

## Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *Electronical Government* Melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes

Ahmad Azis Nur Ilman\*<sup>1</sup>, dan Nugrahaeni Arumsari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Politik dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang

### Info Artikel

#### Article History

Disubmit 20 Januari 2021

Diterima 30 Juni 2021

Diterbitkan 2 Juli 2021

#### Kata Kunci

pelayanan publik;  
implementasi kebijakan;  
electronical government

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik berbasis *electronical government* yaitu aplikasi Blakasuta di Kabupaten Brebes, dan faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan aplikasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara wawancara secara langsung, observasi di lapangan dan dokumentasi. Terdapat dua sumber yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Uji keabsahan yakni melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, sesuai dengan konsep George Edward III mengenai variabel keberhasilan implementasi aplikasi Blakasuta yang meliputi (1) Komunikasi, Komunikasi yang terjadi berupa komunikasi internal dan komunikasi eksternal: (2) Sumber daya Sumber daya dalam implementasi kebijakan yaitu sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur dan sumber daya finansial (3) Disposisi pelaksanaan implementasi kebijakan aplikasi Blakasuta dapat dinilai komitmen dari Dindukcapil Kabupaten dan (4) Struktur Birokrasi, dalam pelaksanaan aplikasi Blakasuta diatur dalam Peraturan Kepala Dinas. Saran peneliti ditengah pandemi covid-19 penggunaan pelayanan online harus dilakukan, oleh karena itu Dindukcapil Kabupaten Brebes hendaknya memaksimalkan sosialisasi aplikasi Blakasuta dan membuat wifi corner serta menyediakan hardware di lingkungan Kantor Kecamatan untuk masyarakat agar mempermudah penggunaan aplikasi Blakasuta.

### Abstract

*This study aims to determine the implementation of-based public electronical government services, namely application Blakasuta in Brebes Regency, and the factors that hinder the implementation of the application. The research method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques used are direct interviews, field observations and documentation. There are two sources, namely primary data sources and secondary data sources. The validity test is through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Research results From the research results that have been described, in accordance with the concept of George Edward III regarding the success variables of application implementation Blakasuta which include (1) Communication, communication that occurs in the form of internal communication and external communication: (2) Resources Resources in policy implementation are sources human resources, infrastructure resources and financial resources (3) The disposition of the implementation of the application policy Blakasuta can be assessed by the commitment of the Regency Dindukcapil and (4) Bureaucratic structure, in the implementation of application is Blakasuta regulated in the Head of Service Regulation. Researchers suggest that in the midst of the COVID-19 pandemic, the use of services online must be carried out, therefore the Dindukcapil of Brebes Regency should maximize the socialization of application Blakasuta and create a wifi corner and provide hardware in the District Office for the community to facilitate the use of the application Blakasuta.*

\* E-mail: [ahmadnilman@students.unnes.ac.id](mailto:ahmadnilman@students.unnes.ac.id)  
Address: Gunungpati, Semarang, Indonesia, 50229

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, oleh karena itu pemerintah berperan penting dalam memberi pelayanan publik yang berkualitas kepada semua masyarakat. Keadaan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam bentuk pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (BPK RI. [www.bpk.go.id](http://www.bpk.go.id), diakses pada tanggal 27 Januari 2021 pukul 19.30)

Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini, adanya kemajuan zaman ditandai dengan semakin canggihnya alat-alat teknologi dan munculnya masyarakat digital dalam berbagai bidang kehidupan. Setiap inovasi juga diharapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi kehidupan masyarakat salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Inovasi dalam bidang pelayanan adalah terdapat istilah *electronical government*.

*Electronical government* merupakan suatu platform sarana informasi dan layanan kepada masyarakat yang dikemas dalam berbagai bentuk secara *online*. Adanya pemanfaatan teknologi maka akan muncul banyak pengembangan modus layanan baru yang mana dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Salah satu daerah yang menyelenggarakan sistem *e-government* adalah Kabupaten Brebes. Pada tahun 2017 pemerintah Kabupaten Brebes dihadapkan pada tuntutan masyarakat yang mengharuskan adanya pelayanan yang efektif dan efisien serta harus memberikan informasi yang akurat dan tepat. Namun pada kenyataannya, pengelolaan pelayanan administrasi di Kabupaten Brebes belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat sering mengeluh ketika datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan seperti: sulit mengurus berkas kependudukan, sering kali dijumpai adanya masalah jaringan, kekosongan pegawai kantor dan blanko *e-KTP* yang kosong. Beberapa masalah tersebut menyebabkan masyarakat tidak memperoleh kepastian pelayanan sehingga memancing masyarakat untuk memilih menggunakan jasa calo.

