



## ANALISIS E-GOVERNMENT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN&PENCATATAN SIPIL KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Arih Setyaningrum<sup>1</sup>, Evi Satispi<sup>2</sup>, Risya Amalia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta  
Email : [arihsetyaningrum29@gmail.com](mailto:arihsetyaningrum29@gmail.com)

### **Abstract**

*E-government which can be broadly defined as the utilization of information and communication technology and the internet which has the ability to transform relations with citizens, business people and other government institutions. The development of Information and Communication Technology (ICT) is currently very rapid and of course it must be addressed positively to increase community participation in realizing the principles of good governance (Good Governance). This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Sources of data in this study are observation, literature, articles, journals, scientific research and sites on the internet. The Ministry of Home Affairs has a public service unit, one of which is the Directorate General of Population & Civil Registration, of course it is required to provide optimal service to the community. The implementation of e-government, related to service and dissemination of public information at the Ministry, especially at the Directorate General of Population and Civil Registration is already good and in the medium category, and still needs to be repaired and improved. The Ministry of Home Affairs in implementing e-government fulfills the first stage, namely information publishing and the two "official" two-way transactions based on the Deloitte & Touche framework and from the Government to Citizen (G2C) sector are included in the category, namely e-governance, e-service, and e-knowledge.*

**Key Words:** *e-government, ICT, public services.*

### **Abstrak**

E-goverment yang secara luas dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini sangat pesat dan tentunya harus disikapi dengan positif untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini adalah observasi, literatur, artikel, jurnal, penelitian ilmiah serta situs di internet. Kementerian Dalam Negeri mempunyai unit layanan publik salah satunya yaitu Direktorat Jenderal Kependudukan&Pencatatan Sipil tentunya dituntut untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Implementasi e-government, terkait pelayanan dan penyebaran informasi publik di Kementerian khususnya di Ditjen Dukcapil sudah baik dan dalam kategori sedang, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan. Kementerian Dalam Negeri dalam pelaksanaan e-government memenuhi tahap pertama yaitu information publishing dan kedua "official" two-way transactions berdasarkan kerangka Deloitte & Touche dan dari sektor

Government to Citizen (G2C) masuk dalam kategori yaitu e-governance, e-service, and e-knowledge.

**Kata Kunci:** E-Government, Layanan Publik, TIK.

## **PENDAHULUAN**

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Menggunakan teknologi informasi (TI) di negara berkembang semakin meningkat cepat memenuhi berbagai kebutuhan. Penggunaan peralatan berteknologi tinggi komputer jaringan dirancang sejak masuk. Pada tahun 2000, ketika komputer digunakan semakin banyak sama. Pemerintah semakin menunjukkan meningkatkan permintaan.

Pemanfaatan teknologi informasi membuat pekerjaan birokrasi menjadi lebih efisien melayani kebutuhan masyarakat. Teknologi Informasi dan Komunikasi, Payung istilah besar yang mencakup keseluruhan Peralatan Teknologi Pengolahan Kirim informasi. TIK mencakup dua Teknologi dan Teknologi Informasi menyampaikan. teknologi informasi termasuk dalam segala hal yang berkaitan dengan proses, digunakan sebagai alat, dimanipulasi, dan manajemen informasi. Namun teknologi komunikasi adalah segalanya berkaitan dengan penggunaan alat membantu pemrosesan dan transfer data dari satu perangkat ke perangkat lainnya.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan masyarakat. Tentu saja, di dunia yang mengglocal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan di segala bidang. Salah satu bidang yang dipengaruhi oleh teknologi informasi adalah layanan yang disediakan pemerintah kepada publik. Hingga saat ini, sistem manajemen pemerintahan merupakan hierarki kekuasaan dan departemen komando yang sempit dan panjang. Untuk memenuhi kebutuhan sosial yang semakin beragam di masa depan, perlu dikembangkan sistem manajemen modern, penataan jaringan, mempersingkat waktu pengambilan keputusan, dan memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik good governance salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut E-Government.

Pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi antara lembaga tinggi nasional, pemerintah pusat/daerah, dan masyarakat luas untuk sistem manajemen atau penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien dan efektif. Meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan pengendalian kependudukan. Untuk mendukung berbagai penyelenggaraan pendaftaran kependudukan sesuai standar yang dipersyaratkan, pemerintah telah merumuskan kebijakan baru. Ialah dengan mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Elektronik Government. Penerapan E-Government adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam pembuatan rencana strategis pengembangan e-government, pemerintah menjadi peran sebagai penyedia e-government. Strategi pengembangan e-government, dalam hal ini Instruksi Presiden memberikan arahan untuk penyempurnaan rencana strategis e-government bagi semua instansi dalam konteks keadaan masing-masing.

E-gov yang secara luas dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. Tujuannya adalah untuk meningkatkan akses dan menyampaikan semua aspek pelayanan pemerintah untuk kepentingan masyarakat, pebisnis, karyawan dan pemangku kepentingan yang lain memberikan layanan kepada warga dengan lebih baik, kepada dunia bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi, seperti diungkapkan oleh Bank Dunia :”*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*”

Indrajit (2004) memberikan definisi tentang e-government sebagai sebuah mekanisme baru dalam interaksi era modern saat ini antara pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat dan para stakeholder yang terlibat; Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini sangat pesat dan tentunya harus disikapi dengan

positif untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Kemajuan teknologi diharapkan menjadi jawaban suatu terhadap kecepatan pelayanan publik kepada masyarakat. Teknologi internet yang kini sudah harus dimanfaatkan secara optimal.

TOP 20 COUNTRIES WITH HIGHEST NUMBER OF INTERNET USERS - MARCH 31, 2019						
#	Country or Region	Population, 2019 Est.	Population 2000 Est.	Internet Users 31 Mar 2019	Internet Users 31 Dec 2000	Internet Growth 2000 - 2019
1	<a href="#">China</a>	1,420,062,022	1,283,198,970	829,000,000	22,500,000	3,584 %
2	<a href="#">India</a>	1,368,737,513	1,053,050,912	560,000,000	5,000,000	11,100 %
3	<a href="#">United States</a>	329,093,110	281,982,778	292,892,868	95,354,000	207 %
4	<a href="#">Brazil</a>	212,392,717	175,287,587	149,057,635	5,000,000	2,881 %
5	<a href="#">Indonesia</a>	269,536,482	211,540,429	143,260,000	2,000,000	7,063 %
6	<a href="#">Japan</a>	126,854,745	127,533,934	118,626,672	47,080,000	152 %
7	<a href="#">Nigeria</a>	200,962,417	122,352,009	111,632,516	200,000	55,716 %
8	<a href="#">Russia</a>	143,964,709	146,396,514	109,552,842	3,100,000	3,434 %
9	<a href="#">Bangladesh</a>	168,065,920	131,581,243	92,061,000	100,000	91,961 %
10	<a href="#">Mexico</a>	132,328,035	101,719,673	85,000,000	2,712,400	3,033 %

Berdasarkan data yang dirilis oleh eMarketer jumlah pengguna internet Indonesia menduduki peringkat ke-5 terbesar di dunia. Pada 2017, eMarketer memperkirakan netter Indonesia bakal mencapai 112 juta orang, mengalahkan Jepang di peringkat ke-5 yang pertumbuhan jumlah pengguna internetnya lebih lambat. Tahun 2019, berdasarkan data dari Internet World Stats, Indonesia masuk ke 5 besar. Internet World Stats sendiri baru merilis data terbaru untuk jumlah populasi netizen terbanyak di bulan Maret. Indonesia ada di posisi ke-5 dengan total pengguna internet sebanyak 143,260,000 orang. Artinya pertumbuhan pengguna internet di Indonesia meningkat 7,063% dari tahun-tahun sebelumnya.

