

Inovasi Dukcapil Go Online Sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo

Satunggale Kurniawan¹, Nunun Rina Indahyanti²

Magister Administrasi Publik
Universitas Wijaya Putra Surabaya
Email : satunggalekurniawan@uwp.ac.id

ABSTRAK

Dalam penyelenggaraan pelayanan public dituntut untuk melakukan inovasi yang lebih baik. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi solusi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan public lebih efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui layanan Dukcapil Go Online (Gool) dan Go PMB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan online melalui inovasi Dukcapil Go Online dan untuk mengetahui partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan online sebagai wujud transformasi pelayanan publik di era digitalisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pendekatan observasi dan wawancara. Hasil penelitian bahwa layanan online dapat meningkatkan aksesibilitas akan tetapi partisipasi masyarakat masih rendah karena persepsi masyarakat yang menganggap layanan online terkesan ribet dan lambat, karena tingkat pengetahuan mereka rendah. Sehingga mayoritas masyarakat masih banyak yang menggunakan layanan konvensional.

Kata Kunci: Pelayanan public; administrasi kependudukan, online; digital.

ABSTRACT

In the implementation of public services, it is required to make better innovations. With the development of information and communication technology, digital solutions can improve the quality of public services more effectively and efficiently. The Population and Civil Registration Office of Probolinggo City innovates digital-based population administration services through Dukcapil Go Online (Gool) and Go PMB services. The purpose of this research is to find out how the implementation of online services through Dukcapil Go Online innovation and to find out community participation in the use of online services as a form of public service transformation in the digitalization era. This research uses descriptive qualitative methods with observation and interview approaches. The results showed that online services can increase accessibility but community participation is still low due to the perception of people who think online services seem complicated and slow, because their level of knowledge is low. So that the majority of people still use conventional services.

Keywords: Public services, civil registration, online, digital

PENDAHULUAN

Dewasa ini, pelayanan publik di era digital menjadi penting untuk diperhatikan karena kita sedang berada pada satu fase ketergantungan untuk menyelesaikan banyak

persoalan budaya, sosial, pendidikan, politik, bahkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan digital (Tunggul Prasodjo : 2022) Pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia menjadi semakin penting seiring dengan dorongan menuju transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan adopsi solusi digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia telah mengadopsi berbagai strategi dan inisiatif. Pelayanan publik di era digitalisasi menciptakan perubahan yang signifikan. Sejak pandemi covid 19, Teknologi telah mengubah cara Pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Secara tidak langsung Pemerintah dan masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman dari menggunakan pelayanan yang konvensional menjadi layanan online. Implementasi Identitas Kependudukan Digital jika berhasil dilaksanakan maka sangat membantu semua pihak, dari segi penghematan biaya dan efisiensi waktu (Ikhsan Bagus Permadi , Ali Rokhman : 2023).

Semakin pesat dan canggihnya teknologi tentunya sangat memudahkan manusia untuk melaksanakan segala aktivitasnya dengan efektif dan efisien. Teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari hampir semua aspek kehidupan manusia, baik dalam aspek ekonomi, sosial budaya, kemasyarakatan dan tidak terkecuali pada sektor pemerintahan, khususnya pada sector pelayanan publik. Hasil Penelitian bahwa pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia menjanjikan peningkatan signifikan dalam efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik. (Susilawati¹, Kurniawati², Dodi Ilham³, Denok Sunarsi⁴, Ahmad Wahidiyat Haedar⁵ : 2024)

Melalui digitalisasi inilah yang mempermudah akses, menyebabkan banyak pekerjaan konvensional menjadi lebih kreatif, efektif, efisien, dan lain sebagainya. Namun dalam hal yang berbeda, tentu saja hal ini tidak mudah, karena memerlukan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi untuk mengelola dunia digital tersebut. Pemerintah sebagai pelayan publik yang paling sibuk dengan data masyarakat jelas sekali dalam hal ini memiliki ketergantungan terutama untuk dapat mengatur banyak hal dalam pemerintahan melalui dunia digital. Oleh karena itu Pemerintah Kota Probolinggo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menciptakan layanan administrasi kependudukan secara online melalui Aplikasi Go Online (Gool). Harapan dengan adanya layanan online dapat memfasilitasi penduduk atau masyarakat Kota Probolinggo untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dengan cepat, efektif dan efisien.

