bahwa program yang ada mengenai Aplikasi Kapten Tubasa ini sangat mudah di pahami oleh masyarakat khususnya para generasi milenial dan genZ. Program yang diberikan juga tidak rumit, tampilan yang diberikan dalam aplikasi sangat mudah untuk dibaca dan difahami. Tentu dengan adanya aplikasi ini maka kebutuhan akan pendataan administrasi dapat lebih efektif dan efisien tanpa perlu untuk mengunjungi kantor pelayanan Dukcapil.

#### **3.2 Tepat Sasaran**

Tepat sasaran merupakan penanda betapa program Kapten Tubasa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang terfokus pada pemenuhan kebutuhan penduduk setempat atau tujuan program. Pelaksana program juga dapat menjadikan sasaran sebagai sumber inspirasi dan arahan dalam mengelola program di lapangan(Ahmad Yusron, 2022). Dalam hal ini, tujuannya adalah untuk memastikan penerimaan layanan petugas dan ketepatan dalam menentukan target program Program yang diluncurkan ini melayani seluruh masyarakat Kabupaten Tulang Bawang dan tanpa

adanya biaya tambahan. Selama program ini diluncurkan sudah banyak masyarakat yang menggunakan, terutama bagi masyarakat yang jarak rumah dengan kantor Dukcapil sangat jauh. Hal ini dapat membantu masyarakat yang ingin mengurus pendataan administrasinya. Dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program ini yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil bahwa program ini memperoleh nilai IKM 80,80. Dimana dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat puas akan program yang diberikan oleh Dinas Dukcapil dan aplikasi tersebut sangat membantu kebutuhan masyarakat Kabupaten Tulang Bawang.

### **3.3 Tepat Waktu**

Ketepatan waktu dari suatu program memainkan peran penting dalam menerapkan standar operasional bagi tiap tugas yang diselesaikan. Dalam hal ini, ketepatan waktu mengacu pada apakah program dilakukan berdasarkan pada standar yang sudah ditentukan sebelumnya atau apakah program tersebut menemui kesulitan (Rudiansyah, 2021). Pelaksanaan program yang tepat waktu akan menghasilkan penilaian positif di masyarakat atau khalayak sasaran program. Berdasarkan hasil observasi penulis, program digitalisasi administrasi Kabupaten Tulang Bawang menyangkut manajemen waktu dimana setelah adanya permintaan pelayanan dari masyarakat, petugas harus melayani dengan cepat tanpa membuat masyarakat menunggu selama 1 bulan hingga lebih dari 1 bulan, agar tidak terjadi hambatan administrasi yang memberatkan dan menyusahkan masyarakat. Selama proses pengajuan data, masyarakat hanya membutuhkan waktu sekitar 3-4 hari dalam menyelesaikan kebutuhannya. Dari hasil observasi juga bahwa dalam 1 hari Dinas Dukcapil dapat menyelesaikan kepengurusan data mencapai ratusan berkas, dan jika ditemukan berkas yang tidak lengkap maka pengajuan berkas tersebut akan ditolak. Kepengurusan berkas melalui via aplikasi ini sangat menghemat waktu dalam pengurusan. Jika terdapat berkas yang kurang maka mereka dapat melengkapi berkas tersebut dan mengajukan kembali tanpa harus menghabiskan banyak waktu. Tentu dengan adanya aplikasi Kapten Tubasa, pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan efisien.

### **3.4 Tercapainya Tujuan**

Untuk penyelenggaraan program, sebelumnya penekanan utama suatu program ditetapkan, dan untuk menciptakan rencana yang efisien dalam melaksanakan program, tujuan tersebut dipertimbangkan dengan cermat. Sasaran yang efektif akan menguraikan pemahaman organisasi atau lembaga terhadap permasalahan tersebut (Maulia, 2022). Program digitalisasi administrasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil Kapten Tubasa Kabupaten Tulang Bawang sendiri sudah tercapai dibuktikan dari keterlibatan penulis sendiri dalam membuktikan keberhasilan aplikasi Tubasa bagi masyarakat kabupaten Tulang Bawang. Dari data Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang, tingkat keberhasilan aplikasi ini dalam hampir mencapai 50 %, yang artinya bahwa tujuan dari aplikasi ini sudah cukup baik dan efektif terhadap pencegahan pungli. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yakni banyak dari masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi *Smartphone*.

### **3.5 Perubahan Nyata**

Perubahan adalah situasi di mana terdapat perbedaan pada awal dan akhir suatu durasi tertentu. Perbaikan atau pengembangan diharapkan dapat membawa perubahan.