Secara keseluruhan, jumlah pengguna internet di seluruh dunia diproyeksikan bakal mencapai 3 miliar orang pada 2015. Pada 2019, diperkirakan sebanyak 3,6 miliar manusia di bumi bakal mengakses internet setidaknya sekali tiap satu bulan. Seperti terlihat dalam tabel 1 di atas. Data tersebut menunjukkan bahwa Indonesia mempunyai potensi yang besar dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta media sosial sebagai media untuk penyebarluasan informasi kepada masyarakat, khususnya bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat dan juga untuk meningkatkan pelayanan publik.

Untuk mendukung dan memfasilitasi pelayanan publik yang mudah, murah, cepat dan transparan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Ditjen Dukcapil Kemendagri telah berinisiatif melakukan pengembangan

sistem e-government dan sebuah sistem informasi manajemen untuk mendukung pelaksanaan tugas koordinasi serta pemberian dukungan administrasi di lingkungan Ditjen Dukcapil Kemendagri dan membangun pengelolaan dukungan layanan Teknologi Informasi (TI) melalui web e-office salah satunya yang sudah ada sejak tahun 2019. Pengembangan e-office tersebut merupakan kerangka dasar pelaksanaan e-government di lingkungan Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Sesuai dengan amanat Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, e-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Ditjen Dukcapil Kemendagri sudah melaksanakan, mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi di dalam pelayanan kepada masyarakat. sebagai kementerian yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Ditjen Dukcapil Kemendagri berupaya untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Masyarakat dapat mengakses layanan publik maupun berinteraksi melalui situs-situs yang ada yaitu: Satu Data Pemerintah Kementerian Dalam Negeri atau pada web Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui situs berikut: <https://e-database.kemendagri.go.id/organisation> dan <https://www.kemendagri.go.id/>

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas penulis mencoba untuk melihat bagaimana teknologi informasi mempengaruhi arus berita dan informasi, interaksi antara audiens, sosial media dan berita, mengetahui bagaimana informasi teknologi (internet) mempengaruhi masyarakat pengguna layanan publik khususnya pelayanan publik yang ada di Ditjen Dukcapil Kemendagri.

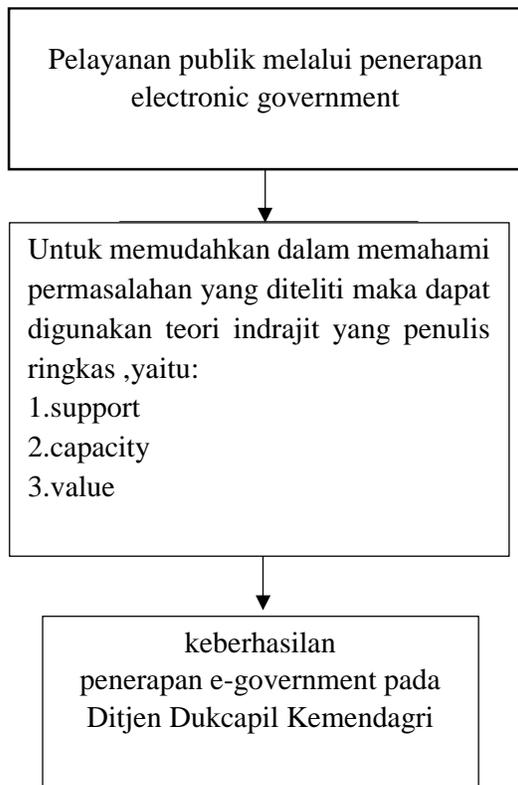
## **KERANGKA PEMIKIRAN**

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut. Dan suksesnya pengembangan e-government bergantung kepada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses. Elemen-elemen sukses tersebut merupakan hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of government meliputi Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (Nilai), Indrajit (dalam Sadikin 2011). Ketiga elemen sukses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dukungan/Support Kata support adalah dukungan. Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki political will (keinginan politis) untuk mengembangkan e-government, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari e-government. Tanpa adanya unsur political will, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan dengan mulus.
2. Kemampuan/Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan e-government.
3. Nilai/Value, Elemen pertama dan kedua diatas merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (sisi penyedia-supply side). Pelaksanaan e-government tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan.

