

**LASKAR DEN BAGUSE (LAYANAN LANGSUNG KELAR DENGAN BAGUS,  
GESIT, SINERGIS, DAN GRATIS) DALAM PERSPEKTIF E-GOVERNMENT DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL TAHUN  
2021-2023**

**Aisyah Tjahja Rahmadewi, Dr. Dra. Kushandajani, M.S.**

Email: [tjahjaaisya@gmail.com](mailto:tjahjaaisya@gmail.com)

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Universitas Diponegoro, Tembalang, Kota Semarang, 50275

Telepon: 024-7465407

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**Abstrak**

Dibentuknya program Laskar Den Baguse oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatal Sipil Kota Tegal bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Tegal dalam mengurus dokumen kelahiran. Namun, dalam keberjalanan program ini kerap ditemukan sejumlah kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-Government dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam penerapan e-Government melalui program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Narasumber meliputi Disdukcapil Kota Tegal pada bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, serta masyarakat Kota Tegal yang pernah merasakan layanan dari Program Laskar Den Baguse. Analisis dilakukan berdasarkan tiga elemen penting dalam pengimplementasian e-Government dari hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13), yaitu dukungan, kualitas, dan manfaat. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan program Laskar Den Baguse di Disdukcapil Kota Tegal secara umum telah memenuhi tiga elemen tersebut, akan tetapi belum optimal sebab masih ditemukan beberapa kendala diantaranya yaitu minimnya anggaran yang berdampak pada ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi, ketidaksesuaian dalam pelaksanaan SOP, dan konsistensi dalam menjaga kualitas program.

**Kata Kunci: e-Government, Penerapan Program, Dokumen Kependudukan, Laskar Den Baguse**

## **ABSTRACT**

*The establishment of the Laskar Den Baguse program by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Tegal City aims to improve services and increase the coverage of civil document ownership, as well as to provide convenience for Tegal City residents in managing birth certificates. However, the implementation of this program often encounters various challenges. This study aims to analyze the implementation of e-Government and identify the inhibiting factors in the application of e-Government through the Laskar Den Baguse program at the Population and Civil Registration Office of Tegal City. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, documentation, and literature review. The respondents include officials from the Disdukcapil of Tegal City in the Population Registration Service Division and the Management of Civil Administration Information and Data Utilization Division, as well as residents of Tegal City who have utilized the services of the Laskar Den Baguse program. The analysis was conducted based on three key elements of e-Government implementation derived from studies and research by Harvard JFK School of Government (as cited in Indrajit, 2006: 13): support, capacity, and value. The findings indicate that the implementation of the Laskar Den Baguse program at the Disdukcapil of Tegal City has generally fulfilled these three elements, yet it remains suboptimal. Challenges include limited budgets affecting the availability and quality of technological infrastructure, inconsistencies in Standard Operating Procedure (SOP) execution, and maintaining the quality of the program consistently.*

**Keywords: e-Government, Implementation of the Program, Civil Documentation, Laskar Den Baguse**

## A. PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengalami kemajuan pesat dan menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari (Mokobombang, dkk., 2023: 349). Di era digital dewasa ini, dampak dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah dirasakan hampir di setiap sektor, termasuk dalam bidang pemerintahan. Perubahan ini kemudian menghadirkan tantangan dan peluang baru bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Akan tetapi, fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan problematika, diantaranya prosedur pelayanan yang berbelit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, berhati-hati, dan metodologis sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat yang perlu pelayanan cepat, efisien, tepat waktu, dan ringkas (Setiyono, 2016: 118). Untuk itu, dalam birokrasi pemerintahan perlu adanya usaha untuk melakukan perubahan atau pembenahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahannya, salah satunya yaitu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan

komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan atau biasa disebut dengan *e-Government*.

Pemerintahan elektronik atau *e-Government* hadir sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Saat ini sudah banyak instansi pemerintahan yang mengadopsi dan menerapkan teknologi untuk menjalankan roda pemerintahan. Adapun tujuan dari *e-Government* itu sendiri tidak hanya sebatas pada penggunaan teknologi terbaru, tetapi juga berkorelasi erat dengan nilai-nilai yang terkandung dalam masyarakat (Gil-Garcia dalam Irawan dan Hidayat, 2021: 10).

