

Dialog Inisiasi Percepatan Pelayanan Kependudukan dan Integrasi Digital pada Kecamatan Kelapa Dua

Bonar Bangun Jeppri Napitupulu¹, Jaka Suwita², Winanti³, Yusuf Sudiyono⁴, Sucipto Basuki⁵, Rintis Mardika Sunarto⁶, Shofwatun Hasna⁵, Nana Supiana⁶, Muhamamad Alfin Asmarulloh⁷, Yusuf⁸, Raka Kusuma Nugraha⁹, Nofiyanti¹⁰, Francisca Sestri Goestjahjanti¹¹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11} Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Tangerang, Banten, Indonesia
bonarbangun23@ipem.ac.id

Informasi artikel

Sejarah Artikel:

Disubmit 20 Mei 2025

Direvisi 30 Mei 2025

Diterima 30 Mei 2025

Kata Kunci:

Dialog Inisiasi
Transformasi Pelayanan
Identifikasi Kebutuhan
Peluang Digitalisasi
Pelayanan Publik

ABSTRACT

Pelayanan yang masih dirasa belum maksimal terutama pelayanan drive thru dan pelayanan lainnya sehingga sistem yang terdigitalisasi dibutuhkan oleh kecamatan Kelapa Dua. Padatnya layanan yang ada di kecamatan maka digitalisasi menjadi solusi yang tepat. Tujuan dari kegiatan untuk dialog percepatan digitalisasi layanan di kecamatan Kelapa Dua. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini dengan dialog atau diskusi secara interaktif antara dosen sebagai tim pengembang dan camat beserta timnya. Hasil dialog diperoleh beberapa rekomendasi yang harus dilakukan oleh kecamatan Kelapa Dua dalam hal percepatan pelayanan melalui sistem digitalisasi. Tim dosen dan Camat Kelapa Dua telah sepakat untuk hasil dialog dengan terlebih dahulu tim menyampaikan ringkasan hasil dialog kepada Camat Kelapa Dua sebelum dilaporkan ke Bappeda Kabupaten Tangerang sebagai inisiasi kegiatan digitalisasi ini. Harapannya hasil dialog ini dapat ditindaklanjuti dengan pembuatan aplikasi digitalisasi kedepannya yang tidak hanya untuk kecamatan Kelapa Dua tetapi juga untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Tangerang.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Bonar Bangun Jeppri Napitupulur
Universitas Insan Pembangunan Indonesia
Email: bonarbangun23@ipem.ac.id

1. Pendahuluan

Digitalisasi saat ini menjadi sebuah keharusan bagi sebuah pelayanan public, tidak terlepas pelayanan public pada kecamatan yang menjadi sentral dari pelayanan masyarakat di suatu wilayah tertentu [1]. Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan menjadi keinginan semua orang, pelayanan yang dapat diakses dengan mudah oleh semua masyarakat, diselesaikan dalam waktu yang tidak terlalu lama dan disajikan secara terbuka serta bertanggung jawab terutama untuk pelayanan publik [2]. Kecamatan Kelapa Dua menjadi salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Tangerang yang saat ini memiliki beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan [3]. Beberapa kendala yang terjadi diantaranya Layanan Drive Thru masih menghadapi tantangan di sejumlah kecamatan akibat keterbatasan lokasi serta kendala verifikasi dan validasi data, sementara pelayanan administrasi kependudukan secara manual membutuhkan waktu sekitar 20–25 menit untuk melayani satu orang, sehingga diperlukan penerapan digitalisasi layanan guna mengatasi hambatan tersebut, mempercepat proses, meningkatkan efisiensi, dan meminimalkan antrean di loket pelayanan [2]. Selain itu kuota antrean pelayanan sering kali sudah habis sebelum siang hari, sementara masih banyak warga yang datang namun tidak mendapatkan nomor antrean. Hal ini menunjukkan perlunya sistem yang lebih efisien dan adaptif, salah satunya melalui penerapan layanan digital [4].