Perpaduan antara ketiga elemen diatas akan membentuk sebuah nexus (pusat syaraf jaringan e-government) yang akan menjadikan kunci sukses penjamin keberhasilan penerapan e-government.

Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan teori indrajit yang penulis ringkas ,yaitu:



**(Table Kerangka Berpikir)**

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi literatur merupakan metode yang dilakukan dengan metode pengumpulan data pustaka, mencatat dan membaca, serta mengelolah bahan penelitian dari penelitian sebelumnya. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data yang Diperoleh menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis model data interaktif dari Miles Huberman dan Saldana, dimulai dari proses pengumpulan data, penyederhanaan, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang relevan produk yang disiapkan secara elektronik dengan penyedia informasi, layanan informasi atau pemerintah, terlepas dari lokasi dan waktu, memberikan nilai tambah bagi partisipasi semua kelompok. Dengan mengacu pada Inpres No. 3 Tahun 2003, e-Government yang telah diterapkan di Ditjen Dukcapil Kemendagri lahirnya kebijakan/inovasi ini untuk mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya. Penerapan E-government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Ditjen Dukcapil Kemendagri dapat digunakan Indikatornya adalah sebagai berikut: dukungan kementerian, kapasitas Nilai instansi pemerintah yang menerapkan e-government yaitu manfaat penerapan e-government, yaitu apakah dapat memberikan manfaat setelah menerapkan e-government.

Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan dan pengembangan e-government yaitu kelembagaan, infrastruktur dan sumberdaya manusia agar mampu mendukung pemanfaatan e-government. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja khususnya di Ditjen Dukcapil Kemendagri dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Menurut para ahli ada 3 (tiga) sektor dari e-government<sup>19</sup> yaitu: G2C (Government to Citizen), yaitu mempermudah interaksi dengan warga/masyarakat dengan lembaga pemerintah untuk segala sesuatu dari mendapatkan surat nikah hingga pembayaran pajak. G2B (Government to Business), membantu memfasilitasi aktivitas seperti procurement, perizinan, dan aktivitas lainnya yang membantu memfasilitasi bisnis- yang berbasis pertumbuhan ekonomi dan G2G (Government to Government) yaitu

berfungsi mendukung pelaksanaan antar pemerintah/lembaga dan saling tukar menukar data dan informasi.

### **Dukungan (Support)**

Melalui e-government masyarakat dapat semakin mudah berinteraksi dengan pemerintah, yang dapat menciptakan mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Kebijakan tersebut dapat disederhanakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Pemberian pelayanan di Ditjen Dukcapil Kemendagri dapat terlihat dari disdukcapil yang ada di daerah yang melakukan pelayanan, alur-alur yang harus dilalui masyarakat. Masyarakat yang tidak bisa datang untuk mendapatkan pelayanan kependudukan bisa hanya melakukan pendaftaran melalui aplikasi/web yang disediakan di disdukcapil tidak perlu membawa berkas yang dibutuhkan dan mengantri panjang untuk kemudian diserahkan di loket yang tersedia. Dengan adanya konsep pelayanan e-office masyarakat tidak perlu lama untuk mengantri agar mendapatkan KK/Akta Kematian karena saat ini system sudah menggunakan online, termasuk tanda tangan sudah menggunakan elektronik atau TTE, guna mengurangi kertas/paperless dan mengurangi adanya kehilangan berkas secara fisik, karena jika memiliki softfile kapan saja bisa di cetak dan ditunjukkan. Hal ini menandakan kejelasan SOP/Peraturan Pemerintah dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah dilaksanakan dan dipahami baik oleh pegawai di kecamatan maupun masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