Kota Tegal menjadi salah satu kota yang memberikan perhatian penuh pada pentingnya penerapan *e-Government* pada tata kelola pemerintahan ([tegalkota.go.id](http://tegalkota.go.id), 2023). Penerapan *e-Government* di Kota Tegal dapat dilihat salah satunya melalui program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, yaitu Laskar Den Baguse. Laskar Den Baguse merupakan akronim dari Layanan Langsung Kelar dengan Bagus, Gesit, Sinergis, dan Gratis. Laskar Den Baguse merupakan salah satu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal dalam memberikan pelayanan administrasi

kependudukan 3 dokumen sekaligus (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran Anak, dan Kartu Identitas Anak) dengan berbasis TIK melalui SIAK Terpusat. SIAK Terpusat sendiri merupakan jaringan online atau sistem digitalisasi milik Disdukcapil yang dalam program ini digunakan untuk mempermudah proses administrasi.

Adapun yang melatarbelakangi dibentuknya program ini adalah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Tegal yang cenderung rendah. Berdasarkan informasi dari kanal YouTube Humas Disdukcapil Kota Tegal, sebelum adanya program ini terdapat 1.338 kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga, anak usia 0-18 tahun sejumlah 6.371 jiwa masih belum memiliki Akta Kelahiran, dan 33.802 anak usia sekolah belum memiliki Kartu Identitas Anak. Ditambah lagi, angka kelahiran per tahun di Kota Tegal mencapai 4.150 jiwa yang mana angka tersebut dapat berpotensi menambah persoalan rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan apabila tidak ditangani secara sistemik. Untuk itu, adanya program Laskar Den Baguse diharapkan dapat mengelola dan meminimalisasi permasalahan tersebut.

Selain itu, Laskar Den Baguse juga menjadi objek kemitraan antara Disdukcapil Kota Tegal dengan Dinas Kesehatan Kota Tegal dan 37 Unit Fasilitas

Layanan Kesehatan di Kota Tegal serta 2 Unit Fasyankes di Kab Tegal. Melalui program ini, pasien atau ibu melahirkan bayi hidup di 39 unit fasyankes tersebut langsung mendapatkan tiga dokumen kependudukan sekaligus tanpa perlu datang dan mengurusnya lagi ke kantor Disdukcapil Kota Tegal, sebab setelah dokumen kependudukan siap maka akan langsung diantar oleh Grab ke unit fasyankes yang dimaksud tanpa dikenai biaya atau gratis.

Namun, di samping penggunaan *e-Government* ini memberi kecepatan dan kemudahan, namun tetap ada kendala atau kekurangan yang ditemukan terlebih apabila tidak diberikan perawatan atau pemeliharaan *server* yang terpadu dan konsisten. Dalam hal ini, program Laskar Den Baguse juga kerap ditemukan kendala, dalam keberjalanannya. Untuk itu, Disdukcapil Kota Tegal perlu melakukan suatu upaya untuk mengatasi kendala tersebut supaya program seperti Laskar Den Baguse dapat berjalan dengan lebih lancar dan mencapai tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik.

## **B. KAJIAN TEORI**

Terdapat tiga elemen penting dalam penerapan e-Government dari hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of

Government (dalam Indrajit, 2006: 13) untuk menganalisis penerapan program Laskar Den Baguse Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Indikator tersebut adalah:

**a) Support (Dukungan)**

Berarti dalam penerapan e-Government harus didukung oleh seluruh tatanan birokrasi mulai dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi hingga level-level dibawahnya. Elemen ini terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- Komitmen pemerintah (*political will*), yaitu dukungan pemerintah untuk benar-benar mengimplementasikan e-Government dalam bentuk regulasi atau kebijakan yang mendukung penerapan dan pengembangan e-Government.
- Sosialisasi, yaitu aspek krusial untuk memahami bagaimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang e-Government.

