

TRANSFORMASI DIGITAL PADA BIDANG PELAYANAN PUBLIK

PENGAJUAN PERMOHONAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN SECARA DARING MELALUI buleleng.dukcapil.online

I. Pendahuluan

Dalam rangka pengajuan Permohonan Dokumen Kependudukan, dari tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menerapkan Sistem Pelayanan Tatap Muka yang artinya Pemohon atau masyarakat langsung bertatap muka (face to face) baik dengan Petugas Informasi Pelayanan maupun Operator SIAK di Ruang Pelayanan. Yang mana Pemohon mengajukan permohonannya kepada Petugas Registrasi untuk diverifikasi, selanjutnya permohonan diverifikasi kembali oleh Operator SIAK untuk selanjutnya diproses sampai dengan terbitnya Dokumen Kependudukan dengan waktu pelayanan 1 jam selesai (one hour service). Pelaksanaan penerapan dengan tatap muka ini tentunya tidak dapat membatasi masyarakat/pemohon untuk mengajukan Permohonan Dokumen Kependudukannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukannya rata-rata tiap hari mencapai 150 s.d 200 orang. Kepadatan masyarakat yang mengurus Dokumen Kependudukan tersebut berimbas pada kurangnya tempat dan sarana prasarana untuk Penerbitan Dokumen Kependudukan.

Tahun 2020, tepat nya Bulan Maret 2020, wabah atau Pandemi Covid 19 menyebar ke seluruh dunia sampai ke Indonesia. Dengan mewabahnya Covid 19 ini, berdampak pula pada system pelayanan di seluruh Indonesia, begitu juga dengan system pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sehingga pada Bulan Maret 2021 mulai menerapkan system pelayanan secara daring/online dengan menerapkan teknologi informasi media social yakni Whatsapp (WA) untuk menghindari tatap muka dengan masyarakat/pemohon. Permohonan Dokumen Kependudukan diajukan oleh masyarakat dalam bentuk *pdf* (Portabel Dokument Format), baik permohonan Akta-Akta Pencatatan Sipil, Kartu Keluarga, KTP-el maupun KIA. System permohonan melalui Whatsapp (WA) selalu mengalami kesulitan bagi *Admin WA* karena banyaknya permohonan masuk sangat sulit dideteksi atau history pemohon walaupun No Whatsapp sudah ada. Dengan pertimbangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mulai merencanakan Pengadaan Belanja Aplikasi berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat melalui smartphone.

II. Permasalahan

Semakin banyaknya pengajuan Permohonan Dokumen Kependudukan di masa Pandemi Covid 19, system Pelayanan Pengajuan Permohonan Dokumen Kependudukan secara daring melalui Whatsapp menyulitkan Admin dalam mengecek pemohon yang sudah mengajukan permohonan walaupun sudah tertera No Whatsapp nya. Dengan demikian perlunya dukungan system atau aplikasi yang dapat memudahkan Admin Pelayanan maupun masyarakat dalam mengajukan Permohonan Dokumen Kependudukan.

III. Pemecahan Masalah

Dengan mengacu permasalahan dalam system pengajuan melalui Whatsapp tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng mulai merencanakan Pengadaan Belanja Aplikasi berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat melalui smartpone. Dan pada bulan Juli 2020 mulai menerapkan system Pengajuan Permohonan Dokumen Kependudukan melalui aplikasi berbasis web dengan alamat *buleleng.dukcapil.online*.