Pada akhirnya di tahun 2018 Dindikcapil Kabupaten Brebes membuat *platform* yang berfungsi sebagai sarana menyampaikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Brebes mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Upaya tersebut dilakukan untuk mewujudkan pemerintahan yang bertanggung jawab, efisien dan efektif guna menjawab permasalahan yang ada. Dindikcapil Kabupaten Brebes membuat aplikasi berbasis *website* bernama aplikasi *Blakasuta* yang memiliki arti terbuka atau apa adanya. Melalui aplikasi *Blakasuta* masyarakat Kabupaten Brebes dapat mengetahui semuanya mulai dari ketersediaan blanko *e-KTP*, cek status *e-KTP*, status jaringan lokasi, ketersediaan petugas dan informasi lainnya, seiring dengan berjalannya waktu pada mulanya aplikasi ini hanya sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat namun dengan adanya pengembangan pada akhirnya aplikasi ini

dijadikan pelayanan *online* untuk administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Brebes.

Pada tahun 2019, satu tahun pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* sudah mengalami pengembangan dan mulai diatur pelaksanaannya sehingga dibuat peraturan yang tercantum pada Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 061/022.A/I/2019 tentang penggunaan aplikasi *Blakasuta* sebagai sistem pelayanan informasi adminduk terpadu online Dindikcapil Kabupaten Brebes. Pemerintah Kabupaten Brebes berharap pada setiap Kecamatan di Kabupaten Brebes dapat mengimplementasikan program tersebut secara optimal. Optimalisasi pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* dilakukan dengan maksud dan tujuan dari program aplikasi *Blakasuta* dapat tercapai dan terealisasi dengan baik.

Pada tahun 2020 Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan *Corona Virus Disease* (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020 mempengaruhi seluruh sistem pelayanan publik, yang mengharuskan pemerintah beradaptasi cepat dengan keadaan yang serba digital. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang tadinya masih dilakukan dengan dua cara yakni *online* dan konvensional, namun sekarang sejak masa pandemi pelayanan publik pegawai pemerintah memberlakukan *work from home* atau mengurangi aktivitas perkantoran secara tatap muka guna mengurangi penyebaran Covid-19, dengan itu membawa dampak pelayanan konvensional dibatasi jumlahnya. Oleh karena itu pelayanan dialihkan ke pelayanan *online*. Seharusnya dengan adanya kebijakan aplikasi *Blakasuta* sebagai pelayanan *online* administrasi kependudukan di Kabupaten Brebes dapat berjalan lebih optimal lagi dari sebelum masa pandemi. Namun realita dilapangan aplikasi *Blakasuta* belum dapat berjalan maksimal, masyarakat masih minim pengetahuan dalam penggunaan teknologi mengenai aplikasi *Blakasuta*, dan masyarakat belum banyak mengetahui tentang aplikasi *Blakasuta*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi penerapan pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Brebes berdasarkan *e-government* pada aplikasi *Blakasuta* dan untuk meneliti faktor penghambat pada pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Brebes berdasarkan *e-government* pada aplikasi *Blakasuta*. Manfaat teoritis yang diharapkan dengan adanya penelitian ini semoga dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya terhadap pelayanan publik dan perkembangan zaman dalam bidang pemerintahan yakni *e-government*. Lalu, manfaat praktis bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan memperluas pandangan masyarakat mengenai *e-government* dimana dapat menjadi solusi untuk membantu mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan publik. Kemudian bagi mahasiswa hasil penelitian ini semoga dapat memberi manfaat bagi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan tentang penggunaan teknologi dan informasi dalam ranah politik seiring dengan perkembangan zaman dan bagi pemerintah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi Dindikcapil Kabupaten Brebes agar lebih maksimal dalam mengelola dan melaksanakan pelayanan publik berbasis *electronical government* aplikasi *Blakasuta* agar dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Brebes.

## METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Nazir (2011:52) Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, subjek, kondisi, sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Latar penelitian ini dilakukan di Kantor Dindikcapil Kabupaten Brebes. Alamat: Jl. Pangeran Diponegoro No.150, Rw. 11, Pesantunan, Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212 serta dilakukan di tiga Kantor Kecamatan. Penetapan lokasi yang dipilih dari penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah atau memperlancar objek yang menjadi sasaran dalam penelitian, sehingga penelitian tersebut akan terfokus pada pokok permasalahannya. Fokus penelitian ini adalah (1) Implementasi pelayanan publik pada Dindikcapil Kabupaten Brebes berbasis *e-government*, yakni implementasi aplikasi *Blakasuta* di Dindikcapil Kabupaten Brebes yang terdiri dari persiapan implementasi, implementasi, monitoring. (2) Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Brebes berbasis *e-government*, meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Sumber data terdiri dari sumber datar primer dan sumber data sekunder. Selanjutnya teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan teknnik analisis data peneliti menggunakan analisis data Miles dan Huberman dalam Sugiyono dalam (Maman, 1999) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang sudah peneliti jabarkan dengan menggunakan tahapan-tahapan implementasi kebijakan yang disampaikan oleh Brian W. Hoogwood & Lewis A (dalam Abdul Wahab, 2015:16) bahwa dalam implementasi kebijakan meliputi beberapa tahapan yang akan mempengaruhi kebijakan meliputi: (1) Tahapan persiapan implementasi, (2) Tahapan implementasi, dan (3) Tahapan monitoring, selanjutnya dianalisis dengan konsep atau teori yang relevan untuk membantu menjelaskan fenomena penelitian yang diteliti secara sistematis. Untuk dapat menganalisis hasil temuan, peneliti akan mengkaitkan berdasarkan perspektif George Edward III yang memberikan 4 (empat) variabel keberhasilan dalam implementasi kebijakan yang meliputi: (1) Komunikasi, (2) Sumber daya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur birokrasi.

### Implementasi Aplikasi *Blakasuta* di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan, sesuai dengan konsep George Edward III mengenai variabel keberhasilan implementasi aplikasi *Blakasuta* yang meliputi: pertama komunikasi, merupakan tahap awal dalam setiap implementasi kebijakan, yang perlu ditekankan dalam melakukan komunikasi adalah konsistensi penyampaian informasi dan kejelasan informasi yang disampaikan. Komunikasi yang terjadi dalam implementasi aplikasi *Blaka-*

*suta* berupa komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal yaitu berupa koordinasi, monitoring maupun evaluasi, sebelum masa pandemi covid-19 dilakukan pertemuan satu bulan sekali, namun saat pandemi covid-19 dilakukan secara daring melalui grup *whatsapp*. Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan antara pembuat kebijakan dengan sasaran kebijakan. Dindikcapil Kabupaten Brebes melakukan sosialisasi tentang pelaksanaan program aplikasi *Blakasuta*. Sosialisasi sebelum masa pandemi covid-19 dilakukan secara *face to face* kepada masyarakat. Namun saat pandemi sosialisasi yang dilakukan melalui beberapa media sosial yang dimiliki seperti: *facebook*, *instagram*, *twitter* dan *website* cara ini dilakukan oleh Kantor Kecamatan Brebes dan Kantor Kecamatan Songgom. Untuk Kantor Kecamatan Jatibarang menggunakan media cetak dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Kedua sumber daya, suatu kebijakan harus didukung dengan sumber daya yang cukup baik. Sumber daya dalam implementasi kebijakan yaitu sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur dan sumber daya finansial. Dalam pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* sumber daya manusia masih sangat kurang karena aplikasi *Blakasuta* saat ini hanya di kelola oleh 3 orang dan tidak memiliki *programer* yang tetap hal ini dinilai kurang maksimal karena akan berdampak pada pelaksanaan kebijakan. Sementara di tiga Kantor Kecamatan admin aplikasi *Blakasuta* sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Lalu, sumber daya infrastruktur menjadi sarana penunjang dalam implementasi kebijakan, Berdasarkan penelitian infrastruktur yang tersedia dalam implementasi aplikasi *Blakasuta* merupakan tanggung jawab dari Dindikcapil Kabupaten Brebes yang meliputi: Jaringan internet, Komputer/laptop dan alat pendukung lainnya. Selanjutnya, Berdasarkan hasil wawancara sumber daya finansial untuk aplikasi *Blakasuta* tidak terlalu banyak dialokasikan karena hanya membutuhkan biaya pemeliharannya saja. Penerapan aplikasi *Blakasuta* ini sama saja seperti pelayanan biasanya sebab sebagian besar sumber daya infrastruktur itu sudah ada.