### **Kemampuan (Capacity)**

Keberhasilan suatu pelaksanaan penerapan tidak bisa lepas dari adanya capacity, yakni sumber daya manusia, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung proses kelancaran suatu pelaksanaan program. Pertama, pegawai atau staf, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam penerapan konsep e-government di Ditjen Dukcapil Kemendagri dan. Pegawai bermasalah merujuk pada pegawai yang dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik dengan pegawai disdukcapil daerah dan masyarakat, serta dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan benar. Situasi SDM di Ditjen Dukcapil sudah siap untuk bekerja dengan teknologi ini, namun setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda dan faktor usia yang membuat menjadi sulit dalam menggunakan sistem yang serba

online. Faktor pendukung lainnya adalah sumber daya peralatan. Sesuatu Proses kebijakan tidak dapat berfungsi tanpa alat yang tersedia. Dilihat dari faktor penentu keberhasilan implementasi e-government yang ada, kita dapat menganalisis dampak sumber daya manusia dan sumber daya peralatan terhadap proses kebijakan.

### **Nilai (Value)**

Suatu kebijakan tidak dapat dilaksanakan tanpa nilai atau kuantitas manfaat dapatkan. Dengan diterapkannya e-government tentunya akan memberikan kemudahan manfaat yang akan diperoleh oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dan oleh pejabat sebagai pelaksana. Hakikat keberadaan pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada warga negara. Dalam hal ini, pelayanan tidak hanya tentang kuantitas tetapi juga tentang kualitas yang diberikan.

Salah satu manfaat sistem online adalah terwujudnya efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan publik. Ketersediaan pelayanan dengan sistem online di Ditjen Dukcapil Kemendagri telah berjalan sejak tahun 2014, oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Diah Anggraeni, didampingi Kepala Pusat Data Informasi Komunikasi dan Telekomunikasi Kementerian Dalam Negeri, A.S. Tavipiyono, merancang operasionalisasi perkantoran elektronik (e-office) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Pencanaan e-office tersebut dilaksanakan pada saat Sekretaris Jenderal membuka bimbingan teknis aplikasi perkantoran elektronik (*e-office*) bagi pejabat dan staf di lingkungan Kemendagri. Ketersediaan website kemendagri memiliki manfaat penting sebagai sarana penyebaran informasi, sebagai fungsi sosialisasi kebijakan, penghubung interaksi antara ditjen dukcapil dan disdukcapil daerah dan dengan masyarakat.

### **Dampak Penerapan E-Government**

Dampak penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan publik pada Ditjen Dukcapil Kemendagri sudah ada nilai tambah namun belum berjalan secara maksimal karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri. Ditjen Dukcapil hanya mengandalkan pegawai ASN dan yang mengerti saja, sedangkan tidak sedikit PNS yang belum mengerti penggunaan sistem online ini salah satunya karena sudah berumur sehingga pegawai enggan untuk mempelajari sistem yang serba online ini, yang seharusnya semua pegawai bisa dengan mengandalkan kemampuan yang dimiliki.

Perlunya sosialisasi ini tentu akan menambah wawasan bagi para pegawai. Atapun dengan diadakannya pelatihan yang diberikan oleh setiap direktorat kepada pegawai di setiap kantor direktorat yang ada di kementerian dalam negeri dan pada pegawai untuk mendapatkan pelatihan tentang pemerintahan berbasis elektronik. Namun selama ini permasalahan yang terjadi adalah, jika salah satu pegawai tidak hadir maka akan di back up oleh pegawai lainnya, dimana petugas yang menggantikan tersebut juga memiliki tugasnya sendiri. Hal ini akan berakibat adanya penumpukan pekerjaan sehingga akan menjadi tidak efisien.

