

## IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG (Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil)

Irvan Arif Kurniawan, Dede Yusman, \*Ghina Ummu Kultsum, Aldo Junianto  
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia

### Abstract

*This research is entitled "Implementation of E-Government at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang City. A Case Study of the Dukcapil Sobat Platform". This research is descriptive research using qualitative research methods in the form of observation, documentation and interviews. Informants in this study included 1 head of the population registration service as a key informant, 1 person for certain functional positions, population administration information systems a key informant and 5 people who were users of the SOBAT DUKCAPIL application. The results of the study show that the Implementation of E-Government at the Department of Population and Civil Registration of Tangerang City Case Study the SOBAT DUKCAPIL Platform is seen from 3 dimensions, namely (Faster) Service Speed, (Better) Service Quality and (Cheaper) Service Costs, namely: (1) Faster The speed of service provided from digital-based services by the SOBAT DUKCAPIL platform is faster, which only takes 2 working days. (2) Better Quality of Service provided on this digital-based service is much better than before the implementation of the platform. (3) Cheaper Fees The services provided in the SOBAT application are relatively cheaper than before, the public only has internet quota and free of charge from population document management services.*

**Keywords:** *e-Government, Platform, Implementation*

### Abstrak

Penelitian ini berjudul Implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Studi Kasus Platform Sobat Dukcapil. Penelitian ini penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini meliputi 1 orang Kepala bagian pelayanan pendaftaran penduduk sebagai informan kunci 1 orang Jabatan Fungsional Tertentu Sistem informasi administrasi kependudukan sebagai informan kunci dan 5 orang Masyarakat pengguna aplikasi SOBAT DUKCAPIL. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Studi Kasus Platform SOBAT DUKCAPIL dilihat dari 3 dimensi yaitu (Faster) Kecepatan Pelayanan, (Better) Kualitas Pelayanan dan (Cheaper) Biaya Pelayanan yaitu: (1) Faster Kecepatan pelayanan yang diberikan dari pelayanan berbasis digital oleh platform SOBAT DUKCAPIL sudah Waktu Pelayanan yaitu hanya membutuhkan waktu 2 hari kerja. (2) Better Kualitas Pelayanan yang di berikan pada layanan berbasis digital ini sudah jauh Kualitas Pelayanan dari pada sebelum diterapkannya platform tersebut. (3) Cheaper Biaya Pelayanan yang diberikan pada aplikasi SOBAT ini relatif Biaya Pelayanan dari pada sebelumnya, masyarakat hanya bermodalkan kuota internet dan bebas biaya dari pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan.

**Kata kunci:** E-Government, Platform, Implementasi

### Article history:

Submission September 27 2022  
Revision November 11 2022  
Accepted November 25 2022  
Published December 26 2022

### Corresponding author

\*Email: [ghinauk@gmail.com](mailto:ghinauk@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini sudah banyak mengalami revolusi diantaranya, kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan, data serta informasi kini dapat dengan cepat disebarluaskan pada kalangan masyarakat di berbagai penjuru dunia. Yang artinya setiap individu saat ini dapat melakukan komunikasi secara langsung dengan siapapun secara realtime tanpa perantara/mediasi. Dengan adanya peranan teknologi ini tentu saja sangat berdampak dalam pemerintahan di era modern, dimana sangat dibutuhkan sikap nyata dalam melayani masyarakatnya, dalam berbagai aspek dan fungsi dari Pemerintahan. Era globalisasi yang perkembangannya sangat pesat sehingga membuat sebuah rumor seperti transparansi, hukum, demokratis serta good corporate governance dan lain sebagainya menjadikan hal yang sangat substansial yang harus diperhatikan sebuah Pemerintahan agar tidak tertinggal dengan bangsa lain. Dalam sebuah Negara diharuskannya melakukan reposisi Pemerintahan yang bersifat internal dan lebih berorientasi bagaimana mengarahkan Negara dan masyarakatnya dalam sebuah percepatan teknologi secara global.

Peningkatan kualitas hidup masyarakat dunia tidak terlepas dari pertumbuhan kinerja badan usaha swasta dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Dengan terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu melahirkannya peningkatan kinerja di sektor swasta yang diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kelemahan dalam standar kualitas pemberian pelayanan. Mengutip laman United Nation, (2020) tentang Government Survey 2020, Indonesia saat ini menduduki peringkat ke-88 dalam United Nations e-government Index 2020 dengan skor 0,6612 dalam pengembangan dan implementasi e-government, atau sistem e-government sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Juli 2020, Indonesia saat ini naik 19 peringkat dibandingkan tahun 2018, ketika Indonesia masih peringkat 107, dan 116 pada tahun 2016, yang jauh Kualitas Pelayanan peningkatannya sehingga berhasil menempatkan Indonesia masuk 100 besar peringkat dunia di posisi 88 dari 193 negara.