Kecamatan Kelapa Dua merupakan wilayah yang strategis, dengan masyarakat yang memiliki beragam latar belakang profesi dan karakteristik. Oleh karena itu, setiap jenis pelayanan perlu dikembangkan dan

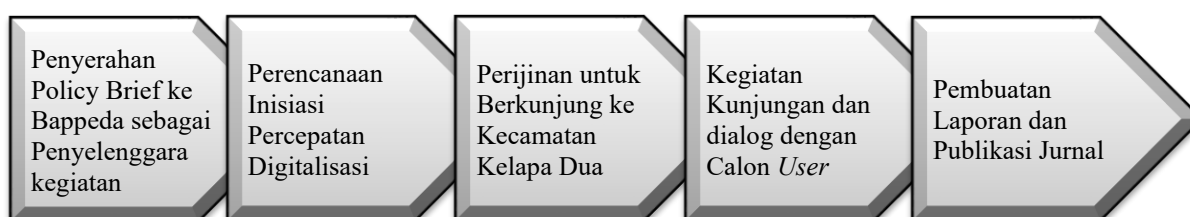
disesuaikan dengan kebutuhan yang beragam tersebut. Sistem yang terdigitalisasi diperlukan agar dapat diadopsi secara menyeluruh oleh seluruh kecamatan. Sumber Daya Manusia (SDM) bukan merupakan isu utama, karena Kecamatan telah menambah hari pelayanan pada hari Sabtu untuk mengurangi beban kerja yang mencapai hampir 250 layanan per hari. Permasalahan justru terletak pada kurangnya dukungan teknologi dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama penduduk memiliki identitas resmi seperti Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), maka pengurusan dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan langsung di kecamatan tanpa memerlukan surat pengantar dari RT, RW, maupun kelurahan, sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 dan Perpres Nomor 96 Tahun 2018. Pelayanan yang terdistribusi hingga tingkat kelurahan melalui bagian Tata Pemerintahan diperlukan untuk mempercepat layanan kepada masyarakat. Digitalisasi kependudukan menjadi solusi penting dalam mendukung hal tersebut.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Dosen Universitas Insan Pembangunan Indonesia telah beberapa kali dilakukan diantaranya pendampingan 16 kampung tematik di Kabupaten Tangerang yang salah satu isinya adalah membuat aplikasi yang dapat membantu para pelaku usaha di kampung tematik [5]. Pembuatan Nomor Induk Berusaha yang telah dilakukan dua kali di beberapa tempat di Kabupaten Tangerang [6], [7]. Selain itu beberapa dosen juga telah melakukan sosialisasi mengenai ketahanan pangan di beberapa wilayah [8], [9]. Dalam hal digitalisasi tim dosen bersama Bank Indonesia telah membuat beberapa kali sosialisasi diantaranya sosialisasi mengenai penggunaan keuangan digital yang lebih mudah dan aman [10]. Manajemen keuangan digital bagi pelaku UMKM juga telah dilakukan bersama dengan Bank Indonesia [11]. Selain itu tim juga telah melakukan kegiatan mengenai pelatihan digitalisasi untuk meningkatkan penjualan produk [12]. Penggunaan smarphone untuk bisnis online bagi pelaku UMKM juga telah dilakukan oleh tim dosen dan mahasiswa [13].

Tujuan kegiatan inisiasi percepatan digitalisasi pelayanan ini untuk pembahasan percepatan pelayanan kependudukan dan integrasi digital antar kecamatan. Hal ini dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan mengenai antrian yang terus bertambah tiap harinya sehingga pelayanan harus sampai 7 hari kerja. Penambahan hari belum menjadi solusi yang optimal sehingga percepatan digitalisasi pelayanan menjadi solusi agar antrian yang menumpuk dapat teratasi dan pelayanan *drive true* dapat dilakukan dengan maksimal.

2. Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini dengan berdiskusi dan berdialog bersama secara interaktif antara pihak pengembang dalam hal ini kampus Universitas Insan Pembangunan Indonesia dan pihak calon user yaitu kecamatan Kelapa Dua. Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari kegiatan sebelumnya yaitu expose digitalisasi kecamatan yang telah dilakukan sebelumnya yang difasilitasi oleh Bappeda Kabupaten Tangerang [3]. Tim menyampaikan beberapa pendapat dan menanyakan permasalahan yang dihadapi kecamatan dalam hal pelayanan. Beberapa kebutuhan kecamatan dalam hal layanan yang harus dilakukan secara cepat dan akurat sebagai bentuk komitmen kecamatan sebagai pelayan masyarakat. Inisiasi percepatan digitalisasi pelayanan dilakukan dengan proses dan langkah-langkah yang terlihat pada gambar 1.



