

Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Kota Surakarta

Nadya Yanika Oentari Putri*, Anton Subarno, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: yanikanadya@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: 1) Penyelenggaraan Dukcapil Dalam Genggaman pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Dukcapil Dalam Genggaman, 3) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Administrasi dan Pencatatan Kependudukan Aparatur Sipil Negara Kota Surakarta dalam menghadapi penerapan Dukcapil Dalam Genggaman. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan Dukcapil Dalam Genggaman pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta meliputi a) perencanaan dan persiapan penerapan Dukcapil Dalam Genggaman, b) pelaksanaan penerapan Dukcapil Dalam Genggaman, c) Monitoring dan evaluasi penerapan Dukcapil Dalam Genggaman. 2) Kendala dalam penerapan Dukcapil Dalam Genggaman antara lain: a) sosialisasi aplikasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat Surakarta, b) fitur aplikasi yang perlu dilengkapi, c) alur yang kurang efektif, d) server yang sering 3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam mengatasi kendala tersebut antara lain: a) Sosialisasi mengenai Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” kepada masyarakat luas, b) Melakukan pemutakhiran fungsionalitas pada “Dukcapil Dalam Genggaman” Aplikasi, c) Mempersingkat alur layanan agar efektif, d) Melakukan perbaikan server.

Kata Kunci: dukcapil dalam genggaman; e-pemerintahan; kualitatif; penerapan

Abstract

This research was carried out to find out: 1) the Implementation of Dukcapil Dalam Genggaman at the Population Administration and Civil Registration of Surakarta City, 2) What the obstacles are faced in implementing the Dukcapil Dalam Genggaman, 3) Efforts made by the Department of Population Administration and Registration Surakarta City Civil Servant in facing the application of Dukcapil Dalam Genggaman. This type of this research is a descriptive qualitative case study approach. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. The results showed that 1) implementation of Dukcapil Dalam Genggaman at the Population Administration and Civil Registration of Surakarta City included a) planning and preparation for the application of Dukcapil Dalam Genggaman, b) implementing the application of Dukcapil Dalam Genggaman, c) Monitoring and evaluating the application of Dukcapil Dalam Genggaman. 2) Obstacles to the application of Dukcapil Dalam Genggaman include: a) socialisation of the application that does not reach the entire community of Surakarta, b) application features need to be

**Corresponding author*

Citation in APA style: Putri, N.Y.O, Subarno, A., & Akbarini, N.R. (2023). Penerapan aplikasi “dukcapil dalam genggaman” di Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(4), 345-353. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825>

completed, c) flow is less effective, d) servers that often 3) Efforts made by the Population Administration and Civil Registration Office of Surakarta City in dealing with these obstacles include: a) Socialize regarding the "Dukcapil Dalam Genggaman" App to the broader community, b) Perform the functionality updates on the "Dukcapil Dalam Genggaman" Application, c) Shorten the service flow to make it effective, d) Do a server repair.

Keywords: application; e-government; qualitative

Received July 02, 2022; Revised August 20, 2022; Accepted September 06, 2022;
Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.62825>

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu isu utama serta menjadi hal pokok yang menjadi perhatian baik pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik yaitu melayani secara keseluruhan terhadap aspek yang dibutuhkan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hayat, 2017; Mukarom & Laksana, 2016). Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, kompleksitas mengenai kebutuhan masyarakat terkait pelayanan juga ikut meningkat. Maka dari itu kesiapan pemerintah sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah harus lebih ditekankan karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan inovasi daerah, manajemen pemerintahan membutuhkan inovasi-inovasi baru agar dapat memberikan pelayanan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan dampaknya bagi masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya belum mencapai hasil yang memuaskan. inovasi merupakan sebuah perubahan serta pembaharuan dengan memanfaatkan ide-ide baru dan kreatif guna bermanfaat dalam penciptaan produk baru, layanan yang lebih baik, dengan proses yang lebih efektif dan efisien. Inovasi di sektor publik biasanya identik dengan pelayanan public (Sherly dkk., 2020; Trott, 2017; Widjaja & Winarso, 2019). Inovasi pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah bagi perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Pada era sekarang yang mengharuskan segalanya berbasis teknologi, maka pengembangan pelayanan publik harus terus di kembangkan. Ide ini sejalan dengan kebutuhan rencana pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dirumuskan oleh pemerintah pusat, dan yang terakhir disebut *Electronic Government (E-Government)*.