System aplikasi *buleleng.dukcapil.online* saat ini adalah *System Cloud* yang artinya penggunaan teknologi computer (aplikasi) tanpa instalasi di server Dinas Dukcapil, namun terinstall di Penyediaan Layanan itu sendiri. Untuk jaringan internet yang diakses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, difasilitasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Sebelum penerapannya kepada masyarakat, Administrator (pengelolaan aplikasi) membuat format layanan sampai dengan format notifikasi. Dari Pengajuan disetujui sampai dengan Pengajuan Selesai pada aplikasi. Dengan kondisi Pandemi ini, dituntut untuk tetap melaksanakan Pelayanan kepada masyarakat, namun pengajuan permohonan pelayanan dokumen kependudukan tidak melalui tatap muka melainkan dilaksanakan secara daring/online, untuk mengantisipasi penyebaran Covid 19. Pengajuan permohonan melalui daring, namun pengambilan Dokumen Kependudukan langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, tentunya dengan Protokol Kesehatan yang ketat. Pengambilan Dokumen Kependudukan juga dilaksanakan melalui POS. Untuk pengajuan permohonan melalui *buleleng.dukcapil.online* baru terbatas pada layanan ; Pencetakan KTP-el karena Hilang/Rusak, Pencetakan KTP-el Perubahan Data, Pencetakan KIA dan Sinkronisasi/Konsolidasi Manual (Data belum aktif di Lembaga Pengguna) di Tahun 2020.

Prosedur pengajuan permohonan Dokumen Kependudukan melalui *buleleng.dukcapil.online* adalah sebagai berikut :

- Pemohon mengajukan permohonan layanan melalui media smartpone dengan browser chrome, google, Mozilla dll.

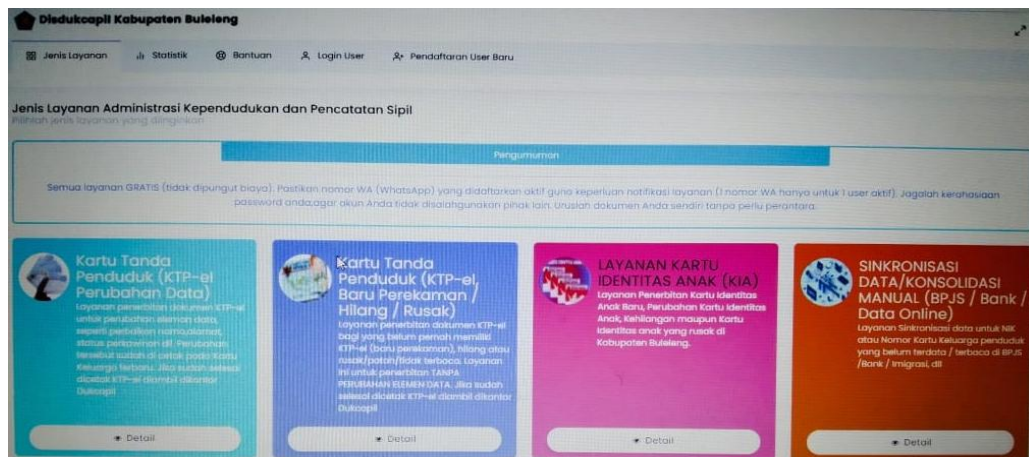
- Mengakses aplikasi layanan dengan alamat : ***buleleng.dukcapil.online***
- Sebelum mengajukan permohonan layanan, terlebih dahulu harus membuat pendaftaran user baru pada menu yang telah tersedia pada aplikasi tersebut. Ini bertujuan untuk mengetahui pengguna dari aplikasi ***buleleng.dukcapil.online*** yang akan mengajukan layanan.
- Pada saat mengajukan Pendaftaran User Baru, Pemohon harus mengisi data-data yang sudah disediakan oleh aplikasi seperti : NIK (sesuai KTP-el/KK), Nama Lengkap (sesuai KTP-el/KK), No Whatsapp (WA), Nomor Kartu Keluarga (KK), dan membuat password sendiri minimal 8 karakter.
- Selanjutnya Pemohon mengupload Foto KTP-el (Surket Perekaman dari Kecamatan), Foto KK Asli bukan foto copy, tanda tangan diatas kertas putih dan foto diri/selfie sambil memegang KTP-el/Surket tanpa menggunakan penutup wajah atau masker.
- Setelah mengisi semua data dan upload foto, dilanjutkan dengan kirim data pendaftaran user baru.
- User Pemohon ini akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
- Setelah user diverifikasi oleh admin, Pemohon akan menerima WA dari aplikasi ***buleleng.dukcapil.online*** bahwa pendaftaran user baru sudah diverifikasi.

