



Inovasi Pelayanan Publik pada Program *Website Sobat Dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Lola Alyaning^{1*}, Ayuning Budiati², Nikki Prafitri³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Email : lalyaning@gmail.com¹, ayuning.budiati@untirta.ac.id², nikki@untirta.ac.id³

*Penulis Korespondensi: lalyaning@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze public service innovation through the Sobat Dukcapil Website Program at the Tangerang City Population and Civil Registration Office in improving the quality of population administration services. The study uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation studies. The analysis was conducted using Everett M. Rogers' Diffusion of Innovations theory, which includes five characteristics of innovation, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results show that the Sobat Dukcapil Website has relative advantages in terms of time efficiency, reduced queues, and easy access to online services. This innovation is also considered appropriate for the needs of urban communities and the Electronic-Based Government System (SPBE) policy. However, there are still obstacles in terms of complexity, particularly related to the digital literacy of the community and technical system disruptions. Furthermore, the adoption of this innovation is dependent on the willingness of the public to embrace new technology, as well as the continuous effort of the local government to enhance the system's features.*

Keywords: *Electronic Based Government, Innovation Diffusion, Population Administration, Public Service Innovation, Sobat Dukcapil Website.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program Website Sobat Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers yang meliputi lima karakteristik inovasi, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Sobat Dukcapil memiliki keunggulan relatif berupa efisiensi waktu, pengurangan antrean, serta kemudahan akses layanan secara daring. Inovasi ini juga dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat perkotaan dan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek kerumitan, khususnya terkait literasi digital masyarakat dan gangguan teknis sistem. Selain itu, adopsi inovasi ini bergantung pada kemauan masyarakat untuk menerima teknologi baru, serta upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk meningkatkan fitur-fitur sistem tersebut.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Difusi Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, SPBE, *Website Sobat Dukcapil*.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam kerangka administrasi publik modern, inovasi dipandang sebagai instrumen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Lopes & Farias, 2020). Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin menekankan pelayanan cepat, mudah, efisien, dan transparan. Kondisi ini mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis

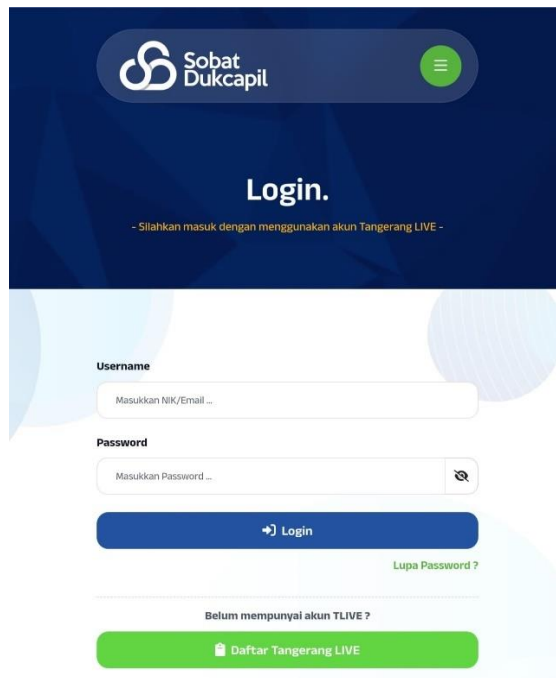
digital. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dalam melakukan inovasi pelayanan ialah dengan pembuatan *website*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang merupakan salah satu instansi yang melakukan inovasi *digital* melalui pengembangan *website* Sobat Dukcapil. Inovasi ini hadir sebagai solusi atas tingginya permintaan layanan administrasi kependudukan, keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang lebih cepat tanpa harus hadir langsung di kantor. Pengembangan *website* ini juga sejalan dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 25 Tahun 2024.