Dalam era globalisasi, pemerintah telah mengadopsi pelayanan publik berbasis elektronik yaitu *E-Government*. *E-Government* merupakan inovasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan memberi kemudahan untuk masyarakat. Penggunaan teknologi ini dapat memberikan akses kepada publik dengan lebih luas, mudah, dan cepat sehingga waktu yang dibutuhkan semakin efektif dan efisien kepada pemangku kepentingan seperti warga negara, bisnis, karyawan dan pemerintah lainnya (Wicaksono, 2018; Alshehri dkk., 2012; Juliarso, 2019, Elkhesin dkk., 2020).

Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta telah melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi *E-Government*. Inovasi yang telah dihadirkan oleh dinas ini bernama Dukcapil Dalam Genggaman, sebagai inovasi penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Inovasi ini di latar belakang oleh kurangnya kesadaran akan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kota Surakarta.

Aplikasi ini melayani Pengajuan Layanan Administrasi penduduk seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Akta Kematian, Perpindahan Keluarga, Kedatangan, Layanan Pengaduan dan Cek Status E-KTP. Namun dalam penerapannya belum maksimal karena seringkali aplikasi tidak dapat diakses karena sedang mengalami pemeliharaan atau *maintenance*. Kenyataannya banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, sehingga masyarakat yang ingin mengurus dokumen

kependudukan lebih memilih langsung mendatangi kantor Disdukcapil. Beberapa orang yang sudah mengetahui tentang aplikasi ini tetap memilih layanan offline karena dianggap lebih cepat dan lebih persuasif. Meski layanan offline dibatasi kuota dan batas waktu layanan, namun kenyataannya masyarakat masih lebih memilih layanan ini.

Pelayanan administrasi kependudukan secara online dengan menggunakan aplikasi memiliki keunggulan berupa penghematan biaya, waktu, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Soraya & Astuti, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik terdapat prinsip-prinsip yang harus dilakukan demi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 17 Tahun 2017 menjadi dasar bagi pemerintah untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik yang baik, yaitu yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang didasarkan pada keterbukaan informasi, akan mewujudkan suatu tata Kelola pemerintahan yang baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Waktu penelitian ini Tujuh (7) bulan terhitung dari bulan Desember 2021 – Juli 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dan masalah yang menjadi pokok pembahasan dengan menggali fakta tentang penerapan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan analisis dokumen. Uji validitas data diperoleh dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif. Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan prosedur penelitian dimulai dari tahap persiapan, pengembangan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan laporan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil penelitian

1. Penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Tahapan jangka pendek merupakan tahap awal dari penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Pada tahapan jangka pendek ini terdapat beberapa poin yang dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, diantaranya Pembentukan Tim Efektif, Koordinasi dengan *stakeholder*, pengumpulan data kependudukan, pembuatan aplikasi dan standar operasional prosedur (SOP), *launching* dan sosialisasi aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”, serta monitoring dan evaluasi aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”.

Tahapan jangka menengah merupakan tahapan kedua yang dipersiapkan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada tahapan ini terdapat tiga poin yang dilakukan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu penerapan Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” ke 51 Kelurahan dan *stakeholder* lainnya, Penyempurnaan Aplikasi, Monitoring dan Evaluasi Jangka Menengah.

Tahapan jangka panjang merupakan tahapan terakhir dalam perencanaan dan penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini. Tahapan jangka panjang ini berupa terintegrasi nya aplikasi dengan layanan warung KTP-el serta Anjungan Mandiri KTP-el. Tahapan jangka panjang ini memberikan output yaitu tersedianya aplikasi pelayanan kependudukan yang terintegrasi. statistik pelayanan *online* dan jumlah pelayanan atau penerbitan dokumen. Berikut akan dijelaskan masing-masing fitur yang ada di dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

- a. Pendaftaran Baru

Fitur pendaftaran baru (*sign up*) ini digunakan untuk pengguna yang ingin membuat akun baru. Pengguna yang ingin mendaftar, harus memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kode yang ditampilkan. Setelah NIK dan kode dimasukkan dengan benar, halaman detail laporan akan muncul. Pada halaman ini, pengguna akan diminta untuk mengisi alamat email dan nomor ponsel. Terakhir, halaman detail pelapor akan dikirimkan melalui *Short Message Service* (SMS) dan email.