**Gambar 1 Peringkat E-government Indonesia Skala Internasional**

Sumber: Electronic Service Delivery

Survei ini bertujuan sebagai tolak ukur pembangunan negara khususnya anggota PBB untuk mengukur kekuatan dan tantangan dalam upaya Implementasi kebijakan sistem pemerintahan berbasis digital. Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi salah satu kendala untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan optimal serta transparansi salah satunya dalam pelayanan pengurusan administrasi data kependudukan di Kota Tangerang. Menurut dari hasil observasi peneliti masih ada beberapa masyarakat di Kota Tangerang yang belum mengetahui tentang adanya platform layanan administrasi catatan sipil berbasis digital, ini sangat menyulitkan bagi masyarakat Kota Tangerang yang belum mengetahui kehadiran dari layanan aplikasi berbasis digital tersebut. Permasalahan seperti itulah yang menjadi dasar atas keluhan yang terjadi pada masyarakat Kota Tangerang, Dengan kata lain, nilai kepuasan masyarakat masih belum maksimal terhadap pelayanan yang diberikan.

Tercatat Daerah yang memiliki semangat yang sama dalam efektivitas pelayanan tertarik membangun command center dan mengadopsi aplikasi berbasis digital merupakan Kota Tangerang. Sekda Kota Tangerang, Dadi Budaeri menambahkan, Sampai saat ini terdapat 178 aplikasi yang dimiliki oleh Pemkot Tangerang. Dengan melihat dari presentasi tersebut pemerintah Kota Tangerang harus dapat mengoptimalkan serta memberikan layanan berbasis digital yang prima agar dapat dipergunakan untuk masyarakat khususnya di Kota Tangerang.

Pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dari upaya kesejahteraan masyarakat dalam memberikan peningkatan mutu serta memperluas skala pelayanan dan kemudahan administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tangerang sadar akan fungsi serta pentingnya teknologi informasi. Oleh karena itu harus dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam meningkatkan mutu pelayanan dan tata kelola yang baik, namun tentu saja dalam Implementasinya pasti banyak menemukan kendala yang dihadapi. Inilah yang terjadi pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tangerang. Merujuk pada fungsi layanan dan pelayanan Dukcapil, beberapa masalah dapat diidentifikasi, yaitu lamanya proses pembuatan data kependudukan, antrian masyarakat dan kuota harian yang dibatasi, sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti loket antrian dengan hanya satu loket, kurangnya disiplin dalam hal staf dan jam kerja serta layanan elektronik yang masih menggunakan metode konvensional.

Perkembangan pelayanan publik yang manual atau sederhana menjadi salah satu kendala untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan optimal serta transparansi salah satunya dalam pelayanan pengurusan administrasi data kependudukan di Kota Tangerang. Menurut dari hasil observasi peneliti masih ada beberapa masyarakat di Kota Tangerang yang belum mengetahui tentang adanya platform layanan administrasi catatan sipil berbasis digital, ini sangat menyulitkan bagi masyarakat Kota Tangerang yang belum mengetahui kehadiran dari layanan aplikasi

berbasis digital tersebut. Permasalahan seperti itulah yang menjadi dasar atas keluhan yang terjadi pada masyarakat Kota Tangerang, Dengan kata lain, nilai kepuasan masyarakat masih belum maksimal terhadap pelayanan yang diberikan.

Pemerintah Kota Tangerang melalui Disdukcapil telah melakukan sebuah inovasi dalam memberikan sebuah pelayanan yang efektif serta transparan bagi masyarakat Kota Tangerang. Dengan lahirnya sebuah platform layanan yang biasa disebut dengan aplikasi Sobat Dukcapil atau Solusi Online Bantu Administrasi Tuntas. Sobat Dukcapil merupakan sebuah platform milik pemerintah Kota Tangerang yang merupakan sebuah penggabungan dari beberapa aplikasi layanan yang dimiliki Pemerintahan di Kota Tangerang untuk tujuan pemberian pelayanan yang terintegrasi, efisien serta efektif untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui website dan aplikasi. Adapun 2 (dua) layanan yang disediakan oleh Sobat Dukcapil diantaranya, Pelayanan Pencatatan Sipil dan Pelayanan Kependudukan.