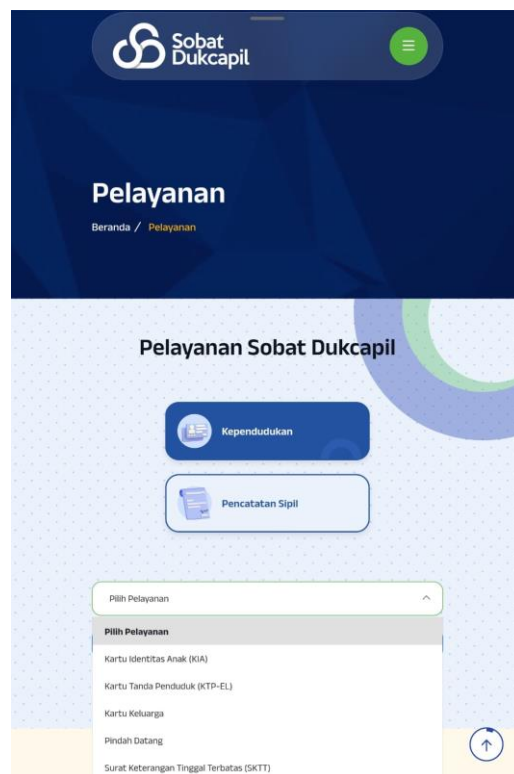
Sobat Dukcapil (Sarana *Online* Bantu Administrasi Tuntas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) merupakan *platform* digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga. Melalui layanan ini, warga dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara *online* tanpa perlu datang ke kantor Dukcapil. Tujuan utama dari *website* ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi pelayanan kependudukan, dengan sistem berbasis digital, masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan lebih cepat dan transparan. Berikut ini merupakan tampilan dari dashboard sampai fitur-fitur layanan yang tersedia pada *website* Sobat Dukcapil.



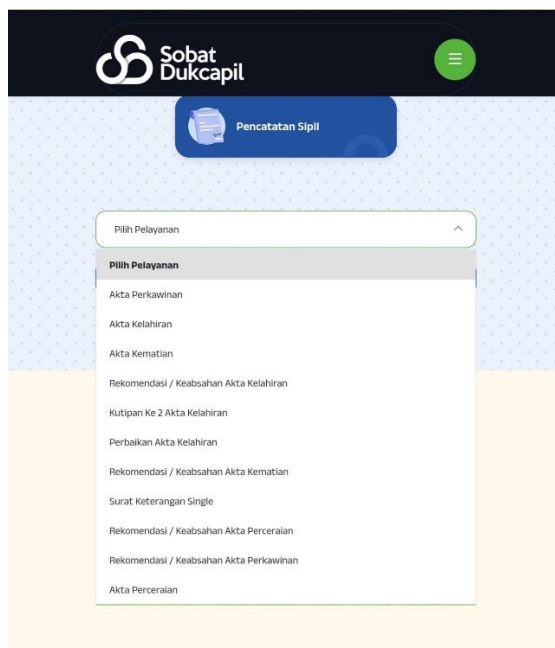
Keterangan: Tampilan Halaman Awal *Website* Sobat Dukcapil



Keterangan: Tampilan Halaman *Login Website* Sobat Dukcapil



Keterangan: Tampilan Halaman Menu Layanan Kependudukan *Website* Sobat Dukcapil



Keterangan: Tampilan Halaman Menu Layanan Pencatatan Sipil *Website* Sobat Dukcapil

Gambar 1 Tampilan *Website* Sobat Dukcapil Versi Terbaru.

Sumber: Pemerintah Kota Tangerang, 2025

Merujuk pada gambar diatas menampilkan tampilan awal *website* Sobat Dukcapil versi terbaru, selanjutnya yaitu tampilan halaman *login* dari *website* Sobat Dukcapil yang dimana masyarakat Kota Tangerang harus memasukan NIK/*email* dan juga password untuk bisa mengajukan layanan kependudukan dan pencatatan sipil secara *online*. Setelah itu, masuk ke halaman fitur layanan yang terdiri dari 2 jenis layanan, yaitu layanan kependudukan yang terdiri dari layanan seperti, KIA, KK, KTP, Pindah Datang, dan tambahan fitur terbarunya yaitu SKTT (Surat Keterangan Tinggal Terbatas), dan juga layanan pencatatan sipil yang terdiri dari layanan seperti, Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengangkatan anak, dan lain-lain. Dan juga tambahan fitur layanan terbaru pada menu layanan pencatatan sipil diantaranya yaitu, Rekomendasi/ Keabsahan Akta Kelahiran, Kutipan ke 2 Akta Kelahiran, Perbaikan Akta Kelahiran, Surat Keterangan Single, Akta Perceraian, dan juga Rekomendasi/ Keabsahan Akta Kematian.