- b. Log in
Setelah tahap pendaftaran selesai dilakukan, pelapor dapat melakukan login untuk dapat mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan. Fungsi ini akan meminta pengguna untuk memasukkan nomor induk kependudukan (NIK) dan kata kunci.
- c. Persyaratan
Sebelum mengajukan layanan administrasi kependudukan, pelapor harus memenuhi persyaratan-persyaratan terlebih dahulu. Setiap jenis pelayanan manajemen kependudukan memiliki persyaratan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" membagi kebutuhan sesuai dengan jenis pelayanan pengelolaan kependudukan.
- d. Bantuan
Bantuan merupakan fitur yang berfungsi memberikan bantuan kepada pengguna yang masih merasa kebingungan ketika menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Bantuan terbagi ke dalam empat sub fitur, yaitu bantuan untuk pengguna baru yang hendak melakukan pendaftaran, bantuan untuk pelapor, bantuan terkait pengajuan dokumen serta kontak dan alamat yang dapat dihubungi oleh pengguna.
- e. Pengajuan Layanan
Pelapor yang sudah terdaftar menjadi pelapor aktif dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dapat melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan. Pengajuan merupakan fitur yang berfungsi memberikan akses kepada pengguna untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan.
- f. Pengaduan
Pengaduan merupakan fitur yang berfungsi memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyampaikan pengaduan berupa saran ataupun kritik kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Pelapor dapat melakukan pengaduan/saran dan kritik berupa pertanyaan atau keluhan kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.
- g. Tampilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik
Tampilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik merupakan fitur yang berfungsi untuk menampilkan gambar dari KTP Elektronik pengguna. Selain KTP Elektronik pengguna, fitur ini juga dapat menampilkan KTP Elektronik dari anggota keluarga lain dari pengguna.
- h. Cek Data
Cek data merupakan fitur yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait dengan data Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. Data yang diberikan oleh Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yaitu berupa nama, status dan tanggal cetak.

Dinas Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil dapat dikatakan sudah menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini secara hampir menyeluruh sejak mulai diluncurkan pada tahun 2019 hingga sekarang, namun belum seratus persen karena masih banyak masyarakat yang masih datang ke dinas administrasi kependudukan Kota Surakarta untuk dilayani secara *offline*. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang dikeluhkan masyarakat memiliki tahapan penggunaan yang sedikit panjang ini dikarenakan aplikasi menarik *database* kependudukan, sehingga harus berhati-hati dalam penerapannya karena mencegah adanya *hacker* atau orang yang tidak berkepentingan untuk mengambil data-data kependudukan masyarakat. Hal tersebut membuat dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat berhati-hati terkait data kependudukan masyarakat. Pengontrolan aplikasi juga dilakukan untuk menghindari dicurinya data-data masyarakat. Terdapat team untuk mengontrol Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini.

Terdapat tim TI yang dibentuk oleh dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota surakarta untuk mengontrol dan memantau pergerakan dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini, yaitu sebanyak 6 orang dengan bagian nya masing-masing yang bernama bidang pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan data. Pada penerapannya, aplikasi ini telah menekan antrian masyarakat yang ingin mengurus layanan kependudukan, walaupun masih ada beberapa layanan yang belum

tercover pada aplikasi ini seperti layanan mengenai perkawinan dan perceraian, sehingga layanan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan wa ticket atau layanan menggunakan aplikasi whatsapp yang kemudian akan dibalas dan dilayani oleh admin.

Setelah Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini berjalan, kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah melakukan monitoring dan evaluasi dari penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Monitoring dan evaluasi berguna bagi implementasi kebijakan atau program untuk digunakan sebagai cara dalam memantau, melihat, dan menilai bagaimana kebijakan atau program terlaksana. Kegiatan monitoring dan evaluasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" setelah program tersebut berjalan hingga saat ini dilakukan secara global dan menyeluruh setahun sekali. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini melibatkan semua pelaksana bidang di dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan stakeholder untuk menerima semua masukan secara menyeluruh agar ada perbaikan untuk kedepannya. Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" sampai dengan tahap evaluasi dapat diartikan bahwa Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan aplikasi ini sesuai dengan perencanaan awal, namun memang dalam penerapannya masih ada kendala yang dihadapi.

2. Hambatan dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang kurang menjangkau semua masyarakat. Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini mengakibatkan kendala dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Selain karena terdapat masyarakat yang gaptik (gagal teknologi) atau enggan masyarakat belajar dan mengikuti perubahan yang ada dan lebih memilih dilayani secara manual, dinas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kurang memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Sosialisasi yang digunakan kebanyakan menggunakan media *online* seperti dalam bentuk video dan media sosial. Hal tersebut menjadikan masyarakat yang memiliki kendala dalam smartphone yang kurang memadai ataupun masyarakat yang tidak memiliki media sosial kesulitan untuk mendapat informasi tersebut.