- Keberlanjutan, yaitu berkaitan dengan masa depan e-Government dan jaminan keberlanjutan implelementasi e-Government.

**b) Capacity (Kemampuan)**

Berarti adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mencapai target e-Government. Elemen ini terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu berkaitan dengan ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan demi keberjalanan e-Government.
- Tersedianya Sumber Daya Finansial, yaitu berkaitan dengan ketersediaan biaya atau finansial yang dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya yang lain dan keberjalanan e-Government.
- Tersedianya Infrastruktur Teknologi dan Informasi, yaitu berkaitan dengan ketersediaan dan

kualitas dari infrastruktur teknologi dalam penerapan e-Government.

c) *Value*

Berarti manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maupun *stakeholder* setelah diterapkannya e-Government.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah dan peneliti menjadi instrumen kunci (Sugiyono, 2013: 9). Sementara jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu variabel, gejala, atau keadaan dengan apa adanya (Hikmawati 2020: 88).

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Laskar Den Baguse dalam Perspektif e-Government

##### 1. *Support* (Dukungan)

###### a. **Komitmen Pemerintah**

Dalam program Laskar Den Baguse, terdapat aturan dan dasar hukum yang telah ditetapkan untuk dijadikan pedoman penting dalam implementasi program tersebut. Dengan adanya aturan dan dasar hukum tersebut, maka Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dapat memastikan bahwa setiap tahapan dan implementasi program Laskar Den Baguse berjalan sesuai aturan.

Program Laskar Den Baguse didasarkan pada regulasi MENPAN-RB Nomor 30 Tahun 2014. Dalam peraturan tersebut menimbang bahwa dalam upaya pencapaian pelaksanaan reformasi birokrasi, maka dibutuhkan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan suatu inovasi. Maka dalam hal ini, Disdukcapil Kota Tegal melakukan peningkatan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kelahiran pada program Laskar Den Baguse dengan memanfaatkan kemajuan TIK melalui SIAK Terpusat yang membuat proses administrasi, *input* dan *transfer* data pasien pasien atau pemohon menjadi lebih cepat dan efisien karena dilakukan melalui *online*.

Program Laskar Den baguse juga menawarkan jangka waktu pelayanan yang terbilang cepat, dalam standar pelayanan tertera bahwa jangka waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam program ini yaitu hanya 1 hari kerja (1x24 jam). Namun, sebagian besar narasumber yang diwawancarai justru menyatakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui program Laskar Den Baguse justru memakan waktu 1 hingga 2 minggu.

Selain itu, terdapat lima dasar hukum yang mengatur standar pelayanan program Laskar Den Baguse, yaitu sebagai berikut:

### **UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan**

Aturan ini membahas terkait kewajiban negara dalam mewujudkan tertib administrasi. Melalui program Laskar Den Baguse, Disdukcapil Kota Tegal menjalankan tanggung jawab dalam memberi keabsahan identitas bagi masyarakat Kota Tegal. Program ini juga bertujuan mendorong masyarakat supaya lebih antusias dalam melapor peristiwa penting yang kemudian berdampak pada peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan tertib administrasi.

### **Perpres RI 96/2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil**

Dalam aturan ini diantaranya dijelaskan bahwa persyaratan dan tata cara pengurusan dokumen KK, Akta Kelahiran, dan KIA masih dilakukan secara terpisah dengan. Namun, saat ini melalui program Laskar Den Baguse proses pengurusan Akta Kelahiran, KK, dan KIA dapat dilakukan secara sekaligus. Adapun komponen persyaratan yang dibutuhkan:

KTP suami istri, FC Akta/buku nikah, FC KTP 2 orang saksi, KK asli.

### **Permendagri 9/2016 tentang Percepatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran**

Dalam aturan ini diantaranya ditekankan bahwa pencatatan kelahiran dapat dilakukan secara manual ataupun *online*, keduanya memiliki kekuatan hukum yang sama.

