



## PKM PENGGUNAAN APLIKASI EDUKCAPIL TOMOHON BAGI MASYARAKAT KECAMATAN TOMOHON TENGAH KOTA TOMOHON

Oleh

Obed Bida<sup>1</sup>, Cynthia Maria Siwi<sup>2</sup>, Jeane Mantiri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Manado

E-mail: <sup>1</sup>[obida@ecampus.ut.ac.id](mailto:obida@ecampus.ut.ac.id), <sup>2</sup>[mariasiwi@ecampus.ut.ac.id](mailto:mariasiwi@ecampus.ut.ac.id),

<sup>3</sup>[jeanelitha@unima.ac.id](mailto:jeanelitha@unima.ac.id)

---

### Article History:

Received: 10-11-2022

Revised: 22-11-2022

Accepted: 19-12-2022

### Keywords:

edukcapil, Masyarakat,  
Tomohon Tengah

**Abstract:** Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menerapkan penggunaan Aplikasi eDukcapil Tomohon bagi masyarakat Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon dengan menggunakan metode FGS (Focus Group Discussion), kegiatan pengabdian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tomohon Tengah dan diikuti oleh 30 peserta yang berasal dari beberapa kelurahan di Kecamatan Tomohon Tengah. Hasil yang didapatkan adalah para peserta sangat antusias dalam mempelajari lebih lanjut mengenai aplikasi e-Dukcapil.

---

## PENDAHULUAN

Setiap warga negara hampir dapat dipastikan akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Berbagai keperluan terhadap pelayanan publik mengharuskan warga negara berinteraksi dengan para aparat pemerintah diberbagai lembaga. Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU Pelayanan publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Disebutkan pula bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi nasional. Ayat (4) menjelaskan bahwa negara wajib mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kerja. Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (good governance). Perubahan dalam dimensi kultural birokrasi dipengaruhi oleh inovasi dan difusi inovasi dibidang teknologi telah memberikan dampak yang luas pada ranah birokrasi. Penerapan teknologi informasi e-government menjadikan sistem birokrasi lebih efisien dan efektif dalam hal pelayanan publik, prosedur administrasi dan komunikasi internal. Kini masyarakat menjadi lebih tertib, disiplin, tanggung jawab dan well-informed atas segala hal menyangkut masalah-masalah public [1].

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi pembangunan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran dan tanggungjawab untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik secara



profesional kepada masyarakat. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dapat dikatakan masih lemah atau dinilai kurang berkualitas karena masih dihadapkan pada persoalan pelayanan yang lambat, kurang transparan, diskriminatif serta belum memadainya kualitas sumber daya manusia. Maka dari itu, isu peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting merujuk pada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang semakin besar.

Pelayanan dalam pemerintahan menurut Nurdin ialah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tugas pemerintah yang semakin kompleks, menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diberbagai sektor baik dalam pembangunan maupun dalam memenuhi tingkat kesejahteraannya [2].

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta memperluas jangkauan sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon memanfaatkan e-government dengan meluncurkan aplikasi e-Dukcapil pada tahun 2019. Aplikasi e-Dukcapil merupakan aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tomohon yang menyediakan layanan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Surat Pindah Datang, serta Balai Konsul. Peluncuran aplikasi tersebut mendapat respon positif dari masyarakat Kota Tomohon dibarengi dengan besarnya harapan masyarakat terhadap perubahan dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon [3]. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menerapkan penggunaan Aplikasi eDukcapil Tomohon bagi masyarakat Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon.

## METODE

Untuk dapat menggali informasi secara mendalam, kegiatan ini menggunakan metode Focus Group Discussion (FGD), yaitu bentuk diskusi yang didesain untuk memunculkan informasi mengenai keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman yang dikehendaki peserta. Definisi lain, FGD adalah salah satu teknik dalam mengumpulkan data kualitatif; di mana sekelompok orang berdiskusi dengan pengarah dari seorang fasilitator atau moderator mengenai suatu topik [4]. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa FGD adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang didesain untuk memperoleh informasi keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman peserta tentang suatu topik, dengan pengarah dari seorang fasilitator atau moderator.