Akan tetapi pelayanan online dalam aplikasi Go Online tersebut masih mempunyai permasalahan, yaitu rendahnya animo masyarakat terhadap layanan online. Masyarakat beranggapan, bahwa layanan online lebih lama direspon oleh petugas. Terbukti bahwa masih banyaknya masyarakat yang datang ke Mall Pelayanan Publik dan lebih memilih untuk menggunakan layanan yang konvensional dari pada memilih layanan secara online. kurangnya sosialisasi tentang produk inovasi berimplikasi pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat (Lusy Riadina Putri : 2023)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan pada layanan aplikasi go online (Gool) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dan dapat memberikan rekomendasi atau saran agar kedepannya aplikasi tersebut dapat dioptimalkan untuk pelayanan Administrasi kependudukan di Kota Probolinggo.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode pelaksanaan yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan suatu kejadian maupun peristiwa yang terjadi secara langsung di lapangan. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari lapangan berupa hasil observasi, wawancara, dan data maupun dokumentasi dari lokasi penelitian. Sementara data sekunder diperoleh dari artikel jurnal maupun referensi-referensi lainnya. Selain itu, analisis dalam penelitian ini didasarkan pada model Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III dengan berdasarkan pada 4 (empat) faktor yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan juga struktur organisasi.

Lokasi pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo di adakan secara observasi, peneliti langsung mengamati dari data dan tehnik wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada petugas pelayanan, pengolah data dan pemohon.

Penelitian ini berfokus pada masyarakat Kota Probolinggo yang menggunakan aplikasi go online untuk mengurus Dokumen Administrasi Kependudukan. Pada pelaksanaan kegiatan dimulai dengan mengumpulkan data, kemudian untuk mengetahui berapa banyak jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi go online, bagaimana minat masyarakat terhadap pelayanan admistrasi kependudukan secara online, bagaimana proses implementasi go online dan berbagai produk layanan administrasi kependudukan yang bisa di akses melalui aplikasi tersebut, serta sumber daya yang menangani layanan administrasi kependudukan secara online.

HASIL PENELITIAN Dan PEMBAHASAN

Sesuai dengan prioritas Pembangunan Nasional untuk membangun tatakelola Pemerintah yang efektif dan efisien perlu dikembangkan sistem layanan administrasi kependudukan yang mudah dan cepat melalui mekanisme pelayanan secara daring.

Salah satu tantangan lain dalam penyelenggaraan layanan adalah kemudahan akses layanan oleh seluruh masyarakat sehingga tidak terjadi penumpukan layanan, antrian panjang dan waktu penyelesaian produk menjadi lebih lama. Pada era industri 4.0 maka layanan publik kependudukan dan pencatatan sipil juga dituntut untuk melakukan terobosan berbasis teknologi informasi sehingga layanan semakin mudah diakses, masyarakat diberikan berbagai pilihan akses layanan sesuai dengan situasi dan kondisinya tanpa halangan geografis maupun ketersediaan waktu. Khususnya dalam

menghadapi pandemi adanya virus Covid-19 pada waktu itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo berusaha mengatasi permasalahan dalam pelayanan agar tidak terjadi tatap muka langsung.

DUKCAPIL GOOL (Dukcapil Go Online) adalah salah satu upaya untuk memudahkan akses masyarakat khususnya masyarakat milenial yang aktif memanfaatkan teknologi informasi. Dari genggaman tangan pemohon bisa mengurus dokumen adminduk secara efektif dan efisien serta pemohon bisa mengurus dokumen dari rumah dan mencetak sendiri produk layanan. Inovasi Go Online ini dilaunching mulai awal Desember 2020.

Dalam melaksanakan program Dukcapil Go Online, selaku leading sector Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo bertanggung-jawab penuh dalam mengimplementasikan Dukcapil Go Online. Faktor komunikasi menjadi salah satu penentu atau faktor penting bagi terlaksananya Dukcapil Go Online (Gool). Komunikasi berkaitan dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan, mensosialisasikan dan mengkoordinasikan Program tersebut.