### **Permendagri 19/2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil**

Dalam aturan ini diatur kode atau jenis-jenis formulir kertas untuk pendaftaran dokumen kependudukan. Namun, aturan ini tidak relevan dengan keberjalanan program saat ini karena pada pelayanan program Laskar Den Baguse tidak lagi menggunakan formulir kertas, yang mana data dari pasien atau pemohon langsung diinput ke SIAK.

### **Perda Kota Tegal 3/2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan**

Dalam aturan ini diantaranya dijelaskan bahwa masyarakat dapat dikenai sanksi berupa denda apabila melaporkan peristiwa kependudukan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Namun, aturan tersebut tidak relevan dengan

kondisi saat ini karena sanksi tersebut sudah tidak berlaku.

Maka Berkaitan dengan komitmen pemerintah, sudah ada aturan atau regulasi yang mendukung keberjalanan program Laskar Den Baguse. Akan tetapi perlu untuk disesuaikan atau diperbarui lagi supaya dapat relevan dengan kondisi dan keberjalanan program saat ini.

### **b. Sosialisasi**

Sosialisasi merupakan aspek krusial untuk memahami bagaimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang e-Government. Sosialisasi program Laskar Den Baguse telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tegal dengan sasaran sosialisasi yaitu masyarakat Kota Tegal serta petugas pelayanan Disdukcapil Kota Tegal dan Fasyankes. Tidak ada jadwal yang tetap dalam pelaksanaan sosialisasi program Laskar Den Baguse, kira-kira setengah tahun sekali atau tiga bulan sekali. Hal ini dikarenakan kegiatan sosialisasi disesuaikan dengan kebutuhan, seperti apabila ada aturan atau kebijakan baru.

Adapun metode sosialisasi yang telah dilakukan yaitu mulai dari melaksanakan bintek, pemberian informasi di tingkat RT dan RW, publikasi media elektronik, media cetak, radio, brosur,

hingga publikasi di media sosial seperti Facebook dan Instagram. Berdasarkan hasil wawancara bersama narasumber menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka mengetahui program ini melalui informasi yang disampaikan oleh teman atau kerabat yang telah mengetahui atau merasakan layanan program ini lebih dulu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai media telah dimanfaatkan untuk sosialisasi, penyebaran informasi secara personal melalui jaringan sosial masyarakat tetap menjadi cara yang paling efektif dalam memperkenalkan program Laskar Den Baguse kepada masyarakat luas.

### **c. Keberlanjutan**

Maksud dari aspek keberlanjutan ini yaitu kemampuan suatu program untuk terus berjalan atau berlanjut dalam jangka waktu panjang. Mengingat program Laskar Den Baguse telah berjalan selama kurang lebih enam tahun, artinya program ini mampu berjalan atau berlanjut dengan baik. Dalam hal ini, Disdukcapil Kota Tegal telah melakukan berbagai upaya dalam menjamin keberlanjutan program Laskar Den Baguse, antara lain yaitu dilakukannya uji coba program selama 6 bulan sebelum

program diluncurkan untuk memastikan bahwa program dapat berjalan dengan baik. Selain itu, juga dilakukan evaluasi pelayanan program. Evaluasi pelayanan program baru dilaksanakan apabila Disdukcapil Kota Tegal mendapat keluhan atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan program, padahal seharusnya berdasarkan SOP evaluasi dilakukan rutin setiap satu bulan sekali.

## **2. Capacity (Kualitas)**

### **a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia**

Saat proses rekrutmen, Disdukcapil Kota Tegal memastikan kesesuaian antara SDM dan kompetensi yang dibutuhkan. Setiap posisi di instansi memiliki kriteria yang telah ditentukan, disesuaikan dengan keahlian yang diperlukan. Misalnya, dalam bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang menangani data kependudukan, umumnya dibutuhkan SDM dengan latar belakang di bidang komputer. Sementara itu, untuk meningkatkan kompetensi pegawai, Disdukcapil Kota Tegal secara rutin mengadakan bimbingan teknis setiap tahun.