Ketiga yakni Disposisi, dalam pelaksanaan implementasi kebijakan aplikasi *Blakasuta* dapat dinilai komitmen dari Dindikcapil Kabupaten Brebes yang selalu berupaya untuk terus mengembangkan serta mensosialisasikan aplikasi *Blakasuta* ini kepada masyarakat Kabupaten Brebes, walaupun dimasa pandemi covid-19 terus berupaya dengan memaksimalkan sosialisasi melalui daring. Keempat adalah adanya struktur birokrasi yang dapat membuat implementasi kebijakan mempunyai kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Berdasarkan hasil penelitian struktur dalam pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* diatur dalam Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 061/022.A/I/2019 tentang penggunaan aplikasi *Blakasuta* sebagai pelayanan informasi adminduk terpadu online Dindikcapil Kabupaten Brebes. Dimana dalam pengelolaannya dan pemeliharannya dilakukan oleh Bid. Kerjasama dan Inovasi Pelayanan serta Bid. Pemanfaatan Data dan Inovasi. Sedangkan dalam pengelolaan aplikasi *Blakasuta* di Kantor Kecamatan diberikan wewenang kepada admin/operator masing-masing Kantor Kecamatan.



## Faktor penghambat dalam implementasi aplikasi *Blakasuta* yang dikelola di tiga Kantor Kecamatan, Kabupaten Brebes

Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan aplikasi *Blakasuta* tidak selalu berjalan dengan lancar. Kebijakan yang sudah dirumuskan terkadang tidak berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Terdapat banyak permasalahan yang dialami sehingga akan menghambat jalannya aplikasi *Blakasuta* di Kabupaten Brebes. Sesuai dengan hasil wawancara dan pengamatan terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* di tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes dapat dibedakan menjadi dua hal yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal pertama, dalam pelaksanaan suatu program sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, implementasi aplikasi *Blakasuta* dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang ahli dalam bidang teknologi informasi agar dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi *Blakasuta*, namun Dindikcapil Kabupaten Brebes masih kurang personil yang ahli dalam bidang tersebut sehingga pengembangan aplikasi *Blakasuta* ini masih di laksanakan oleh pihak ketiga. Dampaknya akan terhambat ketika aplikasi *Blakasuta* ini mengalami *error* atau kendala.

Kedua ketersediaan sarana dan prasarana merupakan aspek yang penting karena dapat mendukung keberhasilan program. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di tiga Kantor Kecamatan, faktor penghambat dari ketiga Kantor Kecamatan tersebut adalah permasalahan jaringan internet. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga admin ketiga Kantor Kecamatan tersebut, mereka mempunyai kendala jika jaringan internet mengalami *error* sewaktu-waktu yang dapat mengganggu pelayanan adminduk secara *online* dan menghambat pemberian informasi pelayanan adminduk kepada masyarakat, hal itu menjadi hambatan dalam pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* karena dalam kegiatan pengelolaannya harus tersambung dengan jaringan internet. Selain itu beberapa Kantor Kecamatan juga minim akses jaringan internet kebanyakan adalah yang jauh dari pusat kabupaten, sehingga dalam memperoleh jaringan harus mengandalkan *provider* yang lain seperti *icon+* milik PLN.

Selanjutnya faktor eksternal, pertama adalah kesadaran masyarakat untuk mencoba menggunakan pelayanan yang berbasis *online* memang kurang, banyak masyarakat yang belum bisa beralih dari pelayanan konvensional ke pelayanan *online*. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi informasi. Faktor kurang pahamiannya masyarakat terhadap teknologi ini menjadi hambatan yang menyebabkan belum maksimalnya pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* di Kabupaten Brebes. Dalam menangani permasalahan tersebut, Dindikcapil Kabupaten Brebes berupaya untuk terus melakukan sosialisasi saat pelayanan tatap muka dan mencoba memberikan edukasi cara penggunaan aplikasi *Blakasuta*. Kedua adalah faktor geografis, Kabupaten Brebes termasuk dalam Kabupaten yang memiliki luas wilayah terbesar di Jawa Tengah. Jarak dari kecamatan terjauh menuju pusat ibukota adalah 111 km dan ditempuh dengan waktu 2-3 jam perjalanan. Dari hal tersebut akan menghambat ketika ada kendala dalam pelaksanaan aplikasi *Blakasuta*.