Tentu saja, penting untuk mempertimbangkan bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan Kapten Tubasa dibandingkan sebelum dan sesudah penerapan program ketika melaksanakan program digitalisasi. Dengan demikian, subjek dan objek pelaksanaan program akan dapat menentukan apakah perubahan yang terjadi sepenuhnya sesuai dengan tujuan atau sejauh mana menyimpang dari tujuan. Dari hasil observasi peneliti, program digitalisasi layanan administrasi kapten tubasa didukung oleh UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi yang mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan, namun hal ini masih memerlukan penyesuaian bagi para lansia dan masyarakat yang tidak paham akan teknologi. Bentuk perubahan yang dirasakan yakni terkait efisiensi waktu dalam mengurus berkas pengajuan yang tidak lagi harus menunggu berjam-jam dalam antrian, serta perubahan lainnya yakni dengan menggunakan aplikasi ini maka juga akan mencegah terjadinya pungutan liar yang mana sebelumnya banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus berkas nya. Dengan adanya aplikasi ini tentu hal tersebut sangat dapat dihindari.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penggunaan aplikasi Kapten Tubasa dalam proses pendataan administrasi kependudukan bertujuan agar dalam melakukan pengajuan administrasi kependudukan masyarakat tidak perlu lagi untuk melakukan antrian panjang dan dalam melakukan pengurusan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Trobosan baru Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang ini perlu untuk dilakukan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan aktivitasnya serta memudahkan masyarakat dalam mengurus keadministrasian kependudukan nya dan agar trobosan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil dapat menepis anggapan masyarakat yang menganggap bahwa mengurus data kependudukan itu ribet dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh sebab itu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang perlu untuk diterapkan mengingat bahwa jumlah penduduk semakin hari, semakin banyak dan jika tidak ada trobosan yang dilakukan maka akan banyak masalah nantinya yang akan terjadi dalam melakukan pendataan kependudukan masyarakat. Pernyataan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setyawan, 2022) yang dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melahirkan trobosan baru dalam melakukan pendataan kependudukan masyarakat. Memanfaatkan kecangihan teknologi yang ada tentu akan lebih mempermudah Dinas Dukcapil untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya dan memperluas perpektif pada penelitian sebelumnya, sebab dalam penelitian sebelumnya hanya membahas terkait peran Dinas Dukcapil dalam melakukan pendataan, program pendataan kartu kependudukan. Namun dalam penelitian ini penulis lebih menekankan kepada analisis efektivitas program Kapten Tubasa oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang yang merupakan tugas dari Dinas Dukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program Kapten Tubasa di Kabupaten Tulang Bawang yakni Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi saat ini, masyarakat Kabupaten Tulang Bawang mayoritas masih kesusahan dalam mengakses internet yang



mengakibatkan kesenjangan digital terhadap mereka. Akses terhadap infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) masih terbatas di beberapa daerah, sehingga masyarakat kurang terpapar dan memiliki kesempatan untuk mempelajari serta menggunakan teknologi digital. Faktor kedua yakni kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan adanya aplikasi tersebut. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui akan adanya aplikasi tersebut.

#### IV . KESIMPULAN

Pelaksanaan Program Layanan administrasi kependudukan Kapten Tubasa oleh Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dinilai belum sepenuhnya efektif bagi seluruh masyarakat abupaten tulang bawang karena masih banyak masyarakat yang belum bisa menyesuaikan diri dengan teknologi. Beberapa kendala yang dialami tentu menjadi hambatan Dinas Dukcapil dalam mengaplikasikan program Kapten Tubasa. Faktor penghambat dalam pelaksanaan program Kapten Tubasa yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi sehingga mereka cenderung abai dan sulit menerima kehadiran teknologi khususnya bagi para lansia serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait hadirnya aplikasi Kapten Tubasa.

**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 program Kapten Tubasa di Dinas Dukcapil Kabupaten Tulang Bawang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yusron. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintah Dan Politik*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>
- Annisa Tri Kusuma. (2020). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal* [Universitas Sebelas Maret]. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/91264/Efektivitas-Pelayanan-Penerbitan-Akta-Kelahiran-melalui-Kantor-Pelayanan-Administrasi-Terpadu-Kecamatan-di-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-Kabupaten-Tegal>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penellitian Suatu Pendekatan Praktik*. *Rineka Cipta*.
- Felisa Rizky Amalia. (2020). Efektivitas Inovasi “ One Day Service” Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.5.2.2020.121-144>
- Firayunia, I. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.645>
- Helmie Maulia. (2022). Analysis of The Quality of Population Administration Services: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1251>
- Heri Cahyono. (2023). Perwujudan pelayanan publik yang baik melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Scientifics Jurnal of Pancasila and Civiv Education*, 12. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/civics/article>
- Ida Ayu Ratna Kartika Dewi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.5.2.2020.104-120>
- Mochtar Lotfi. (2020). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Mobil Keliling Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Admnistrasi Bisnis*, 3. <https://doi.org/https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/330>
- Septianan, D. (2023). Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Publicuho*, 5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76>
- Setyawan, I. A. (2022). *Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul* [Universitas AMIKOM Yogyakarta]. <http://eprints.amikom.ac.id/id/eprint/3557>
- Simangungsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Pustaka.
- Yurri Rudiansyah. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>