Gambar 1 Proses Kegiatan Dialog Inisiasi Percepatan Digitalisasi

Kegiatan ini diawali dengan penyerahan policy brief yang telah selesai dibuat oleh tim digitalisasi kepada Bappeda Kabupaten Tangerang setelah sebelumnya tim mempresentasikan gagasan dan ide dalam menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan di kecamatan. Setelah policy brief disetujui oleh Bappeda Kabupaten Tangerang maka tim menindaklanjuti dengan rapat internal. Dalam rapat internal dijelaskan bahwa proposal dan policy brief telah disetujui dan langkah berikutnya harus dilakukan yaitu diskusi atau dialog dengan pihak kecamatan untuk memberikan solusi dalam permasalahan pelayanan di Kecamatan Kelapa Dua. Setelah dilakukan rapat internal maka proses perijinan untuk menentukan hari dan tanggal kunjungan untuk dialog dengan pihak kecamatan Kelapa Dua. Berdasarkan kesepakatan pertemuan dilakukan di kantor Kecamatan Kelapa Dua pada hari Senin, 16 Juni 2025 dari mulai pukul 08.30 sampai selesai dan tim pada hari tersebut hadir untuk melakukan dialog inisiasi percepatan layanan. Dialog berlangsung selama satu hari, dan telah disepakati beberapa solusi yang ditawarkan oleh tim sebagai rekomendasi pihak kecamatan dalam

mengembangkan aplikasi digitalisasi kecamatan. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan pertanggungjawaban kegiatan dan penggunaan anggaran. Hasil akhir dari proses kegiatan dialog inisiasi percepatan digitalisasi pelayanan selain dari laporan akhir pertanggungjawaban juga berupa publikasi dalam bentuk jurnal PkM.

3. Hasil dan Diskusi

Pelaksanaan kegiatan pada hari Senin, 16 Juni 2025 bertempat di kantor kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang. Jumlah peserta sebanyak 5 orang yang berasal dari kecamatan sebanyak 2 orang dan dari pihak kampus sebanyak 3 orang. Kegiatan berlangsung sangat interaktif dan dialog ini menghasilkan rekomendasi yang seharusnya dilakukan oleh Kecamatan Kelapa Dua. Tim diterima dengan baik oleh Camat Kelapa Dua beserta jajarannya dan pelaksanaan dialog dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Pertemuan ini sebagai tindak lanjut dari pertemuan sebelumnya yang dilakukan dalam acara penyerahan policy brief sekaligus pertemuan dengan calon user dalam hal ini Camat Kelapa Dua. Kegiatan ini berlangsung selama satu hari, dari hasil dialog menghasilkan rekomendasi mengenai percepatan digitalisasi kecamatan Kelapa Dua.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan

Ketua tim bertemu langsung camat Kelapa Dua dan dialog dimulai secara interaktif. Tim dosen menyampaikan maksud dan tujuan serta menyampaikan dan memaparkan hasil policy brief yang telah disetujui Bappeda Kabupaten Tangerang. Policy brief sebagai dasar awal untuk proses tindak lanjut percepatan digitalisasi pelayanan kecamatan Kelapa Dua. Tim juga menanyakan secara langsung mengenai kronologi dan jenis-jenis pelayanan yang ada di kecamatan beserta kendala yang selama ini dihadapi oleh petugas pelayanan. Camat Kepala Dua menjelaskan secara detail perpelayanan beserta kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan. Tim menyimak informasi dan mencatat dalam sebuah notula yang akan dijadikan dasar untuk pelaporan kegiatan ke Bappeda. Proses dialog dilakukan dengan baik dan lancar sampai tuntas dan pihak kecamatan didampingi oleh seksi pelayanan masyarakat. Telah dihasilkan berapa catatan dari tim dosen diantaranya sistem yang terdigitalisasi diperlukan agar dapat diadopsi secara menyeluruh oleh seluruh kecamatan. Selain itu Permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM) bukan lagi menjadi isu utama karena pihak kecamatan telah menambah hari pelayanan pada hari Sabtu, kurangnya dukungan teknologi dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan di kecamatan Kelapa Dua.