Berkaitan dengan sosialisasi program Dukcapil Go Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo bersama-sama dengan seluruh instansi, khususnya Kecamatan se Kota Probolinggo untuk memberikan pemahaman terkait Dukcapil Go Online sehingga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat.



Gambar 1 .1 Kegiatan Sosialisasi Inovasi Layanan Gool
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2020)

melakukan sosialisasi dengan mengundang masyarakat ke Balai Kecamatan di tiap-tiap Kecamatan se Kota Probolinggo untuk diberikan pengarahan mengenai layanan administrasi kependudukan melalui Dukcapil Go Online dan praktek langsung membuat User Go Online.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan sosialisasi Dukcapil Go Online melalui media social dan website <https://dukcapilprobolinggokota.online>

Adanya sumber daya yang memadai dan baik menjadi salah satu syarat dalam menciptakan keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud di sini adalah dapat berupa sumber daya manusia, peralatan dan keuangan. Sumber daya ini menjadi mesin penggerak bagi bekerjanya sebuah program. Sumber daya menjadi energi bagi terlaksananya suatu program. Tanpa sumber daya yang mencukupi, mustahil program dapat dilaksanakan dengan baik.

Implementasi program Dukcapil Go Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dilaksanakan oleh Tim, melalui kolaborasi dari 3 Bidang.

Tabel 1. Tugas, Fungsi dan Jumlah Personil Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo

No	Bidang	Jumlah Pegawai	Tugas Pada Dukcapil Go Online
1	Bidang Pengelolaan Informasi dan Pemanfaatan Data	• 2 Analis Kebijakan (PNS) • 3 Administator Data Base Kependudukan (2 PNS, 1 PPPK) • 3 Pranata computer (PNS) • 1 Tenaga Administrasi (Non ASN)	• Menyediakan Infrastruktur jaringan SIAK • Pengolahan Data kependudukan • Perjanjian Kerja Sama • Aktivasi Akun • Informasi dan Pengaduan
2	Bidang Pendaftaran penduduk	• 1 Kepala Bidang (PNS) • 1 Analis Kebijakan PNS) • 1 Pengelola Mutasi Penduduk (PNS) • 1 Operator SIAK (PNS) • 1 Pranata Komputer (PNS) • 6 Orang Non ASN	• Memproses pengajuan permohonan dokumen Administrasi Kependudukan seperti : ✓ Kartu Keluarga (hilang atau rusak) ✓ Kartu Keluarga (perubahan data) ✓ Kartu Identitas Anak ✓ Surat pindah keluar
3	Bidang Pencatatan Sipil	• 1 Kepala Bidang (PNS) • 1 Analis Kebijakan (PNS) • 2 Pranata computer (PNS) • 1 Pengelola Akta dan Legalisi (PNS) • 6 Orang Non ASN	• Memproses pengajuan permohonan dokumen Administrasi Kependudukan seperti : ✓ 3 in 1 Akta Kelahiran (kelahiran < 60 hari) ✓ Akta Kematian

Berdasarkan data tersebut, sumber daya manusia yang ada sudah melaksanakan tugas sesuai fungsinya. Kemudian untuk sumber daya sarana dan prasarana sudah

tercukupi dan sudah didukung dengan adanya anggaran walaupun belum semuanya tercukupi, antara lain masih adanya sarana prasarana yang kurang memadai dan perlu peremajaan peralatan; kurangnya biaya pemeliharaan peralatan, dan kurangnya biaya untuk mengadakan kegiatan sosialisasi secara langsung untuk mendukung eksistensi dan peningkatan program tersebut.

Dalam mengimplementasikan suatu program atau kebijakan, komitmen atau kemauan menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Keberhasilan implementasi program sangat bergantung pada komitmen yang kuat dari seluruh stakeholders yang terlibat dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Komitmen harus dimiliki oleh birokrasi pelaksana program dan masyarakat yang menjadi target atau sasaran kebijakan. Komitmen yang kuat dapat menjadi modal bagi terlaksananya dan terwujudnya kebijakan. Dengan adanya komitmen, berbagai masalah dalam implementasi kebijakan bisa dipecahkan karena setiap pelaksana program berpikir dan bertindak untuk mensukseskan implementasi kebijakan.