Fitur aplikasi yang masih belum lengkap. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang telah diluncurkan sejak tahun 2019 sampai sekarang masih didapati fitur yang belum lengkap. Seperti halnya masyarakat yang ingin mengurus dokumen pernikahan ataupun perceraian ini belum ada fiturnya dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Fitur yang ada dalam dukcapil hanyalah pelayanan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KTP, Kartu Identitas Anak (KIA) dan Pindah Datang, sedangkan untuk mengurus dokumen pernikahan belum tersedia. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen seperti perkawinan dan perceraian tidak dapat menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" namun harus mengurus secara offline di kantor dukcapil ataupun melalui whatsapp.

Alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif. Alur pelayanan dalam Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dianggap belum efektif karena masih menggunakan persyaratan berupa data yang harus dicetak kemudian masyarakat harus melakukan scan dan proses upload data. Hal tersebut kemudian menjadikan alur persyaratan yang kurang efektif karena masyarakat tidak langsung diberikan proses persyaratan langsung pada aplikasi.

Server Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang sering bermasalah. Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penerapannya sering mengalami gangguan teknis berupa server aplikasi yang *down* dan mengalami kendala sehingga ketika masyarakat yang ingin menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini terkadang aplikasi ini tidak bisa digunakan atau sedang dalam perbaikan. Server Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini menggunakan server local dan sedang dalam perubahan menjadi server terpusat.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Mengenai Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" kepada seluruh masyarakat kota surakarta secara bertahap. Sosialisasi yang dilakukan juga tidak hanya membuat pamflet atau video namun juga disosialisasikan secara langsung terutama bagi masyarakat kota surakarta yang tidak mempunyai akses media sosial dan masyarakat yang gagal teknologi sehingga masyarakat kota surakarta dapat mengetahui keberadaan pelayanan secara online menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman".

Melakukan *update* fitur Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Update atau penambahan kelengkapan fitur aplikasi ini akan membuat penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" lebih maksimal karena masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini sesuai dengan kebutuhannya.

Mempersingkat alur pelayanan agar lebih efektif. Menyederhanakan alur pelayanan tersebut dengan mengembangkan persyaratan yang awalnya masih file yang harus di download menjadi form form yang sudah terdapat di aplikasi, sehingga masyarakat hanya tinggal menuliskan langsung di aplikasi tanpa harus mencetak ulang formulir. Mengupayakan Perbaikan Server Server yang baik merupakan hal utama dalam penerapan aplikasi yang baik pula, apabila upaya penggantian server ini ditindaklanjuti maka akan menunjang penerapan aplikasi menjadi lebih baik. Hal tersebut bertujuan agar pengguna layanan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" merasa nyaman pada saat penggunaan aplikasi dan mengurangi masyarakat untuk datang ke kantor karena mengurus menggunakan aplikasi pun mudah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dihubungkan dengan teori yang relevan. Berikut pembahasannya:

1. Penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Perencanaan adalah langkah awal yang harus dilaksanakan supaya kebijakan baru yang akan diterapkan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan tujuan awal yang diharapkan. Perencanaan merupakan suatu proses untuk menentukan rencana. Perencanaan dianggap penting karena akan menjadi penentu dan sekaligus memberi arah terhadap tujuan yang ingin dicapai (Rahmi, 2019). Suhartini (2017) menyatakan bahwa aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru.

Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" merupakan bentuk inovasi baru dalam hal pelayanan kependudukan berbasis android. Dalam membuat sistem Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Pada tahapan jangka pendek ini terdiri dari pembentukan tim efektif, koordinasi dengan *stakeholder*, pengumpulan data, pembuatan aplikasi dan SOP, *launching* dan Sosialisasi aplikasi "Dukcapil dalam Genggaman", dan yang terakhir monitoring dan Evaluasi.

Pelaksanaan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta belum maksimal karena masih terdapat kendala-kendala yang belum terselesaikan. Dinas Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil dapat dikatakan sudah menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini secara hampir menyeluruh tapi belum seratus persen karena masih banyak masyarakat yang masih datang ke Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk dilayani secara *offline*. Namun, aplikasi ini telah menekan antrian masyarakat yang ingin mengurus layanan kependudukan, walaupun masih ada beberapa layanan yang belum tercover pada aplikasi ini seperti layanan mengenai perkawinan dan perceraian.