Catatan : Untuk User yang dibatalkan oleh admin, Pemohon salah dalam pengisian data pada aplikasi seperti : tidak mengupload dokumen, foto selfi dengan penutup wajah

- Dilanjutkan kembali dengan mengajukan layanan (saat ini) yang diinginkan pemohon dengan terlebih dahulu login user dengan mengisi NIK dan password yang sudah dibuat pada saat pendaftaran user baru.
- Pengajuan layanan ini tetap mengisi data-data pada kolom yang sudah disediakan dan upload foto yang diminta pada aplikasi tersebut.
- Setelah mengajukan layanan, Pemohon akan mendapatkan notifikasi melalui aplikasi ***buleleng.dukcapil.online*** ke WA Pemohon dengan status : Pengajuan sudah disetujui, Pengajuan dalam proses, pengajuan dalam pengerjaan dan pengajuan sudah selesai.
- Untuk mengetahui Waktu Pengambilan Dokumen, tetap dengan masuk dan login user pada aplikasi tersebut.

Catatan : Ada beberapa pengajuan layanan dengan status pengajuan dibatalkan : ini tidak sesuai dengan pengisian data pada aplikasi seperti : tidak mengupload dokumen

Dokumentasi Layanan buleleng.dukcapil.online ;



Rekap Laporan Bulanan buleleng.dukcapil.online dari bulan Juli s.d Desember 2020 ;

No	Bulan	User	KTP-el Perubahan Data	KTP-el Hilang/Rusak	KIA	Konsolidasi Manual	Ket
1	Juli	2.006	370	1.172	21	48	
2	Agustus	1.434	272	914	36	88	
3	September	1.381	223	352	30	136	
4	Oktober	1.447	244	952	41	184	
5	Nopember	1.459	205	891	37	200	
6	Desember	1.312	203	756	49	241	
Jumlah		9.039	1.517	5.037	214	897	

Dokumentasi Operator Layanan buleleng.dukcapil.online ;

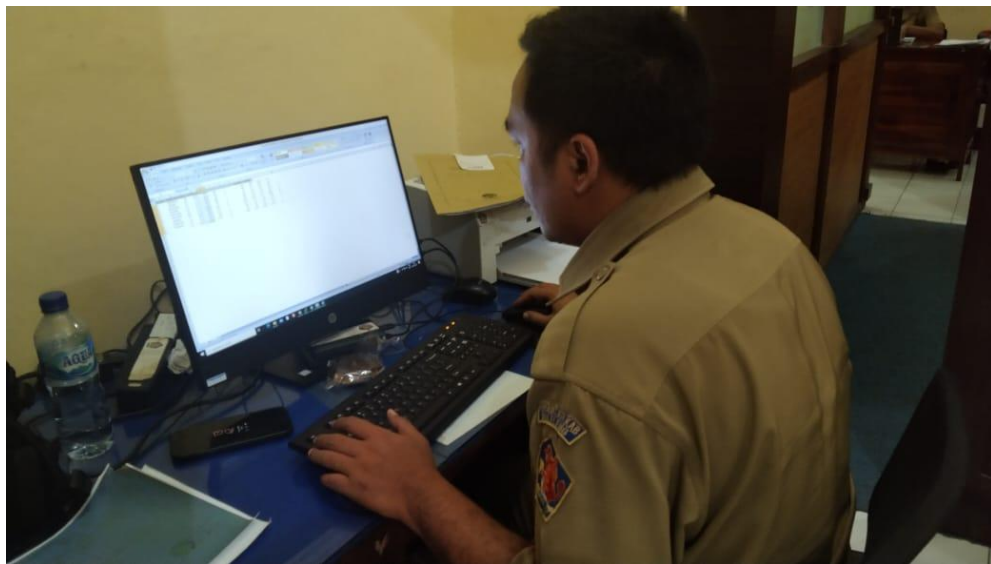
(Operator Verifikator User dan Persetujuan Layanan)