Dasar hukum sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan Dukcapil Go Online (Gool) sebagai berikut :

1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

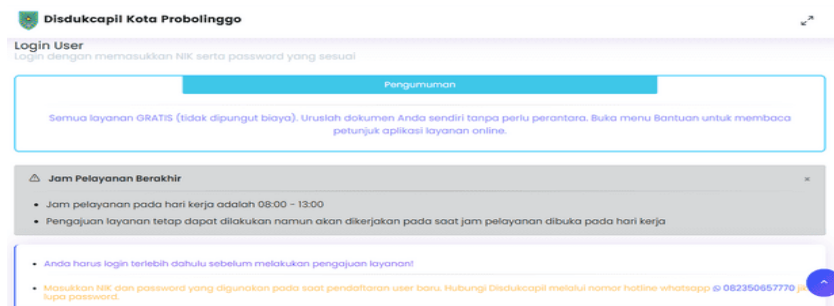
Untuk melaksanakan kebijakan tersebut birokrasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo harus komitmen pada tujuan layanan Dukcapil Go Online, antara lain memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat; memberikan layanan dengan prosedur yang efisien, efektif, cepat dan terintegrasi; meminimalkan terjadinya kontak langsung antara petugas layanan dengan pemohon sehingga mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme layanan; mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Probolinggo; menjamin ketersediaan arsip data pelayanan secara akurat; arsip dokumen berkas pengajuan secara langsung tersimpan secara digital.

Gambaran umum layanan Dukcapil Gool berbasis web browser dengan alamat <https://dukcapilprobolinggokota.online> Masyarakat dapat mengakses layanan maupun informasi terkait layanan secara mudah dan cepat. Berkas persyaratan diupload dan akan diproses sekaligus dapat memantau progresnya melalui pesan whatsapp. Dalam layanan ini masyarakat juga dapat mencetak dokumen adminduknya sendiri karena telah dilengkapi file berbentuk PDF hal ini sesuai dengan amanat

Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen adminduk saat ini tidak perlu dicetak pada kertas khusus tetapi cukup pada kertas HVS warna putih ukuran A4 80gr dan otentifikasi menggunakan aplikasi yang dapat diunduh warga secara daring. Layanan Go Online dibedakan menjadi 2 jenis User. Antara lain :

1. Dukcapil Go Online (User Pribadi)

Yaitu User yang digunakan per NIK atau Orang untuk mengurus Dokumen Administrasi Kependudukan secara pribadi. User ini dibatasi maksimal hanya 5 kali bias mengajukan layanan online.



Gambar 1.1 Menu Layanan Dukcapil Go Online

(Sumber : Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, 2024)

2. Dukcapil Go PMB

Yaitu Layanan penerbitan Dokumen Akta Kelahiran oleh Faskes Rumah Sakit Bersalin atau Bidan Praktek Mandiri yang sudah melakukan perjanjian kerja Sama denangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo untuk anak yang baru lahir.



Gambar 2.2 Menu Layanan Dukcapil Go PMB

(Sumber : Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, 2024)

Tabel 2. Data Pengguna Dukcapil Go Online

No	Jenis User	Jumlah User
1	Go online	1.036

Jumlah Layanan Go Online dan Go PMB sampai dengan bulan September 2024 sebanyak 1.816, dengan jumlah pengajuan yang terselesaikan sebanyak 1.619 dan pengajuan yang dibatalkan sebanyak 151