Keunggulan Sobat Dukcapil terletak pada sistem yang praktis dan terintegrasi dengan berbagai instansi lain, sehingga mempercepat pengolahan data serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Layanan ini juga membantu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi birokrasi dalam pelayanan publik. Untuk menggunakan layanan ini, warga hanya perlu mengakses situs resmi Sobat Dukcapil, melakukan registrasi akun, memilih layanan yang diperlukan, mengunggah dokumen yang dibutuhkan, lalu memantau status permohonan hingga selesai diproses. Dengan proses yang lebih sederhana dan

transparan, layanan ini mempermudah warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Secara keseluruhan, *website* Sobat Dukcapil menjadi solusi inovatif dalam administrasi kependudukan di Kota Tangerang. Berikut ini adalah tabel jumlah pengguna *website* Sobat Dukcapil tahun 2022-2025.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pengguna *Website* Sobat Dukcapil Kota Tangerang Periode 01 Januari 2022-30 Juni 2025.

No	Tahun	Kunjungan Pengguna Website Sobat Dukcapil
1.	2022	Tidak ada data dalam internal Dinas
2.	2023	125.220
3.	2024	128.594
4.	2025	132.382

Sumber: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang, 2022-2025

Berdasarkan data pada tabel diatas, kunjungan *website* Sobat Dukcapil menunjukkan tren peningkatan selama periode 2022 hingga 2025. Pada tahun 2022, tidak ada data internal dari dinas menandakan bahwa *website* belum aktif digunakan. Namun, lonjakan terjadi pada tahun 2023 dengan 125.220 kunjungan, yang menandakan awal pemanfaatan *platform* digital. Tren positif berlanjut di tahun 2024 dengan jumlah kunjungan meningkat menjadi 128.594 dan tahun 2025 dengan jumlah kunjungan menjadi 132.382, mencerminkan pertumbuhan penggunaan layanan berbasis teknologi. Tahun 2024-2025 menjadi periode penting bagi *website* ini, dengan banyak masyarakat mulai beralih ke layanan digital untuk administrasi kependudukan. Lonjakan jumlah kunjungan menunjukkan efektivitas strategi pemerintah dalam memperkenalkan *platform* ini kepada masyarakat.

Website Sobat Dukcapil dirilis dan digunakan pada tahun 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dan saat pertama kali peluncuran *website* ini diuji cobakan terlebih dahulu kepada seluruh pegawai lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, setelah diuji cobakan *website* ini baru diperkenalkan kepada masyarakat Kota Tangerang untuk kebutuhan pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan *website* ini, yaitu bidang PIAK PD (Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pengelolaan Data) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebagai unit kerja yang bertanggung atas sistem pada *website* ini, serta berkoordinasi dengan bidang lainnya terkait dengan alur pelayanan dan prosedur pelayanannya, dan juga melibatkan pihak eksternal, seperti Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang terkait dengan keamanan data, serta sarana dan prasarana terhadap sistem dan jaringannya.

Artikel ini bertujuan menyajikan kajian komprehensif mengenai penerapan Website Sobat Dukcapil dengan menyoroti sudut pandang masyarakat sebagai pengguna, petugas sebagai pelaksana layanan, serta pemerintah sebagai institusi penyelenggara. Melalui analisis tersebut, diharapkan tulisan ini dapat berfungsi sebagai acuan dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di masa mendatang sekaligus menjadi landasan bagi Disdukcapil Kota Tangerang dalam melakukan pembaruan sistem, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara lebih optimal dan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif.

2. KAJIAN TEORITIS

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dipahami sebagai upaya pembaruan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, serta efisiensi layanan kepada masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, inovasi mencakup proses penciptaan ide, metode, maupun teknologi baru yang mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Osborne dan Brown (2013) menegaskan bahwa inovasi publik tidak hanya terbatas pada penerapan teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan pola kerja, restrukturisasi organisasi, serta penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Di Indonesia, pengembangan inovasi pelayanan publik memperoleh legitimasi regulatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PANRB mengenai Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP). Regulasi tersebut menekankan bahwa inovasi harus diarahkan untuk meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Dengan demikian, inovasi tidak sekadar bersifat teknis, melainkan juga mencerminkan perubahan paradigma menuju pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, *website* Sobat Dukcapil merupakan bentuk digitalisasi layanan administrasi kependudukan yang dirancang untuk mempermudah proses pengajuan dokumen. Kehadirannya merupakan respons terhadap tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, praktis, dan dapat diakses tanpa batasan geografis. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menjadi pijakan penting dalam memahami tujuan, desain, dan implementasi *website* Sobat Dukcapil.

Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (2003)

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003) menjadi kerangka utama dalam penelitian ini. Rogers mendefinisikan difusi sebagai proses penyebaran inovasi melalui saluran komunikasi dalam kurun waktu tertentu di antara anggota suatu sistem sosial. Ia menekankan lima karakteristik inovasi yang memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat, yaitu:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan praktik sebelumnya. Inovasi dengan keunggulan relatif tinggi lebih cepat diadopsi, terutama jika menawarkan kecepatan, kemudahan akses, biaya lebih rendah, dan peningkatan kualitas layanan.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna. Inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan budaya masyarakat lebih mudah diterima, termasuk dukungan kebijakan dan kesiapan birokrasi.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Sejauh mana inovasi dianggap sulit dipahami dan digunakan. Semakin kompleks suatu inovasi, semakin rendah tingkat adopsinya. Dalam digitalisasi pelayanan publik, kerumitan sering muncul dari antarmuka yang kurang intuitif, keterbatasan teknologi, atau rendahnya literasi *digital*.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Sejauh mana inovasi dapat diuji coba sebelum digunakan secara penuh. Inovasi yang memberi kesempatan untuk mencoba lebih mudah diterima karena mengurangi ketidakpastian pengguna.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat atau diamati. Inovasi dengan hasil yang jelas, transparan, dan mudah diamati cenderung lebih cepat diadopsi.

Kelima karakteristik ini menjadi dasar analisis dalam penelitian dan digunakan untuk menilai penerimaan masyarakat terhadap Website Sobat Dukcapil serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin hak-hak sipil warga negara. Sinambela (2019) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak lain atas nama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan publik mencakup aspek ketepatan waktu,

akurasi, kenyamanan, serta kejelasan prosedur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara negara. Prinsip pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, aksesibilitas, dan responsivitas.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kebijakan nasional yang bertujuan mewujudkan pemerintahan digital yang terpadu, efektif, dan efisien. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempercepat proses birokrasi. Dalam perspektif administrasi publik, SPBE mencerminkan transformasi paradigma birokrasi tradisional menuju birokrasi modern yang memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi tidak hanya memperbaiki proses internal birokrasi, tetapi juga mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui *website* Sobat Dukcapil. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada kemampuannya dalam menyingkap fenomena secara menyeluruh dan mendalam melalui analisis data kualitatif (Sugiyono, 2024:1). Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Analisis data dilaksanakan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles., *et al*: 2014), sedangkan validitas temuan melalui penerapan triangulasi sumber maupun triangulasi teknik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memahami bentuk inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan *website* Sobat Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dengan menggunakan kerangka teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003). Temuan yang dipaparkan dalam bab ini merupakan hasil kajian empiris yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi. Penyajian hasil penelitian disusun secara sistematis berdasarkan lima dimensi utama inovasi menurut Rogers, yaitu Keunggulan

Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Dan juga hasil penelitian ini membandingkan temuan penelitian dengan studi terdahulu.

Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Penelitian menunjukkan bahwa *Website* Sobat Dukcapil memiliki keunggulan relatif yang signifikan dibandingkan metode pelayanan sebelumnya. Baik masyarakat maupun petugas merasakan manfaat berupa percepatan proses pengurusan dokumen kependudukan, pengurangan antrean fisik, serta minimnya waktu tunggu. Sistem berbasis *website* memuat input dokumen diterima, disortir, dan diverifikasi secara lebih sistematis sehingga memperlancar alur kerja petugas. Operator menegaskan bahwa sebelum adanya *website*, pengajuan melalui *WhatsApp* sering menimbulkan tumpukan pesan yang tidak terbaca, sedangkan sistem baru menyajikan permohonan secara terstruktur sehingga memudahkan proses pelayanan.