(Operator Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA))



(ADB Sekaligus Operator Konsolidasi Manual)

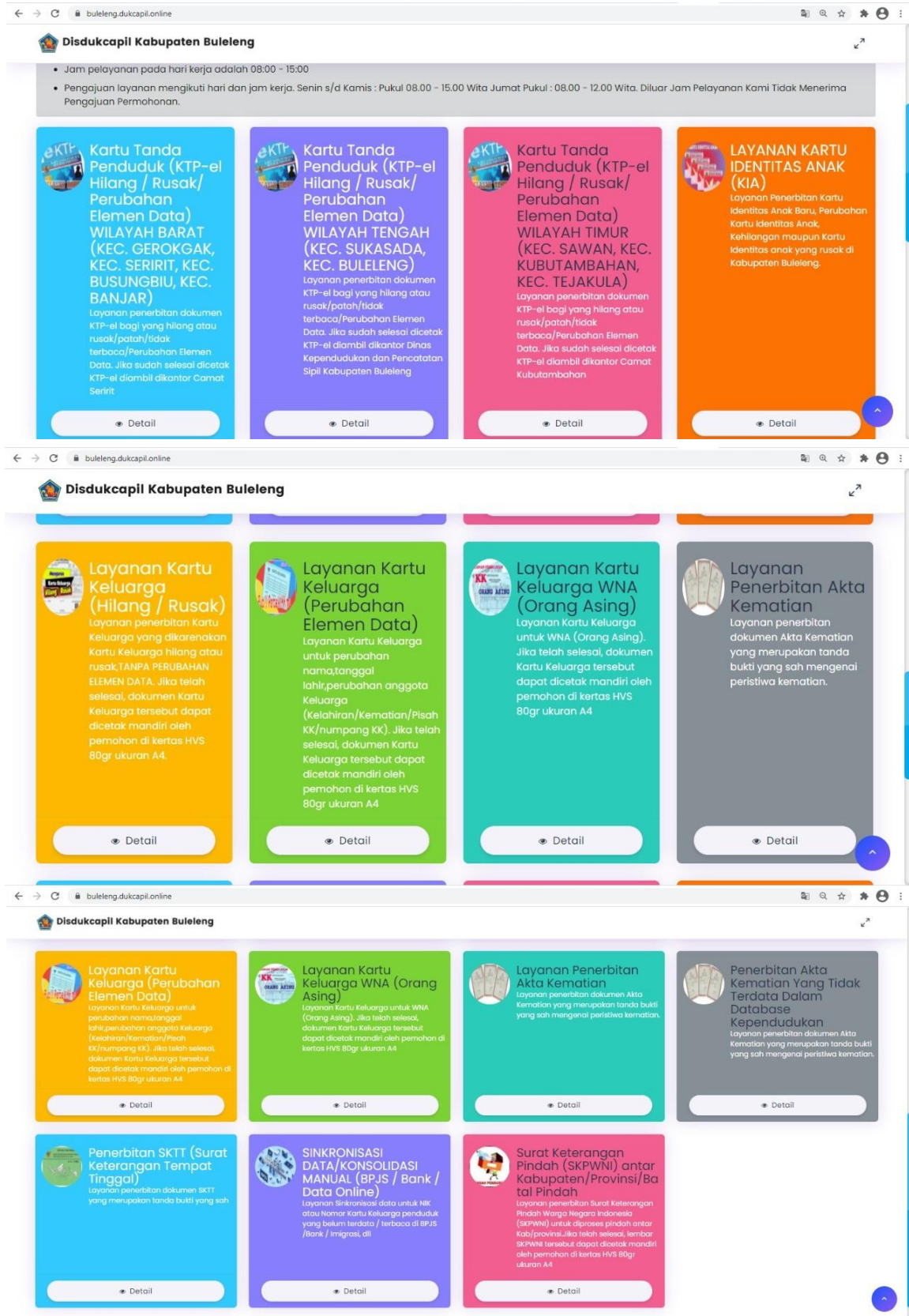


Selanjutnya tanggal 22 Maret 2021, layanan *buleleng.dukcapil.online* ditambah dengan layanan :