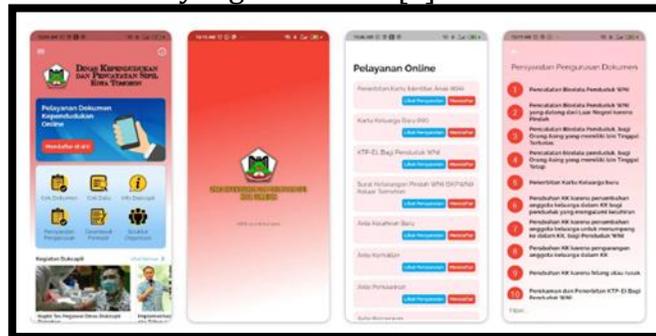
1. Topik FGD : Penggunaan aplikasi E-dukcapil Kota Tomohon kepada masyarakat Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon
2. Tujuan : Untuk memberikan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi E-dukcapil kepada masyarakat Kecamatan Tomohon Tenga.
3. Frekuensi : Dilaksanakan sebanyak 4 kali, dengan membagi kelompok masyarakat
4. Fasilitator/moderator (moderator profesional yang paham tentang aplikasi E-dukcapil Kota Tomohon) – Pencatat/notulen (peneliti) – Peserta (30 orang masyarakat) – Observer (Dosen Universitas Terbuka dan Universitas Negeri Manado)



5. Tempat : Kantor Kecamatan Tomohon Tengah
6. Peralatan-peralatan maupun perlengkapan-perengkapan yang dibutuhkan, yaitu: alat untuk mencatat hasil FGD (notes atau notebook/laptop), tape atau video recorder, kaset, batere, petunjuk diskusi, serta gambar atau foto-foto yang berkaitan dengan aplikasi Edukcapil
7. Desain petunjuk diskusi : Untuk memaksimalkan keefektifan evaluasi, maka petunjuk diskusi menjadi 2 bagian pertanyaan diskusi. Bagian pertama, fasilitator memberikan sosialisasi terkait aplikasi E-dukcapil. Bagian kedua, dibuat materi diskusi untuk lebih menggali persoalan yang sudah mulai keluar pada bagian pertama, keuntungan dan kerugian yang didapat sehubungan dengan adanya pelayanan melalu aplikasi edukcapil Kota Tomohon, manfaat dalam memecahkan masalah administrasi kependudukan yang ada, saran untuk pelayanan aplikasi Edukcapil yang lebih baik atau pelayanan aplikasi Edukcapil bentuk lain sesuai ide peserta, ide-ide peserta yang mungkin muncul, dan sebagainya[5]

## HASIL

Penggunaan aplikasi “E- dukcapil” dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan dari pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan dibidang administrasi kependudukan. Mengingat inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik serta kebutuhan inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada [6].



Gambar 1. Tampilan aplikasi e- Dukcapil Kota Tomohon

Aplikasi E-dukcapil merupakan inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon. Aplikasi “E-dukcapil” merupakan perangkat aplikasi berbasis website untuk melayani masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan di Kota Tomohon. Pelaksanaan inovasi pelayanan kartu keluarga melalui aplikasi “E-dukcapil” dapat dilihat dari karakteristik inovasi menurut Rogers yaitu (1) keuntungan relatif, (2) kesesuaian, (3) kerumitan, kemungkinan dicoba (5) kemudahan diamati.

Keuntungan relatif (*relative advantage*) hal tersebut terlihat pada nilai lebih, manfaat dan kepuasan dari inovasi pelayanan kartu keluarga melalui aplikasi “E-dukcapil”. Nilai lebih dari inovasi aplikasi “E-dukcapil” yaitu masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi sudah bisa dilakukan dirumah. Cukup gunakan ponsel atau PC yang sudah terkoneksi dengan jaringan internet. Masyarakat sudah bisa



mengajukan dengan mengunggah persyaratan pada menu yang sudah disediakan di aplikasi “E-dukcapil”. Setelah itu, apabila persyaratan telah terverifikasi maka dokumen kartu keluarga akan dikirim ke akun pemohon melalui aplikasi “E-dukcapil”. Dokumen yang dikirim berupa *soft file* dan pemohon bisa mencetak sendiri. Hal ini niscaya semakin memudahkan masyarakat, sehingga tidak perlu datang dan antri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Masyarakat menjadi lebih menghemat waktu dan biaya [6].