Selain itu, masyarakat mengakui adanya penghematan biaya karena tidak perlu melakukan perjalanan ke kantor Disdukcapil. Akses layanan yang tersedia selama 24 jam juga menjadi keunggulan penting, terutama bagi pengguna dengan keterbatasan waktu. Akurasi pelayanan meningkat karena sistem mewajibkan pengunggahan berkas sesuai format, sehingga mengurangi kesalahan dokumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Dahlila & Frinaldi (2020) mengenai Dukcapil *Digi Mobile*, yang menunjukkan bahwa inovasi *digital* mempercepat layanan dan mengurangi antrean melalui sistem yang mudah diakses. Dengan demikian, inovasi Sobat Dukcapil memiliki keunggulan relatif yang kuat dalam konteks peningkatan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih terdapat kesenjangan digital antar kelompok masyarakat.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Website Sobat Dukcapil menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang. Masyarakat perkotaan dengan mobilitas tinggi membutuhkan layanan yang cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja, sehingga layanan *online* ini menjawab kebutuhan tersebut. Dari perspektif kebijakan, inovasi ini sejalan dengan arah transformasi *digital* pemerintah melalui kebijakan SPBE yang mendorong instansi untuk mengembangkan layanan berbasis elektronik. Disdukcapil Kota Tangerang secara konsisten melakukan sosialisasi melalui kelurahan, kecamatan, RT/RW, serta media sosial untuk memperkenalkan *website* ini. Dukungan kelembagaan tersebut memperkuat kesesuaian inovasi dengan birokrasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian Maulida Putri & Fachturiza (2021) mengenai aplikasi “Pak Dalman” (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman), tingkat kesesuaian Sobat Dukcapil memiliki keunggulan karena selaras dengan kebijakan nasional SPBE dan kebutuhan masyarakat urban. Namun, kesesuaian ini belum sepenuhnya merata karena masih terdapat masyarakat dengan literasi digital rendah yang lebih memilih layanan tatap muka.

Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan muncul sebagai aspek yang paling menonjol dan menjadi hambatan utama dalam penggunaan *website* Sobat Dukcapil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sering menghadapi kendala teknis seperti akses *website* yang lambat, *error*, atau kegagalan dalam mengunggah dokumen. Ketidakstabilan *server* pada waktu tertentu menimbulkan keraguan terkait dengan data yang telah terkirim dengan benar, sehingga menurunkan kenyamanan pengguna. Selain kendala teknis, desain antarmuka *website* dinilai kurang intuitif, terutama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi.

Kendala non teknis juga dialami oleh pihak Disdukcapil Kota Tangerang yang berupa minimnya literasi *digital* juga berpengaruh besar terhadap pengalaman pengguna. Generasi muda cenderung lebih cepat beradaptasi, sementara kelompok lansia sering kali kebingungan dan membutuhkan pendampingan. Temuan ini menegaskan bahwa kerumitan, baik yang bersumber dari sistem maupun dari pengguna, menjadi faktor penghambat utama dalam adopsi inovasi ini.

Penelitian Rahayu & Ibrahim (2023) tentang inovasi e-government di Kabupaten Bangka menunjukkan kendala serupa, yaitu rendahnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi digital. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa kelompok milenial dan Gen Z cukup terbantu oleh *website*, tetapi kelompok lansia masih mengalami kesulitan. Artinya, tingkat kerumitan inovasi dipengaruhi oleh perbedaan kapasitas pengguna.

Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Aspek kemungkinan dicoba berperan penting dalam menentukan penerimaan masyarakat terhadap inovasi. Penelitian menemukan bahwa sebelum diluncurkan secara penuh, *website* Sobat Dukcapil telah diuji coba secara internal oleh pegawai Disdukcapil Kota Tangerang, termasuk staf kelurahan dan kecamatan. Uji coba ini memberi kesempatan aparatur untuk mengenali alur sistem serta memberikan masukan terhadap perbaikan desain antarmuka. Namun, tingkat kemungkinan dicoba di kalangan masyarakat umum masih relatif rendah. Banyak warga tidak memperoleh kesempatan mencoba layanan sebelum benar-benar

mebutuhkannya. Minimnya panduan teknis seperti tutorial video, simulasi layanan, atau buku petunjuk membuat sebagian pengguna ragu ketika pertama kali menggunakan sistem, kondisi ini menurunkan kepercayaan diri masyarakat dalam memanfaatkan layanan *online*.

Penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat baru mencoba *website* karena kebutuhan mendesak, seperti pengurusan surat pindah, perubahan data, atau pendaftaran pernikahan. Tanpa pendampingan, mereka sering mengalami kesulitan dan akhirnya datang langsung ke kantor untuk meminta bantuan. Hal ini menegaskan bahwa peluang masyarakat untuk mencoba inovasi secara bertahap belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi agar aspek kemungkinan dicoba pada *website* Sobat Dukcapil dapat lebih maksimal.

Penelitian Elkesaki *et al.* (2021) mengenai inovasi pelayanan publik di Kota Bandung menunjukkan pentingnya sistem uji coba dan mekanisme booking yang terstruktur. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang sebenarnya telah melakukan UAT (*User Acceptance Test*) di tingkat internal, tetapi belum banyak fasilitas pelatihan yang menasar masyarakat langsung.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Kemudahan diamati berkaitan dengan sejauh mana hasil inovasi dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat. *Website* Sobat Dukcapil memiliki tingkat observabilitas yang tinggi karena menyediakan fitur pelacakan status dokumen. Fitur ini memungkinkan masyarakat memantau proses permohonan mulai dari berkas diterima, diverifikasi, dikembalikan jika terdapat kesalahan, hingga dinyatakan selesai. Transparansi ini memberikan rasa aman bagi pengguna. Masyarakat menilai bahwa kemudahan memantau perkembangan layanan merupakan nilai tambah yang membedakan *website* dari sistem manual. Dampak positif terlihat dari berkurangnya antrean serta menurunnya potensi kesalahpahaman antara pengguna dan petugas. Kemudahan Diamati juga tampak ketika masyarakat menerima dokumen selesai melalui email atau dapat mengunduhnya langsung dari sistem, sehingga mempercepat distribusi dokumen dan mengurangi ketergantungan pada tatap muka.

Selain itu, kemudahan diamati turut berkontribusi dalam mencegah praktik percaloan dan pungutan liar karena proses pelayanan lebih jelas, terukur, dan berbasis sistem. Namun, sebagian masyarakat yang belum memahami fitur pelacakan dokumen tidak sepenuhnya merasakan manfaat ini. Oleh karena itu, peningkatan literasi mengenai fitur pelacakan perlu dilakukan melalui sosialisasi dan penyediaan panduan visual yang lebih sederhana.

Studi Wulandari & Prawiyanto (2021) juga menemukan bahwa inovasi yang hasilnya mudah diamati, seperti pada layanan akta kematian online di Sidoarjo, cenderung meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan pola serupa: masyarakat merasa terbantu dengan kejelasan proses layanan, meskipun sebagian pengguna lebih memilih datang langsung ke kantor karena kurang familiar dengan fitur pelacakan digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah memberikan kontribusi yang efisien terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan analisis menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers, inovasi ini memiliki beberapa karakteristik yang memengaruhi tingkat adopsi masyarakat, sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) Inovasi *website* Sobat Dukcapil terbukti memiliki keunggulan relatif yang signifikan dibandingkan dengan metode pelayanan konvensional. Keunggulan ini tercermin dari efisiensi waktu, pengurangan antrean fisik, serta penghematan biaya transportasi masyarakat. Bagi aparatur, sistem digital mempermudah proses verifikasi, penyortiran, dan pengelolaan dokumen sehingga mengurangi beban kerja manual dan menekan potensi kesalahan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital mampu memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna maupun penyelenggara layanan. Namun, manfaat tersebut lebih dominan dirasakan oleh kelompok masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi, sehingga tingkat penerimaan belum merata di seluruh lapisan masyarakat.
2. Kesesuaian (*Compatibility*) *Website* Sobat Dukcapil memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat perkotaan yang menuntut layanan cepat, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja. Dukungan kebijakan SPBE serta sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah memperkuat kesesuaian inovasi dengan arah transformasi *digital* birokrasi. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi telah selaras dengan nilai dan ekspektasi sebagian besar masyarakat. Namun, terdapat kelompok tertentu seperti lansia dan warga dengan literasi digital yang belum memadai, sehingga belum mampu menyesuaikan diri dengan layanan daring. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi belum sepenuhnya merata, sehingga masih diperlukan pendekatan adaptif untuk menjangkau seluruh masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*) Kerumitan muncul sebagai hambatan utama dalam adopsi *website* Sobat Dukcapil. Kendala teknis berupa gangguan sistem, antarmuka yang kurang intuitif, serta persyaratan dokumen yang ketat menjadi faktor penghambat. Selain itu, minimnya literasi *digital* pada sebagian masyarakat mempersulit pengalaman pengguna. Generasi muda cenderung lebih cepat beradaptasi, sementara kelompok lansia sering kali mengalami kebingungan dan akhirnya memilih datang langsung ke kantor. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu segera diatasi agar inovasi dapat diadopsi secara lebih merata.
4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*) Tingkat *trialability* masih terbatas. Masyarakat jarang memperoleh kesempatan mencoba layanan sebelum benar-benar membutuhkannya. Minimnya panduan teknis dan simulasi membuat sebagian pengguna ragu ketika pertama kali menggunakan sistem. Hal ini berdampak pada rendahnya kepercayaan diri masyarakat dalam memanfaatkan layanan *online*. Dengan demikian, tingkat adopsi inovasi akan meningkat apabila pemerintah memperbesar kesempatan masyarakat untuk mencoba layanan dalam situasi yang terkontrol.
5. Kemudahan Diamati (*Observability*) *Website* Sobat Dukcapil memiliki tingkat observabilitas yang cukup tinggi melalui fitur pelacakan status dokumen dan notifikasi digital. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan. Observabilitas juga berkontribusi pada pencegahan praktik percaloan dan pungutan liar. Namun, sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami fitur pelacakan, sehingga manfaat observabilitas belum dirasakan secara optimal.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam pengembangan dan peningkatan layanan untuk kedepannya yang dipaparkan sebagai berikut:

1. **Pemerataan Adopsi Inovasi**

Pemerintah perlu memperkuat strategi sosialisasi dan pendampingan agar manfaat keunggulan relatif dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok dengan literasi digital rendah. Program sosialisasi dapat dilakukan melalui kegiatan tatap muka di kelurahan dan kecamatan, serta melalui media digital yang mudah diakses.

2. **Penyederhanaan Sistem dan Desain Antar Muka**

Disdukcapil Kota Tangerang perlu melakukan perbaikan desain antarmuka *website* agar lebih ramah pengguna, dengan instruksi yang jelas dan navigasi yang sederhana. Hal ini

akan mengurangi kerumitan yang dirasakan masyarakat. Selain itu, penyederhanaan persyaratan dokumen juga perlu dipertimbangkan agar tidak menjadi hambatan bagi pengguna dengan keterbatasan perangkat.

3. **Peningkatan Literasi Digital**

Program edukasi digital bagi masyarakat, khususnya lansia dan kelompok rentan, perlu digencarkan melalui pelatihan, pendampingan di kelurahan/kecamatan, serta penyediaan panduan visual yang mudah dipahami. Dengan peningkatan literasi digital, masyarakat akan lebih percaya diri dalam menggunakan layanan daring.

4. **Optimalisasi Trialability (Kemungkinan Dicoba)**

Disdukcapil Kota Tangerang dapat menyediakan simulasi layanan, tutorial video, dan helpdesk interaktif untuk memberi kesempatan masyarakat mencoba layanan secara aman sebelum menggunakannya secara penuh. Dengan meningkatkan trialability, hambatan psikologis masyarakat dapat diminimalkan sehingga adopsi inovasi berlangsung lebih cepat.

5. **Penguatan Observability (Kemudahan Diamati)**

Fitur pelacakan dokumen perlu terus disosialisasikan agar masyarakat memahami cara memantau status layanan. Selain itu, integrasi dengan aplikasi lain dapat memperluas transparansi dan meningkatkan legitimasi pelayanan publik digital.

DAFTAR REFERENSI

- Dahlila, R., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Dukcapil Digi Mobile. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 115-128.
- Elkesaki, M., dkk (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(1), 45-58.
- Lopes, A., & Farias, J (2020). Innovation in public services: A systematic review. *Public Management Review*, 22(33), 45-58.
- Maulida Putri, N., & Fachturiza. (2021). Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman). *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 67-80.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook Of Innovation In Public Services*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781849809757>
- Pemerintah Kota Tangerang (2025). *Data Kunjungan Website Sobat Dukcapil Tahun 2022-2025*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Rahayu, S., & Ibrahim. (2023). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bangka. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 89-101.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations* (5th Ed.). Free Press.

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Wulandari, D., & Prawiyanto, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Layanan Akta Kematian. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 134-147.