- KTP-el (Hilang/Rusak/Perubahan Elemen Data) Wilayah Barat (Kecamatan Gerokgak, Seririt, Busungbiu dan Banjar). Pencetakan KTP-el ada di Kantor Kecamatan Seririt
- KTP-el (Hilang/Rusak/Perubahan Elemen Data) Wilayah Tengah (Kecamatan Sukasada, dan Buleleng). Pencetakan KTP-el ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
- KTP-el (Hilang/Rusak/Perubahan Elemen Data) Wilayah Timur (Kecamatan Tejakula, Kubutambahan dan Sawan). Pencetakan KTP-el ada di Kantor Kecamatan Kubutambahan
- Kartu Keluarga (KK)
- Akta Kematian
- Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- SKPWNI

Untuk Pengajuan Permohonan Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akta Perceraian, Konsolidasi (Tidak Terdata dalam Database Kependudukan) masih tetap menggunakan Whatsapp karena masih merencanakan persyaratan yang baku yang mengacu pada Permendagri 108 Tahun 2019.

Dokumentasi layanan *buleleng.dukcapil.online*



IV. Hasil

Dalam penerapan system pelayanan melalui aplikasi *buleleng.dukcapil.online* dari bulan Juli 2020 s.d 31 Mei 2021 sudah ada 15.389 User yang mengajukan pendaftaran user dan 14.707 user sudah mengajukan layanan/permohonan Dokumen Kependudukan. Pada Bulan Juni 2021 ini, layanan pada *buleleng.dukcapil.online* akan ditambah yakni :

Layanan Tambahan yang akan diterapkan :

1. Layanan Data Tercecer/Tidak terdata dalam Database Kependudukan
2. Layanan Tridatu Akta Perkawinan.
3. Layanan Tridatu Akta Perceraian.
4. Layanan Dokumen Pencatatan Sipil Hilang/Rusak.
5. Layanan Tridatu Akta Kelahiran Khusus (Baru/Sudah Ada NIK).
6. Layanan Tridatu Akta Kelahiran Anak Ibu.
7. Layanan Tridatu Akta Kelahiran Tanpa Asal Usul.
8. Layanan Akta Kelahiran/Pencatatan Pengakuan Anak.
9. Layanan Akta Kelahiran/Pencatatan Pengesahan Anak.
10. Layanan Akta Kelahiran/Pencatatan Pengakuan Anak.
11. Layanan Pembetulan Elemen Data pada Akta Kelahiran.
12. Layanan Pembetulan Elemen Data pada Akta Kematian.
13. Layanan Pembetulan Elemen Data pada Akta Perkawinan
14. Layanan Pelaporan Peristiwa Luar Negeri.
15. Layanan Pelaporan Kematian Warga Negara Asing (WNA).

Setelah Entry layanan *buleleng.dukcapil.online* selesai dan verifikasi semua layanan juga sudah selesai, akan dilanjutkan setting sub domain dan domain *layonsarikecapil.bulelengkab.go.id* oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Dan jika tidak ada halangan dan rintangan, pelaksanaan subdomain dan domain ini akan diterapkan langsung tanggal 28 Juni 2021.

IV. Saran

Dalam pelaksanaan penerapan layanan *buleleng.dukcapil.online*, perlunya dukungan dari segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam memberikan informasi kepada masyarakat, bagaimana cara mengajukan permohonan melalui *buleleng.dukcapil.online*, mulai dari pengajuan user sampai dengan pengajuan permohonan Dokumen Kependudukan melalui smartphone. Dapat juga menyampaikan informasi bahwa tutorial atau video cara pengajuan user dan contoh pengajuan Dokumen Kependudukan dapat diakses pada link <https://youtu.be/oM2x0CsNW3A>.

Singaraja, 18 Juni 2021
Kepala Bidang Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan

I Nyoman Arya Lanang Subahagia Putra, S.STP, M.A.P
NIP. 19840523 200312 1 001