Manfaat dari inovasi pelayanan melalui aplikasi “E-dukcapil” yaitu pelayanan menjadi lebih cepat. Loker pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih longgar dan tidak ada antrian karena masyarakat mengajukan permohonan dengan melalui gadget dan tetap berada dirumaah saja. Apalagi ditengah kondisi pandemi Covid- 19 saat ini, untuk menghindari kerumunan massa. Masyarakat mendapat kepuasan karena tidak usah lagi bolak balik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyerahkan persyaratan pengajuan dokumen kartu keluarga apalagi bagi masyarakat yang tempat tinggalnya dipelosok desa dan jauh dari kota.

Kesesuaian (*compability*) pada pelaksanaan inovasi aplikasi “E-dukcapil” dapat dilihat dari latar belakang. Kesesuaian sarana dan prasarana, kesesuaian dengan pengalaman lalu dan kesesuaian dengan kebutuhan penerima. Inovasi aplikasi “E-dukcapil” dilatarbelakangi untuk mengakumulasi permohonan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang setiap harinya mengalami penumpukan. Sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut diciptakan inovasi pelayanan melalui aplikasi “E-dukcapil” sebagai opsi tambahan pada permohonan dokumen kartu keluarga. Memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengajukan kartu keluarga.

Kesesuaian sarana dan prasarana pada aplikasi “E-dukcapil” yaitu sarana dan prasarana pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Tomohon sudah sesuai dengan kebutuhan. Kemudian sarana dan prasarana pendukung Wifi yang dapat digunakan, dan masyarakat bisa menggunakannya secara gratis.

Melalui aplikasi “E-dukcapil” ini sejalan dengan pengalaman masa lalu dalam inovasi layanan ketika persyaratan dokumen kartu keluarga diperlukan. Sebelum ataupun sesudah ada inovasi layanan melalui aplikasi “E-dukcapil” persyaratannya tetap sama atau konsisten. Perbedaannya terletak pada penyerahan berkas permohonan yang sebelumnya masyarakat menyerahkan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sekarang tidak [6].

Kerumitan (*Complexity*) merupakan suatu konsekuensi dari sifat kebaruan yang melekat di dalam sebuah inovasi, kerumitan dalam sebuah inovasi dilihat dari kendala atau masalah dan pembaruan. Kendala dalam pelaksanaan inovasi layanan melalui aplikasi “E-dukcapil” antara lain: koneksi jaringan internet mengalami gangguan server. Keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon jumlah PNS sebanyak 40 orang, ditambah 40 pegawai kontrak. Sementara itu jumlah penduduk yang harus dilayani mencapai 100.853 jiwa [7].

Pengenalan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon yaitu dengan melakukan sosialisasi media tatap muka, media cetak dan media elektronik. Sosialisasi melalui media cetak yaitu melalui pemasangan spanduk dan poster di tiap-tiap dinas di Kota Tomohon. Sosialisasi melalui media elektronik yaitu melalui website resmi Kota Tomohon [6].



Kemudahan diamati (*observability*) inovasi pelayanan melalui aplikasi “E-dukcapil” mudah dipahami dan dilaksanakan bagi masyarakat Kabupaten Karawang utamanya generasi milenial. Partisipasi masyarakat dalam permohonan kartu keluarga melalui aplikasi “E-dukcapil” merupakan yang terbanyak di akses oleh masyarakat Kota. Prosedur pembuatan kartu keluarga sangat sederhana. Masyarakat hanya perlu mengunggah foto-foto persyaratan pada menu yang tersedia. Pada proses pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menargetkan jumlah pemohon, melainkan manfaat agar dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian penerapan aplikasi eDukcapil diatas, maka perlu dilakukan pemantapan penggunaan aplikasi e-Dukcapil kepada masyarakat Kota Tomohon, salahsatunya dengan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dengan sosialisasi FGD (Focus Group Discussion)[8].