Pelayanan yang terdistribusi hingga tingkat kelurahan melalui bagian Tata Pemerintahan diperlukan untuk mempercepat layanan kepada masyarakat. Digitalisasi kependudukan menjadi solusi penting dalam mendukung hal tersebut. Kecamatan Kelapa Dua menjadi wilayah yang strategis sehingga setiap jenis pelayanan perlu dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan. Layanan Drive Thru masih menghadapi tantangan akibat keterbatasan lokasi serta kendala verifikasi dan validasi data. Yang terakhir adalah kuota antrean pelayanan sering kali sudah habis sebelum siang hari, sementara masih banyak warga yang datang namun tidak mendapatkan nomor antrean. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri bagi kecamatan terlebih masyarakat yang datang dengan jarak yang cukup jauh sehingga komplain dari masyarakat tidak bisa dihindari.



Gambar 3 Dokumentasi Kegiatan

Dialog interaktif telah diselesaikan dengan baik dan lancar dengan suasana yang santai dan humoris namun tetap serius. Untuk selanjutnya berdasarkan hasil dialog atau diskusi akan dibuat pelaporan akhir yang akan diserahkan ke Bappeda sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan. Tahapan rekomendasi sistem selanjutnya memerlukan penyamaan persepsi dan kesepakatan antara Kecamatan, Dinas Dukcapil, dan Bappeda sebagai dasar koordinasi dalam peningkatan pelayanan publik. Di akhir dialog tim dosen menyampaikan kembali garis besar kebutuhan yang ada di kecamatan untuk memastikan agar kebutuhan tersebut sudah sesuai. Dialog diakhiri dengan ramah tamah tim dosen dengan camat Kelapa Dua sebelum tim pamit untuk mengakhiri kegiatan dialog.

Harapannya kegiatan ini dapat dilanjutkan dan ditindaklanjuti sampai dengan pembuatan sistem digitalisasi pelayanan di kecamatan dan sistem dapat dikembangkan tidak hanya untuk kecamatan Kelapa Dua tetapi juga untuk semua kecamatan yang ada di Kabupaten Tangerang. Sehingga pelayanan di setiap kecamatan di Kabupaten Tangerang dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan transparan.

4. Kesimpulan

Kegiatan inisiasi percepatan digitalisasi pelayanan di Kecamatan Kelapa Dua berlangsung dengan baik dan lancar serta dihasilkan rekomendasi yang seharusnya dilakukan oleh kecamatan terkait dengan pelayanan secara digital. Untuk mempercepat pelayanan disarankan untuk melakukan digitalisasi pelayanan yang terintegrasi antar kecamatan yang mampu memberikan pengambilan keputusan yang mudah, cepat dan transparan. Pelayanan secara *drive true* yang selama ini menjadi kendala akan terus diperbaiki agar pelayanan menjadi mudah dan cepat. Integrasi sistem pelayanan dengan kecamatan lain juga menjadi salah satu solusi yang ditawarkan oleh tim pengembang. Sistem akan dibuat secara simple dan terintegrasi. Pertemuan antara tim pengembang (Dosen) dan pihak Kecamatan telah menghasilkan pemahaman bersama bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan mendesak di seluruh kecamatan. Meskipun sumber daya manusia telah memadai, tantangan utama terletak pada keterbatasan dukungan teknologi, kurangnya integrasi data antar wilayah, serta perlunya sistem yang adaptif terhadap karakteristik demografis masing-masing kecamatan. Pendekatan digital yang terdistribusi hingga tingkat kelurahan, serta penyamaan persepsi antara Kecamatan, Dinas Dukcapil, dan Bappeda, menjadi kunci untuk mempercepat pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan tepat sasaran

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Bappeda Kabupaten Tangerang yang telah memfasilitasi kegiatan dialog ini dengan pemberian support berupa pendanaan pembangunan digitalisasi kecamatan dalam hal layanan yang cepat, mudah dan transparan. Ucapan terima kasih kepada Rektor dan ketua LPPM Universitas Insan Pembangunan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada tim untuk menyelesaikan project digitalisasi pelayanan ini. Kepada tim digitalisasi yang secara langsung berkontribusi baik material maupun non material.