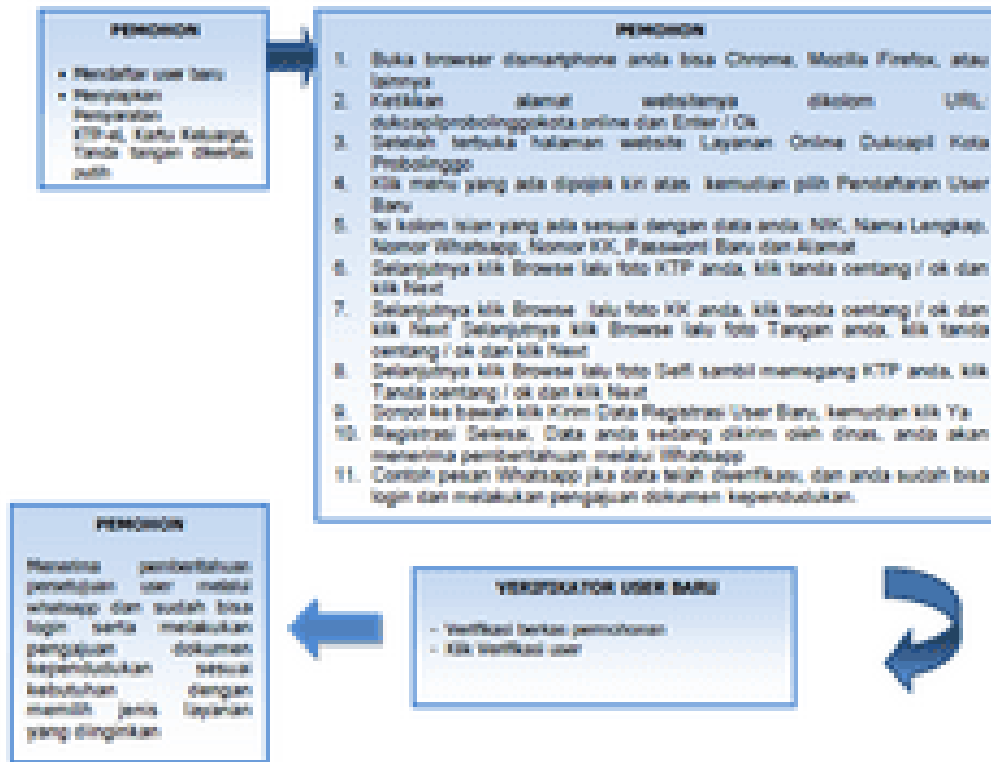


Gambar 2.3 Tingkat keberhasilan user menggunakan layanan online

Langkah-langkah yang ada pada aplikasi tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Untuk pendaftaran user baru (apabila belum memiliki user) maka:
 - mengisi form isian;
 - mengupload dokumen yang dibutuhkan;
 - kirim data pendaftaran user baru;
 - menunggu verifikasi operator;
 - pemohon akan mendapatkan pesan pemberitahuan lewat washap
2. Pilih jenis layanan yang diinginkan
 - isi form isian dan upload dokumen sesuai yang dibutuhkan;
 - simpan data pengajuan
 - pemohon akan mendapatkan pesan untuk selanjutnya bisa mencetak mandiri dirumah atau mencetak melalui mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)

Gambar 2.3 Alur pelayanan melalui aplikasi GOOL (Go Online) berbasis web browser



Gambar 2.3 Alur pelayanan melalui aplikasi GOOL (Go Online) berbasis web browser
(Sumber : Dokumentasi penulis, 2024)

Struktur birokrasi dalam implementasi program Dukcapil Go Online ini adalah bentuk implementasi kebikajakan dari pusat, kemudian dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten/Kota melalui inovasi. Dukcapil Go Online adalah bentuk implementasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo terkait kebijakan tersebut

Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo tidak dapat berjalan sendirian. Terdapat beberapa Instansi yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut, seperti Kelurahan dan Kecamatan se Kota Probolinggo. Camat dan Lurah mendukung dengan adanya adanya Dukcapil Go Online, karena warganya sangat terbantu dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Terutama warga yang tidak bias datang langsung untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, kini telah ada solusi yaitu dengan menggunakan layanan online. Tiap Kecamatan mengundang perwakilan RT, RW, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama dari masing-masing kelurahan untuk mengikuti sosialisasi Dukcapil Go Online, dengan harapan mereka bisa memberikan ilmu pengetahuan yang mereka dapat untuk membantu masyarakat yang lain

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo juga bekerjasama dengan Stake holder, dengan membuat perjanjian kerjasama dengan Rumah sakit bersalin dan bidan praktek swasta untuk mengurus dokumen Akte Kelahiran pasien yang baru lahir. Dengan cara menginput data bayi yang baru lahir ke aplikasi Go PMB. Sehingga bayi tersebut bisa langsung mendapatkan NIK dan mendapatkan layanan 3 in 1, yaitu Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas anak secara langsung (AKIKCEMERLANG).