Namun, ketersediaan SDM di Disdukcapil Kota Tegal masih menjadi tantangan tersendiri. Apabila dilihat secara ideal, jumlah SDM yang ada sebenarnya belum mencukupi, terdapat

ketidakseimbangan antara jumlah pegawai yang keluar dengan yang masuk. Contohnya, dalam penerimaan CPNS hanya ada satu tambahan, sementara lima orang pensiun atau keluar dari instansi.

Meski begitu, mengingat keterbatasan yang ada, Disdukcapil Kota Tegal berusaha untuk memberdayakan SDM yang tersedia semaksimal mungkin. Dengan berbagai cara, Disdukcapil Kota Tegal berusaha untuk memastikan masyarakat merasa puas karena telah terlayani dengan baik, meskipun dengan SDM yang terbatas.

### **b. Ketersediaan Sumber Daya Finansial**

Tidak ada APBD atau anggaran yang dialokasikan khusus untuk keberjalan program Laskar Den Baguse. Namun, kondisi minimnya anggaran ini tidak terlalu menjadi ancaman bagi keberjalanan program Laskar Den Baguse. Hal ini karena program Laskar Den Baguse dibentuk oleh tim internal Disdukcapil Kota Tegal sehingga tidak melibatkan anggaran dari luar.

### **c. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi**

Peran teknologi sangat besar dalam mendukung keberjalanan program Laskar Den Baguse di Disdukcapil Kota Tegal. Melalui aplikasi SIAK, maka program

Laskar Den Baguse dapat terlaksana secara lebih efisien sebab aplikasi tersebut mampu mengintegrasikan berbagai data kependudukan yang memudahkan proses administrasi dari unit fasyankes ke Disdukcapil. Selain itu, berkat aplikasi tersebut maka dalam keberjalanan program Laskar Den Baguse tidak lagi membutuhkan formulir kertas karena data dari pasien atau pemohon langsung diinput ke aplikasi SIAK.

Disdukcapil Kota Tegal bekerja sama dengan Telkom dalam hal jaringan internet. Namun, kerja sama ini hanya sebatas dukungan infrastruktur jaringan, bukan dalam pengelolaan sistem atau aplikasi yang digunakan oleh Disdukcapil. Dalam hal ini, Telkom berperan sebagai penunjang atau cadangan (*back up*) dalam penyediaan jaringan internet, tetapi seluruh fasilitas utama berasal dari pemerintah pusat melalui jaringan komunikasi data. Selain itu, sistem dan aplikasi yang digunakan dalam program-program Disdukcapil sepenuhnya dikembangkan oleh Disdukcapil sendiri, bukan oleh Telkom.

Namun, minimnya anggaran dalam program ini berdampak pada kondisi peralatan yang digunakan. Sebagian besar peralatan teknologi yang dimiliki Disdukcapil Kota Tegal saat ini sudah usang dengan usia penggunaan lebih dari 10 tahun. Kondisi ini mengakibatkan

perluanya pembaruan atau *upgrade* peralatan untuk mendukung kinerja yang lebih optimal. Dalam hal ini, anggaran menjadi tantangan utama dalam upaya pembaruan peralatan tersebut.

### **3. Value (Manfaat)**

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat mengaku puas dan dapat merasakan manfaat dari adanya program Laskar Den Baguse, terutama berkaitan dengan proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi jauh lebih mudah karena tidak memerlukan surat pengantar sebagai komponen persyaratan yang harus dipenuhi. Hal ini kemudian berdampak pada efisiensi waktu dalam pengurusan dokumen sehingga proses menjadi lebih cepat dan praktis. Selain itu, manfaat lain yang paling dirasakan oleh masyarakat adalah pelayanannya yang gratis tanpa dipungut biaya sepeser pun.