Terdapat hasil penelitian terdahulu yang terkait Electronic Government. Yang pertama ada penelitian (Kurfali et al., 2017) yang berjudul tentang Adoption Of E-Government Service In Turkey dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Performance expectancy, Facilitating kondisi, Pengaruh sosial dan Kepercayaan internet merupakan faktor penentu ketika warga memutuskan untuk menggunakan layanan e-government. Kemudian berdasarkan hasil penelitian Lestari, Nugraha and Fauziah, (2019) yang membahas pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur teknologi dan keterbatasan sumber daya manusia sebagai pengelola menyebabkan tidak terlaksananya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan. Lalu hasil penelitian dari Suharyana, (2017) yang membahas tentang Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten menunjukkan adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif menurut Sugiyono (2017) merupakan proses mendeskripsikan objek, fenomena, atau lingkungan sosial yang dijawab dalam sebuah tulisan yang bersifat naratif, artinya, dari data yang terkumpul berbentuk kata atau gambar, bukan berupa angka. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah salah satu yang menjadi alat ukur penelitian atau instrumen tersebut. Oleh karena itu sebagai peneliti juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif tersebut siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun langsung ke lapangan untuk mengambil sampel data. Validasi tersebut meliputi tentang bagaimana pemahaman metode kualitatifnya, penguasaan wawasan dalam bidang yang

diteliti. Dan yang pasti peneliti itu sendiri lah yang melakukan validasi dengan cara mengevaluasi diri, jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan juga data primer dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, dalam menentukan informan penelitian menggunakan teknik snowball sampling, dengan informan kunci yaitu, Jabatan fungsional tertentu (SIK), Kepala bidang pelayanan pendaftaran kependudukan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dan Masyarakat pengguna aplikasi Sobat Dukcapil.

## HASIL DAN DISKUSI

### **Aplikasi Solusi Bantuan Administrasi Tuntas (SOBAT)**

Penerapan aplikasi Solusi Online Bantuan Administrasi Tuntas i(SOBAT) merupakan suatu sistem program yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara digital dalam bentuk kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang serupa dalam hasil dan tujuan penelitian ini. Pertama oleh (Wulandari, 2020) dengan judul : Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Governmen (Studi Kasus Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) efektifnya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Adapun Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa (1) Efektivitas inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut dapat dibilang sudah efektif karena masyarakat merasa puas dan efektif adanya Dr. Kepo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. (2) Faktor pendukung aplikasi Dr. Kepo adalah adanya kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, dan juga SDM yang memadai. Sedangkan faktor penghambat aplikasi Dr. Kepo adalah kurangnya sosialisasi face to face secara menyeluruh kepada masyarakat, dan permasalahan jaringan internet yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kedua oleh (Nupiah, 2022) dengan judul implementasi e-government melalui aplikasi online anywhere service (oase) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar provinsi sumatera barat, menemukan bahwa : Implementasi 3 elemen sukses dalam menerapkan E-Government, yaitu: 1). Elemen Support yaitu

adanya dukungan Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar untuk menerapkan E-Government 2). Elemen Capacity meliputi tersedianya Sumber daya finansial, Sumber daya infrastruktur dan Sumber daya manusia 3). Elemen Value terkait manfaat yang dirasakan oleh Pemerintahan dan Masyarakat. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan e-government ini yaitu Jaringan tidak stabil, Masyarakat yang masih kurang memahami teknologi, Kurangnya update aplikasi, Sumber daya manusia, Jam operasional belum 24 jam dan Database belum terintegrasi dengan aplikasi SIAK.

Dari ke 2 (Dua) penelitian yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan beberapa kesamaan dimana, dengan menerapkan prinsip e-government dalam meningkatkan keefektifan pelayanan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan mampu memberikan pengaruh yang sangat signifikan dalam hal efektivitas dan transparansi salah satunya dalam pelayanan pengurusan administrasi data kependudukan. Pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dari upaya pensejahteraan masyarakat dalam memberikan peningkatan mutu serta memperluas skala pelayanan dan kemudahan administrasi kependudukan serta peran penting keberadaan teknologi informasi. Akan tetapi dari penelitian terdahulu memiliki perbedaan yang signifikan antara lain penggunaan teori dari setiap sumber yang berbeda. Selain perbedaan pada penggunaan teori ada beberapa juga perbedaan pada penelitian ini yaitu lokasi dari objek penelitian yang lokasinya berada di intansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaTangerang.