Tahap terakhir dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini adalah melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring ini dilakukan untuk mengetahui apa saja kekurangan serta kendala dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini. Pengawasan atau monitoring merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi agar seluruh pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan (Lukas dkk., 2017).

2. Hambatan dalam penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sosialisasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" yang kurang menjangkau semua masyarakat dikarenakan Kegiatan sosialisasi yang dilakukan disdukcapil hanya melalui sosialisasi dengan media online sehingga masyarakat yang tidak memiliki media sosial tidak dapat mengakses informasi tersebut. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi akan mengganggu keberhasilan penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan Kota Surakarta. Karena kurangnya sosialisasi akan berdampak pada kurangnya pengetahuan masyarakat (Lindriati dkk., 2017).

Fitur aplikasi yang masih belum lengkap maka penerapan aplikasi tersebut menjadi tidak maksimal karena fitur fungsionalitas berpengaruh terhadap minat kelanjutan penggunaan (Husada, 2019).

Alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif membuat masyarakat malas untuk menggunakan aplikasi ini karena merasa aplikasi tidak ringkas. Hal tersebut mengganggu penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terselenggara dengan maksimal. Dalam sebuah aplikasi berbasis android masyarakat mengharapkan alur layanan yang simpel dan tidak rumit.

Server yang sering bermasalah tersebut membuat penerapan dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" tidak maksimal tersebut membuat masyarakat banyak yang enggan untuk menggunakan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dan lebih suka untuk dilayani secara langsung di kantor.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" Di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat Kota Surakarta tentang adanya Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Sosialisasi juga tidak hanya melalui media sosial namun juga dilakukan secara langsung agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui adanya aplikasi ini. Sosialisasi sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal oleh masyarakat mengenai kebijakan baru yang telah dihasilkan perlu dilakukan agar masyarakat mengetahuinya dan kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik dan juga mendapat dukungan dari masyarakat (Herdiana, 2018). Sejalan dengan Efendi dkk. (2021) sosialisasi bertujuan agar masyarakat paham dan mengetahui hal yang ingin disampaikan.

Penambahan fitur yang lengkap sesuai dengan pelayanan yang disediakan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta secara offline akan mempermudah masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan tanpa terkecuali. Perlunya penyempurnaan fitur dan penambahan fitur baru dapat mendukung dan meningkatkan efisiensi waktu dari aplikasi itu sendiri (Wijaya, 2019). Sejalan Solikin (2019) Pengembangan fitur diperlukan untuk mempermudah akses dengan perangkat smartphone.

Penyederhanaan alur juga akan meningkatkan nilai manfaat dari inovasi Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini serta melalui penyederhanaan alur pelayanan diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan dan memangkas waktu pelayanan (Nikmatillahi dkk., 2021). Sejalan dengan Sari dan Harmawan (2012) mempersingkat alur pelayanan merupakan upaya agar tercapai kemudahan layanan serta prosedur yang jelas dalam proses pelayanan dan kepuasan pelanggan pun dapat tercapai.

Mengupayakan perbaikan server karena apabila server yang dijalankan sudah optimal maka kendala terkait *trouble* nya aplikasi tidak akan terjadi (Harsapranata, 2020). Tetapi kenyataannya sistem dari Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" ini sering mengalami gangguan atau *trouble* yang mengakibatkan aplikasi tidak dapat diakses pengguna. dengan melakukan perbaikan server agar aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dapat meningkatkan kapabilitas teknologi informasi dan layanan yang didukung oleh server dan jaringan yang andal (Mardiono & Rahman, 2013)

Kesimpulan

Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta meliputi perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", pelaksanaan penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", serta monitoring dan evaluasi penerapan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman". Perencanaan dan Persiapan Penerapan Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" terbagi menjadi tiga tahapan yaitu tahapan jangka pendek, tahapan jangka menengah, dan tahapan jangka panjang. Tahapan jangka Panjang terdiri dari pembentukan tim efektif, koordinasi dengan *stakeholders*, pengumpulan data, pembuatan aplikasi dan SOP, launching, sosialisasi, dan monitoring evaluasi. Tahapan jangka menengah dimulai dengan penerapan aplikasi ke 51 kelurahan Kota Surakarta dan *stakeholder* lainnya, dan tahapan jangka panjang memberikan output yaitu tersedianya aplikasi pelayanan kependudukan yang terintegrasi. Dalam penerapan aplikasi masih terdapat kendala atau hambatan yang dialami Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu sosialisasi aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang kurang menjangkau semua masyarakat, fitur aplikasi yang masih belum lengkap, alur pelayanan dalam aplikasi yang kurang efektif, dan server yang sering bermasalah. Upaya yang dilakukan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk mengatasi hambatan adalah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi dukcapil dalam genggaman, melakukan