Daftar Pustaka

- [1] A. Ashari and S. Sallu, "Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, pp. 342–351, 2023.
- [2] O. F. Prasetyawati, J. Suwita, Winanti, and B. Suseno, "Sistem Informasi Pelayanan dan Pencatatan Sipil Di Loker Konsultasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil XYZ Berbasis WEB," *JOCE*, vol. 18, no. 2, pp. 195–222, 2024, doi: 10.1201/9781032622408-13.
- [3] J. Suwita *et al.*, "Expose Digitalisasi Kependudukan Mudah, Cepat dan Transparan Guna Mendukung Program Unggulan Kabupaten Tangerang," *Dharma Sevanam J. Pengabd. Masy.*, vol. 04, no. 01, pp. 31–40, 2025.

- [4] A. Kumalasari and I. Swasanti, "Digitalisasi pelayanan publik ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di bojonegoro," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 15, pp. 271–283, 2024.
- [5] W. Winanti, S. Basuki, N. Supiana, N. Wiyono, Sukriyah, and Jainuri, "Pembuatan Digital Marketing sebagai Upaya Peningkatan Promosi Penjualan Produk Furniture Drum Bujana Tangerang," *J. Abdimas PHP*, vol. 7, no. 1, pp. 211–217, 2024.
- [6] S. W. Asnaini, P. Hulu, Y. N. Simorangkir, R. N. Sudiyono, and F. R. Radita, "Sosialisasi pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk Pengembangan UMKM di Bumdes Serdang Tirta Kencana Melalui Online Single Submission," *MULLA*, vol. 1, no. 2, pp. 73–83, 2022.
- [7] S. W. Isnaini *et al.*, "Kegiatan Inkubasi Usaha Masyarakat dengan Pendampingan pembuatan Nomor Ijin Berusaha (NIB) Sebagai Upaya Legalitas UMKM di Desa Pete Tigaraksa," *J. Abdimas Unipem*, vol. 3, no. 1, 2025.
- [8] F. S. Gosestjahjanti *et al.*, "SOSIALISASI PELAKSANAAN PROGRAM KETAHANAN PANGAN MELALUI BUDIDAYA AYAM PETELUR BERBASIS EKONOMI KREATIF UNTUK UMKM DI PASAR KECAPI JATIMURNI KOTA BEKASI," *Bangun Rekaprima*, vol. 09, no. 1, pp. 12–18, 2023.
- [9] B. Suseno, K. Kamar, W. R. Dewi, and D. Sutardi, "Edukasi Gerakan Gemar Menanam Guna Mewujudkan Ketahanan Pangan Rumah Tangga di Perumahan Graha Raya Cikupa Tangerang," *Prolet. Community Serv. Dev. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 21–26, 2024.
- [10] K. Himmy, D. Ferdijatmoko, C. Kumoro, and S. Hasna, "Sosialisasi Manajemen Keuangan Digital bagi Pelaku Usaha dan Masyarakat di Kabupaten Tangerang," vol. 03, no. 02, pp. 152–161, 2024.
- [11] F. S. Goestjahjanti *et al.*, "Edukasi Pengembangan Inovasi Berbasis Keuangan Digital Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Tangerang," vol. 6, no. September, pp. 1270–1278, 2024.
- [12] S. Basuki *et al.*, "Pelatihan Digitalisasi untuk meningkatkan Pemasaran Produk UMKM," *Dharma Sevanam J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 41–50, 2025, doi: 10.24002/giat.v2i2.7222.
- [13] W. Winanti *et al.*, "Edukasi Bisnis Online melalui Media Smartphone bagi Pelaku Usaha di," vol. 04, no. 01, pp. 11–20, 2025.