Upaya untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keefektifitasan Implementasi e-government pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tangerang melalui platform Sobat Dukcapil dapat di wujudkan dengan melihat beberapa nilai pendukung menurut Douglas Holmes, (2001) di antaranya 1)Faster atau Waktu Pelayanan, diharapkan dari setiap pelayanan berbasis digital yang diberikan oleh pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat daripada pelayanan konvensional; 2)Better atau Kualitas pelayanan berbasis digital yang diberikan haruslah lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya, 3)Cheaper atau Biaya Pelayanan diharapkan pelayanan berbasis digital ini lebih efisien dari segi biaya dan tentu hasil yang di dapat lebih optimal. Sehingga permasalahan seperti performa pelayanan dan sebagainya dapat diatasi; 4)Dengan aspek-aspek terkait, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang berada di wilayah Kota Tangerang yang ditunjukkan dari aspek berikut ini:

### ***Faster (Waktu Pelayanan)***

Dalam aspek waktu pelayanan (Faster) berkaitan dengan kecepatan dalam proses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan untuk masyarakat yang di berikan oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Kecepatan dalam pelayanan merupakan dimensi yang baik untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat, karena dengan pelayanan yang cepat berbagai aktifitas kegiatan masyarakat juga dapat berjalan dengan baik dan optimal. Berikut gambaran dari platform Sobat Dukcapil.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, jangka waktu pelayanan kepengurusan selambat-lambatnya maksimal 4 hari kerja dan ini jauh Kualitas Pelayanan dari penggunaan aplikasi/platform Sobat Dukcapil sebagaimana berdasarkan hasil wawancara diatas pemohon hanya perlu waktu yaitu 2 hari kerja dalam proses kepengurusan pelayanan berbasis digital.

Dengan hadirnya aplikasi Sobat Dukcapil ini di harapkan dapat membantu memberikan pelayanan yang lebih optimal dari yang sebelumnya dan dapat menjadikan satu langkah maju dalam memberikan inovasi pelayanan berbasis digital di Kota Tangerang, tujuan pembuatan aplikasi ini adalah mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di mana saja dan kapan saja dan sudah disosialisasikan juga di sekitar wilayah Kota Tangerang termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat.

**Tabel 1. Pengguna Aplikasi**

Bulan	Data Pengguna dari Aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang				TOTAL
	Minggu				
	I	II	III	IV	
Februari	32	22	21	26	101
Maret	25	34	27	20	106
April	37	43	33	24	137
Mey	58	26	38	42	164

### **Better (Kualitas Pelayanan)**

Salah satu tujuan dari suatu pelayanan adalah memberikan sebuah pelayanan yang Kualitas Pelayanan dari pada sebelumnya, pada dimensi ini tentu akan membahas tentang sejauh mana efisiensi penerapan dari penggunaan aplikasi/platform SOBAT DUKCAPIL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang Kualitas Pelayanan, efisien dan optimal untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam kegiatannya berupa pengelolaan arsip kependudukan dan catatan sipil. Penyedia Layanan Kemampuan lembaga pemerintah

untuk memberikan layanan yang Kualitas Pelayanan dan lebih efisien seperti yang dijanjikan.

Namun pada aspek Better (Kualitas Pelayanan) masih ditemukan beberapa hambatan yang dialami oleh masyarakat pengguna aplikasi dari segi penggunaan jaringan internet yang belum optimal ketika jaringan internet mengalami kendala ini berdampak kepada pemohon yang ingin mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil dan menghambat ketika login kedalam aplikasi serta ketika sedang melakukan upload dokumen persyaratan pemohon. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah memberikan inovasi pelayanan yang cepat tentu akurat dalam kepengurusannya, melalui aplikasi/ platform sobat ini masyarakat dapat mudah mengakses dimanapun dan kapanpun tanpa perlu mengantri pada kantor dan tentu hasil dari pelayanan nya juga Waktu Pelayanan serta optimal.

### ***Cheaper (Biaya Pelayanan)***

Pada aspek Cheaper atau Biaya Pelayanan diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan yang murah dan tentu hasil yang didapat juga optimal, Perda Nomor 4 Tahun 2010 tentang kependudukan yang diantaranya mengatur tentang pembebasan biaya administrasi bagi pembuatan KTP, KK, dan Surat Kematian. Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengatakan, Perda ini merupakan perubahan dari Perda No 14 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dimana diatur bahwa retribusi KTP selama ini dipungut sebesar Rp 5 ribu per lembar dan KK Rp 7.500 per lembar.