Gambar 3.1. Stimulasi Pemberian dokumen AKIKCEMERLANG kepada bayi yang baru lahir di Bidan Praktek Mandiri

(Sumber : Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Perjanjian kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dengan Kantor Urusan Agama. Dengan Inovasi (KALPATARU) Layanan Administrasi Kependudukan penerbitan Kartu Keluarga , KTP-el dan Buku Nikah Bagi Pasangan Suami Istri Baru.



Gambar 3.2. Pemberian layanan KALPATARU pada Pengantin yang baru menikah
(Sumber : Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Membuat perjanjian kerja sama dengan Pengadilan Agama. Bagi masyarakat Kota Probolinggo yang telah melakukan perceraian bisa sekalian langsung mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui Pengadilan Agama. Pemohon akan langsung mendapatkan dokumen Akta Cerai, Kartu Keluarga dan KTP dengan status perkawinan yang baru (DERAI HARU).



Gambar 3.3. Stimulasi Pengurusan Dokumen DERAJ HARU
(Sumber : Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Semua Inovasi tersebut menggunakan layanan online yang terdapat dalam aplikasi Go Online dan Go PMB. Hal ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam rangka mempercepat pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Inovasi Go Online pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo Layanan online meningkatkan aksesibilitas, tetapi partisipasi masyarakat masih rendah. Kendala dalam implementasi program Dukcapil Go Online di Kota Probolinggo meliputi rendahnya animo masyarakat terhadap layanan online, di mana

masyarakat beranggapan bahwa respon petugas terhadap permohonan lebih lambat. Selain itu, masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan dokumen secara langsung. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih dalam sosialisasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan online.

Faktor penting dalam keberhasilan implementasi program Dukcapil Go Online meliputi komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai (manusia, peralatan, dan keuangan), serta komitmen yang kuat dari semua pihak terkait. Komunikasi yang baik membantu dalam sosialisasi dan koordinasi program, sementara sumber daya yang cukup menjadi penggerak utama pelaksanaan program. Komitmen yang kuat juga membantu mengatasi berbagai masalah yang muncul selama implementasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo berusaha mengatasi permasalahan dalam pelayanan dengan mengimplementasikan layanan Dukcapil Go Online untuk meminimalkan kontak langsung antara petugas dan pemohon. Selain itu, mereka juga berkomitmen untuk memberikan akses layanan yang efisien, efektif, dan cepat, serta menjamin ketersediaan arsip data pelayanan secara akurat. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan online.

Dari penelitian ini penulis dapat memberikan saran, bahwa perlu adanya optimalisasi aplikasi untuk meningkatkan penggunaan layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan cara mengadakan sosialisasi (Zoommeeting) secara berkala terutama di media social seperti Youtube Steming atau podcast dan live IG dengan materi tentang layanan Dukcapil terutama menekankan pada layanan yang berbasis online, sehingga informasi tersebut dapat diakses oleh umum atau masyarakat luas. serta membuat konten di media social yang mengedukasi layanan Dukcapil Online

REFRENSI

Tunggul Prasodjo (2022). Pelayanan Publik Era Digital. Makasar: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Susilawati¹, Kurniawati², Dodi Ilham³, Denok Sunarsi⁴, Ahmad Wahidiat Haedar⁵. (2024). *Digital Based Public Service In Public Sektor Organizations In Indonesia*. Palangga Praja. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/download/4357/1833/>

Agus Widiyarta, Isni Humaidah. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6419>

- Ikhsan Bagus Permadi (2023), Ali Rokhman. Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam upaya pengamanan data pribadi. *Journal of Public Policy and Administration*. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOPPAS/article/view/6199>
- Lusy Riadina Putri (2023), Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Online (Pak De On) Melalui Aplikasi Whatsapp dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Jurnalregistratie*. <http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie>
- Dukcapilkotaprobolingo.online (2020). *Layanan Online Adminduk Kota Probolinggo*. <https://dukcapilprobolingkokota.online>
- Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo (2019). Akik Cemerlang 2. <https://www.youtube.com/watch?v=euNCP7EnE28>
- Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo (2023). Inovasi Kalpataru Dukcapil Kota Probolinggo. <https://www.youtube.com/watch?v=Z6bYP1Zluk4>
- Youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo (2024). Inovasi Deraai Haru Dispendukcapil Kota Probolinggo. <https://www.youtube.com/watch?v=omWo6chB0s8>