update fitur aplikasi dukcapil dalam genggaman, mempersingkat alur pelayanan agar lebih efektif, mengupayakan perbaikan server. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diajukan saran sebagai pertimbangan agar pelaksanaan penerapan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” lebih baik lagi. Kepada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta agar lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan dapat mengetahui keberadaan aplikasi dan penyebaran informasi mengenai aplikasi lebih meluas, melakukan penambahan fitur untuk fitur layanan yang belum ada di dalam aplikasi, Melakukan pembaharuan aplikasi secara terus menerus terutama mengenai penambahan server. Kepada masyarakat agar menambah kesadaran untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan aplikasi terutama pengoperasian aplikasi agar kewajiban mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” tidak terhambat dan tidak perlu untuk datang secara langsung ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan.

Daftar Pustaka

- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM. *23rd Australasian Conference On Information Systems*
- Efendi, B. M. S., Mustikarani, N., Triaditama, S., Muqtashida, T., & Wiradimadja, A. (2021). Sosialisasi Pencegahan Penyebaran Hoax Dalam Pembelajaran IPS dengan Aplikasi HBT V2. *Jurnal Praksis dan Dedikasi Sosial*, 4(1), 9-18.
- EIKheshin, S. A., & Saleeb, N. (2020). Assessing the adoption of *E-Government* using tam model: Case of Egypt. *International Journal of Managing Information Technology*, 12(1), 1-14.
- Harsapranata, A. I. (2021). Perancangan Sistem Informasi Otorisasi Aktifitas Ruang Server. *Prosiding Seminar Nasional Teknoka*, 5, 1–8.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13-26.
- Husada, D. Y. (2019). *Analisis Fitur–Fitur Pada Aplikasi Perbankan Seluler Yang Mendorong Terbentuknya Keterikatan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Kelanjutan Penggunaan [Thesis]*. Universitas Diponegoro.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 10-15.
- Lindriati, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(6).
- Lukas, M., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2), 1921–1928
- Mardiono, I., & Rahman, A. (2013). Perbaikan Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Integrasi Dimensi Kualitas Jasa dan Pendekatan Perilaku Konsumen (Studi Kasus: perpustakaan Universitas Brawijaya, Malang). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(1).
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016) *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia
- Nikmatillahi, Y., Setiatin, S., & Wiyaksa, I. M. (2021). Optimalisasi Alur Pelayanan Vaksinasi Covid-19 di RSU X Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Health Sains*, 2(8), 1109-1117.
- Trott, P. (2017). *Innovation Management and New Product Development* (6th ed.). Pearson.

- Rahmi, S. R. S. (2019). Perencanaan SDM Melalui Manajemen Strategik Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Intelektualita*, 5(1).
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2013). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95–104.
- Sherly, S., Candra, V., Nainggolan, N. T., Simatupang, S., Putri, D. E., Pakpahan, G. E., Susanti, E., Silitonga, H. P., Lie, D., Grace, E., Wijaya, A., Sisca, S., & Julyanthry, J. (2020). *Pengantar Manajemen Publik dan Bisnis (Tinjauan Teori dan Konseptual)*. Widina Bhakti Persada.
- Solikin, I. (2019). Pengembangan Fitur Notifikasi E-Modul pada Program Studi Manajemen Informatika. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 10(1), 189-196.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61-70.
- Suhartini. (2017). Aplikasi Alat BANTU Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs.6 (Studi Kasus: SDIT Fathona Baturaja), *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi* 1(1), 71-80
- Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(2), 227–236.
- Widjaja, Y.R & Winarso, W. (2019). *Bisnis Kreatif dan Inovasi*. Yayasan Barcode.
- Wijaya, T. (2019). Middleware Data Pembelian ke Aplikasi e-Faktur untuk Meningkatkan Efisien Waktu dan Biaya Pengusaha. *Jurnal Teknologi Informasi Techno.Com*, 18(1), 26-36.