Aplikasi/platform Sobat Dukcapil sebagai media implementasi E-Government untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan kepengurusan dalam pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil perlu diperhatikan dalam segi biaya yang harus di keluarkan oleh masyarakat pengguna demi terciptanya pelayanan yang murah serta bermanfaat bagi masyarakat pengguna aplikasi. Biaya yang di keluarkan oleh masyarakat pengguna atau pemohon tidaklah cukup mahal, pemohon hanya bermodalkan kuota internet saja untuk bisa dapat mengakses aplikasi/platform Sobat Dukcapil ini.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat di ketahui dalam aspek Cheaper (Biaya Pelayanan), masyarakat sudah cukup puas dengan kehadiran dari penyedia layanan berbasis digital melalui aplikasi/platform Sobat Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Masyarakat hanya perlu bermodalka kuota internet saja untuk bisa mengakses layanan digital melalui aplikasi/platform sobat dukcapil ini dan tentu hasil yang didapatkan juga lebih optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas tentang Implementasi E-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yang telah di uraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa implementasi e-government melalui aplikasi Sobat Dukcapil sudah baik dalam berbagai aspek mulai dari aspek kualitas pelayanan yang baik, kecepatan pelayanan yang cepat dan biaya pelayanan yang terbilang murah. Kemudian dari segi dimensi faster, better dan cheaper dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam dimensi Faster (Waktu Pelayanan). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang melalui aplikasi atau platform Sobat Dukcapil sudah Kualitas Pelayanan dalam penerapannya, dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan dokumen catatan sipil dan kepengurusan dari pelayanan ini lebih cepat dari pada sebelum menggunakan platform SOBAT DUKCAPIL ini, pada aplikasi Sobat Dukcapil masyarakat pengguna hanya memerlukan waktu kurang lebih 2 (dua) hari dalam pengerjaan pembuatan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil, ini relatif cukup cepat dari pelayanan konvensional yang biasanya memakan waktu lebih lama, dan tentu hasil yang di berikan juga lebih optimal maksimal 4 hari kerja pada pelayanan konvensional .

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek Better (Kualitas Pelayanan) terungkap bahwa implementasi E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang melalui aplikasi atau platform Sobat Dukcapil sudah Kualitas Pelayanan dalam segi pelayanan dan fitur yang disediakan pada aplikasi atau platform Sobat Dukcapil. Bisa dilihat dari segi waktu, keefektifan dalam kepengurusan yang diberikan yang semula mengurus dengan pelayanan berbasis konvensional dinilai oleh masyarakat sangat menyusahkan karena harus mengikuti setiap alur yang sudah di tentukan dan masih menunggu antrean yang begitu lama dalam kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan dan catatan sipil berbeda halnya ketika sudah menerapkan kebijakan tentang pelayanan berbasis digital tersebut. Namun pada aspek terkait masih ditemukan problematika terhadap sistem yang mudah rentan untuk dapat di akses oleh sembarang orang. Maka dari itu peneliti memberikan solusi terhadap masalah di atas dengan perlu meningkatkan kapasitas web hosting aplikasi/platform tersebut atau dapat juga menyaring IP address pengguna ilegal yang masuk kedalam aplikasi/platform Sobat Dukcapil tanpa terkendali

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dari dimensi Cheaper (Biaya Pelayanan) dapat diketahui bahwa dari aspek biaya pelayanan, masyarakat sangat puas dengan hadirnya penyedia layanan digital melalui aplikasi/platform Sobat Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Tangerang. Bagian Pendaftaran. Masyarakat hanya membutuhkan kuota internet untuk mengakses

layanan digital melalui aplikasi/platform ini, dan tentunya hasilnya jauh Kualitas Pelayanan. Tentunya dengan adanya layanan berbasis digital ini semoga bermanfaat dan memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat khususnya di wilayah Kota Tangerang.

## REFERENSI

- Douglas Holmes (2001) *eGov: E-Business Strategies for Government* Hardcover. Nicholas Brealey Pub.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Kurfali, M. et al. (2017) 'Adoption of e-government services in Turkey', *Computers in Human Behavior*, 66, pp. 168–178. doi: 10.1016/j.chb.2016.09.041.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T. and Fauziah, N. M. (2019) 'Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang', *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2), pp. 163–178. doi: 10.31113/JIA.v16i2.230.
- Nupiah, A. (2022) 'implementasi e-goverment melalui aplikasi online anywhere service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat', pp. 1–10.
- Sugiyono, D. (2017) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* / Sugiyono, Bandung: Alfabeta.
- Sirajuddin, M. (2014). *Pengembangan Strategi Dakwah Melalui Media Internet (Peluang dan Tantangan)*.
- Suharyana, Y. (2017) 'Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten', *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), pp. 45–58. doi: 10.37950/JKPD.v1i1.5.
- United Nation (2020) *E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development: With addendum on COVID-19 Response*, Department of Economic and Social Affairs. New York.