Program Laskar Den Baguse dapat dikatakan berhasil apabila mampu mendorong masyarakat untuk secara proaktif mengurus dokumen kependudukan mereka, sehingga data administrasi kependudukan menjadi lebih lengkap dan akurat serta berpengaruh pada peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya bersifat jangka pendek, seperti kemudahan

pelayanan, tetapi juga memberikan dampak jangka panjang bagi tertib administrasi kependudukan di Kota Tegal. Adapun berikut ini merupakan data yang menunjukkan capaian kepemilikan dokumen kependudukan Akta Kelahiran, KK, dan KIA selama 3 tahun terakhir di Kota Tegal:

**Tabel 3.1 Jumlah Capaian Kepemilikan KK, Akta Kelahiran, dan KIA di Kota Tegal Tahun 2021-2023**

<b>Jumlah Capaian Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)</b>		
No	Tahun	Jumlah Kepemilikan KK
1	2021	74.112
2	2022	75.346
3	2023	75.999
<b>Jumlah Capaian Kepemilikan Akta Kelahiran</b>		
No	Tahun	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran
1	2021	159.321
2	2022	165.801
3	2023	170.177
<b>Jumlah Capaian Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)</b>		
No	Tahun	Jumlah Kepemilikan KIA
1	2021	61.797
2	2022	50.020
3	2023	52.911

**Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Bidang PIAK Disdukcapil Kota Tegal**

Berdasarkan data di atas, maka dapat diketahui bahwa pada tahun 2021-2023 jumlah capaian kepemilikan kartu keluarga dan akta kelahiran mengalami kenaikan dalam tiap tahunnya, sedangkan kepemilikan KIA justru sempat mengalami penurunan. Peningkatan dalam

kepemilikan kartu keluarga dan akta kelahiran menunjukkan adanya perkembangan positif dalam kesadaran masyarakat terhadap dokumen-dokumen esensial yang mendukung tertib administrasi. Di sisi lain, KIA yang mengalami penurunan kepemilikan mengindikasikan adanya tantangan dalam mendorong kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen ini.

Penurunan jumlah penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) disebabkan oleh adanya migrasi sistem dalam proses administrasi kependudukan. Awalnya, server yang digunakan untuk pengelolaan KIA hanya berada di tingkat Dinas (lokal). Namun, kemudian terjadi perubahan sistem di mana seluruh server dipusatkan ke tingkat nasional. Selama proses ini, terjadi perbaikan dan pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang menyebabkan beberapa data tidak tersinkronisasi atau tidak masuk ke pusat dengan sempurna. Akibatnya, jumlah penerbitan KIA sempat mengalami penurunan karena adanya kendala teknis dalam sistem pencatatan. Sementara itu, Akta Kelahiran tidak terdampak secara signifikan karena meskipun berada dalam sistem yang sama dengan KIA, jalur pemrosesannya berbeda dan tetap berjalan dengan baik.

#### 4. Kendala dalam Program Laskar Den Baguse

Beberapa kendala menghambat pelaksanaan program Laskar Den Baguse. *Pertama*, ketidaksiapan warga dalam menentukan nama bayi saat mengurus dokumen kependudukan menyebabkan dokumen kependudukan tidak dapat segera diproses.

*Kedua*, jadwal evaluasi kinerja program tidak berjalan sesuai dengan SOP, di mana evaluasi hanya dilakukan ketika ada keluhan dari masyarakat, bukan secara rutin tiap sebulan sekali seperti yang ditetapkan, sehingga berpotensi memengaruhi konsistensi layanan.

*Ketiga*, keterbatasan SDM di Disdukcapil Kota Tegal membuat sistem kerja menjadi fleksibel, di mana satu petugas dapat menangani beberapa dokumen sekaligus. Namun, hal ini berpotensi menyebabkan tumpang tindih tugas dan ketidakjelasan pembagian wewenang.

*Keempat*, keterbatasan anggaran juga menjadi tantangan, sebab program tidak mendapat alokasi dari APBD, maka menyebabkan pembaruan perangkat elektronik yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan program menjadi terhambat.

Selain itu, terdapat ketidaksesuaian antara jangka waktu pelayanan dengan standar dalam SOP, yang menunjukkan kurangnya konsistensi dalam menjaga kualitas program. Hal ini disebabkan karena gangguan teknis seperti jaringan dan pemadaman listrik yang kerap menghambat akses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen kependudukan.