Karena akan mengganggu dalam keefektifan dan efisiensi dalam memonitoring pelaksanaan aplikasi *Blakasuta*.

## PENUTUP

### Simpulan

Implementasi aplikasi *Blakasuta* di Tiga Kantor Kecamatan menurut Variabel Keberhasilan Implementasi Kebijakan George Edward III. Dapat dijelaskan yakni pertama adalah variabel komunikasi, pada pelaksanaan aplikasi *Blakasuta* sebelum masa pandemi covid-19 dilakukan melalui pertemuan rutin untuk monitoring dan evaluasi secara langsung satu bulan sekali, namun pada masa covid-19 pertemuan secara daring atau *online*. Hal yang lain dampak dari covid-19 adalah sosialisasi aplikasi *Blakasuta* yang dilakukan saat ini melalui sosial media maupun media cetak. Kedua faktor sumber daya, faktor ini dibagi menjadi tiga yaitu sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur dan sumber daya finansial. Pada sumber daya manusia masih kurang dalam segi *programmer*. Sumber daya infrastruktur sudah memadai. Sumber daya finansial *Blakasuta* tidak terlalu banyak dialokasikan karena hanya membutuhkan biaya pemeliharaannya saja. Ketiga faktor disposisi, pada masa pandemi covid-19 sikap dan respon petugas harus bertanggung jawab, saat ini dilakukan *work from home*, namun masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan. Untuk itu pelayanan *online* aplikasi *Blakasuta* harus optimal. Dan terakhir keempat adalah faktor struktur birokrasi, pada implementasi aplikasi *Blakasuta* sudah cukup baik dengan diaturnya *standar operating procedure* pada Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 061/022.A/I/2019.

Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan publik aplikasi *Blakasuta* yang dikelola oleh Dindikcapil Kabupaten Brebes dan diterapkan oleh tiga Kantor Kecamatan yaitu: faktor penghambat internal pertama adalah kurangnya sumber daya manusia dan kedua permasalahan jaringan internet. Sedangkan faktor penghambat eksternal pertama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan kedua faktor geografis.

### Saran

Dindikcapil Kabupaten Brebes, hendaknya merekrut sumber daya manusia yang berpengalaman untuk memprogram aplikasi *Blakasuta* agar pengembangan aplikasi *Blakasuta* tidak mengandalkan pihak ketiga, atau dapat mengadakan pelatihan untuk pegawai kantor Dindikcapil Kabupaten Brebes, pelatihan mengenai bidang teknologi dan informasi agar para pegawai mendapatkan edukasi terkait teknologi dan informasi.

Permasalahan jaringan internet tidak hanya dirasakan oleh pegawai Kantor Kecamatan akan tetapi masyarakat banyak yang mengeluh dengan permasalahan jaringan internet ini, untuk itu Dindikcapil Kabupaten Brebes dapat membuat *wifi corner* di lingkungan Kantor Kecamatan diperuntukan untuk masyarakat yang kesulitan mendapatkan jaringan. Selain itu juga disediakan *hardware* untuk dapat mengakses aplikasi *Blakasuta* karena tidak semua masyarakat mempunyai *handphone*

Alangkah baiknya, masyarakat dengan kesadaran mendalam terdorong untuk ikut serta dalam menggunakan aplikasi *Blakasuta*. Partisipasi dari masyarakat dapat menjadi faktor pendukung dalam implementasi kebijakan aplikasi *Blakasuta*. Terlebih saat pandemi covid-19 Pemerintah Daerah diharuskan untuk mengalihkan pelayanan menjadi pelayanan *online*. Sehingga sebaiknya masyarakat ikut serta berpartisipasi dan sadar untuk mencoba menggunakan pelayanan *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- brebeskab.bps.go.id. (2019, October 25). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Brebes*. Retrieved Desember 7, 2020, from Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes: <https://brebeskab.bps.go.id/>
- Nazir.Moh. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maman.Rachman. (1999). *Strategi langkah-langkah penelitian*. Semarang: IKIP press.
- Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes Nomor 061/022.A/I/2019
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)
- Wahab, S. A. (2015). *Analisis Kebijaksanaan: dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.