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan sosialisasi FGD (Focus Group Discussion) dengan tatap muka kepada masyarakat Kecamatan Tomohon Tengah. Kegiatan ini diikuti oleh 30 peserta yang diwakilkan oleh masing masing warga dari kelurahan setempat/ kelurahan yang tergabung dalam Kecamatan Tomohon Tengah. FGD dilaksanakan di Halaman Kantor Kecamatan Tomohon Tengah dengan beberapa rundown acara. Kegiatan pengabdian ini dibuka dengan sambutan dari Tim PKM juga dari Camat Kecamatan Tomohon Tengah serta dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kegiatan ini berlangsung selama 4 Jam dengan pemberian materi mengenai tata cara penggunaan Aplikasi e-Dukcapil, mulai dari cara registrasi sampai dengan finishing pemberian feedback. Kegiatan ini dilakukan dengan harapan terciptanya kemudahan dalam konsultasi maupun proses pelaksanaan administrasi yang mengharuskan masyarakat pergi secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun sekarang bisa diakses melalui aplikasi yang ada di handphone masing-masing masyarakat. -

Dari kegiatan FGD ini juga dibuka sesi diskusi yang mengizinkan para peserta menyampaikan keluhan mereka untuk bisa dikonsultasikan bersama serta untuk ditemui jalan keluarnya. Feedback yang diberikan oleh peserta saat kegiatan FGD ini adalah antusias yang diberikan dengan berbagai respon pertanyaan dan pernyataan yang disampaikan saat FGD Berlangsung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang sudah terselenggara ini dapat disimpulkan bahwa antusias peserta dalam mengikuti FGD ini sangat besar, masyarakat diharapkan bisa lebih mahir lagi dalam penggunaan aplikasi e-Dukcapil.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] V. Isti, “Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat),” 2022.
- [2] Nurdin Ismail And Hartati Sri, Metodologi Penelitian Sosial - Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, Dra. Sri Hartati, M.Si - Google Buku. 2019. Accessed: Nov. 23, 2022. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Tretdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pr5&dq=Nurdin+\(2019\)+&ots=Vh6mwvkmgd&sig=O6wepltstnhhmei6joxhxed5alu&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Nurdin+\(2019\)&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Tretdwaaqbaj&oi=fnd&pg=pr5&dq=Nurdin+(2019)+&ots=Vh6mwvkmgd&sig=O6wepltstnhhmei6joxhxed5alu&redir_esc=y#v=onepage&q=Nurdin+(2019)&f=false)



- [3] Nvz, “Maluku Tengah Tingkatkan Kualitas Layanan Melalui E-Government – Ditjen Aptika,” 2019. <https://Aptika.Kominfo.Go.Id/2019/07/Maluku-Tengah-Tingkatkan-Kualitas-Layanan-Melalui-E-Government/> (Accessed Nov. 23, 2022).
- [4] Paramita Astridya And Kristina Lusi, “Teknik Focus Group Discussion Dalam Penelitian Kualitatif (Focus Group Discussion Tehnique In Qualitative Research),” Pp. 1–11, Apr. 2013, Accessed: Nov. 23, 2022. [Online]. Available: <https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/233111569.Pdf>
- [5] N. Suwarni, K. Febriantini, C. Sugiarti, E. Priyanti, And J. I. Pemerintahan, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi ‘E-Dukcapil’ Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang,” J. Publicuho, Vol. 4, No. 1, Pp. 107–117, Mar. 2021, Doi: 10.35817/Jpu.V4i1.16763.
- [6] Suwarni Neni, F. Kariena, C. Sugiarti, And P. Evi, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi ‘E-Dukcapil’ pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang,” J. Publicuho, Vol. 4 No 1, No. Ssn2621-1351, Pp. 1–11, 2021, Doi: 10.35817/Jpu.V4i1.16763.
- [7] H. Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta,” J. Polit. Indones., Vol. 3, No. 1, Pp. 66–66, Jul. 2018, Doi: 10.35706/Jpi.V3i1.1412.
- [8] N. Asisten, O. Ri, And J. Timur, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘Welfare State’?”, Accessed: Nov. 23, 2022. [Online]. Available: <http://Www.Kompas.Co.Id/>