#### E. SIMPULAN DAN SARAN

Program Laskar Den Baguse telah memenuhi tiga elemen utama e-Government, tetapi masih menghadapi beberapa kendala.

1. **Support:** Program ini memiliki dasar hukum yang jelas, namun regulasinya perlu diperbarui agar tetap relevan. Sosialisasi telah dilakukan tetapi tidak konsisten karena tidak ada jadwal tetap. Untuk keberlanjutan, Disdukcapil menjalin kerja sama dengan fasyankes dan Grab, melakukan uji coba, perawatan aplikasi, dan evaluasi layanan.
2. **Capacity:** SDM yang tersedia sudah sesuai dengan kompetensi, tetapi masih kurang ideal. Selain itu, APBD tidak mengalokasikan dana khusus untuk program ini, sehingga

pembaruan peralatan teknologi menjadi sulit dilakukan.

3. **Value:** Masyarakat merasa puas dan merasakan manfaat dari program ini dalam hal efisiensi, dan keterjangkauan layanan kependudukan.

Kendala utama meliputi kesiapan warga dalam menentukan nama bayi, ketidaksesuaian jadwal evaluasi dan jangka waktu pelayanan dengan SOP, keterbatasan SDM dan anggaran, serta gangguan teknis seperti jaringan dan listrik.

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal melakukan evaluasi dan pembaruan regulasi agar aturan yang diterapkan tetap relevan dengan keberjalanan program Laskar Den Baguse. Selain itu, Disdukcapil Kota Tegal perlu rutin melakukan sosialisasi dengan menyediakan informasi dan bimbingan lebih awal kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi, termasuk penyiapan nama bayi. Kemudian untuk meningkatkan efektivitas evaluasi, Disdukcapil juga perlu meninjau kembali SOP terkait jadwal evaluasi agar lebih sesuai dengan kondisi di lapangan. Jika evaluasi bulanan dianggap tidak realistis,

maka SOP dapat diperbarui dengan jadwal yang lebih fleksibel. Selanjutnya, mengingat keterbatasan anggaran, Disdukcapil dapat mencari alternatif sumber pendanaan melalui kerja sama dengan sektor swasta atau program CSR guna mendukung pengadaan peralatan baru. Efisiensi anggaran juga dapat dilakukan dengan memprioritaskan pembaruan peralatan yang memiliki dampak besar terhadap kelancaran pelayanan. Terakhir, Disdukcapil perlu memastikan kestabilan infrastruktur dengan melakukan perawatan rutin jaringan internet, menyediakan cadangan daya listrik seperti genset, serta menyiapkan sistem cadangan agar dapat meminimalisir gangguan operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348-359.
- Setiyono, Budi. (2016). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Irawan, Bambang, Muhammad Nizar Hidayat. 2021. *E-Government: Konsep, Esensi,*

dan Studi Kasus. Samarinda:  
Mulawarman University Press.

Pemerintah Kota Tegal. (2023, 15 Maret).  
Pemerintah Kota tegal Menerapkan  
Sistem Pemerintahan Berbasis Siklus  
Hidup Pembangunan Sistem. Diakses  
Melalui  
[https://www.tegalkota.go.id/v2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7001:pemerintah-kota-tegal-menerapkan-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-dengan-mengikuti-siklus-hidup-pembangunan-sistem&catid=20&Itemid=252&lang=id](https://www.tegalkota.go.id/v2/index.php?option=com_content&view=article&id=7001:pemerintah-kota-tegal-menerapkan-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-dengan-mengikuti-siklus-hidup-pembangunan-sistem&catid=20&Itemid=252&lang=id).

Indrajit, Richardus Eko. (2006). Electronic  
Government: Konsep Pelayanan Publik  
Berbasis Internet dan Teknologi  
Informasi. Jakarta: Aptikom.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian  
pendidikan pendekatan kuantitatif,  
kualitatif dan R&D.

Hikmawati, Fenti. (2017). Metodologi  
Penelitian. Depok: PT RajaGrafindo  
Persada.