Selain itu ada juga Faktor Penghambat Penerapan E-Government yaitu, Selama implementasi e-government, beberapa kendala membuat layanan tidak maksimal. Permintaan masyarakat yang terus meningkat terhadap layanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat. Dalam R. Eko Indrajit (2002:35), ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan memungkinkan penerapan e-government disesuaikan dengan prinsip manfaat yang diharapkan. Selain SDM, fasilitas penunjang seperti komputer dan printer masih kurang, jaringan tidak stabil, server aplikasi yang kurang memadai/kurang besar dan seringnya down pada web/aplikasi tersebut karena sistem banyak yang menggunakan sehingga tidak kuat dan mengakibatkan down. memaksa sebagian pegawai mengulang proses dari awal, dan menunggu yang membuat menjadi kurang efisien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Ditjen Dukcapil Kemendagri dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Pada indikator support menunjukkan bahwa kebijakan e-government telah jelas dan dipahami oleh sebagian pegawai ditjen dukcapil kemendagri. Pemberian pelayanan di Ditjen Dukcapil Kemendagri dapat terlihat dari disdukcapil yang ada di daerah yang melakukan pelayanan, alur-alur yang harus dilalui masyarakat untuk melakukan pencatatan kependudukan bisa secara online dari mana pun dan kapan pun.
- b) Indikator Capacity atau sumber daya di Kecamatan Sambutan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia di Ditjen Dukcapil Kemendagri sudah mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, namun hal ini belum diimbangi dengan sosialisasi dari pihak Direktorat terhadap Disdukcapil sehingga dari pihak disdukcapil tidak dapat

melakukan sosialisasi kepada masyarakat, karena kemampuan dari aparatur yang ada di Direktorat masih terbatas.

- c) Lalu adapun indikator value atau manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas sebagai pelaksana dapat ditunjukkan bahwa peranan fungsi website masih terbatas yang ditandai oleh kurangnya fungsi sarana pengaduan/pertanyaan, fungsi sosialisasi kebijakan dan penghubung interaksi antara kementerian dalam negeri dengan masyarakat yang menyebabkan keterbukaan informasi pelayanan sebagian masih bersifat offline, namun nilai manfaat yang didapat dengan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau e-government yakni, hemat biaya, waktu dan tenaga sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Ditjen Dukcapil Kemendagri. Didalam proses pelaksanaan penerapan e-government pada Ditjen Dukcapil terdapat beberapa kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.
- d) Dampak penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan publik adalah sudah terjadi perubahan terhadap kualitas pelayanan publik, yakni sudah diterapkan e-government pada ditjen dukcapil namun belum berjalan secara maksimal karena masih banyaknya kekurangan dalam penerapan e-government seperti dukungan dari kementerian pusat masih kurang contohnya seperti kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang penerapan e-government sarana prasarana komputer, ATK, dan lain sebagainya. Keterbatasan pegawai yang ada di ditjen dukcapil, Pemahaman pegawai yang masih kurang tentang penerapan e-government

Disarankan agar pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan komunikasi antar instansi pemerintah yang ada di disdukcapil daerah karena perlunya sosialisasi kepada aparatur disdukcapil dalam hal website sehingga pihak disdukcapil/ditjen dukcapil dapat mensosialisasikan kepada masyarakat terkait penerapan electronic government. Dukungan dari Pemerintah pusat seperti ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai berupa pengadaan barang agar dapat memudahkan aparatur ditjen dukcapil dalam menerapkan e-government. Lalu Sebaiknya dari pihak kementerian/pemerintahan pusat membuat server jaringan baru yang lebih kuat&besar agar sesuai dengan pelayanan yang ada&sesuai dengan kebutuhan masyarakat

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan artikel ini, tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, nasihat, dan bimbingan yang sangat besar manfaatnya bagi saya. Maka pada kesempatan ini, dengan rendah hati saya menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada Universitas Muhammadiyah Jakarta FISIP yang telah memfasilitasi dalam program Merdeka Belajar serta terimakasih juga kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi selaku mitra yang bekerja sama dengan program MBKM 2022 yaitu Ditjen Dukcapil Kemendagri sehingga saya bisa memberikan kontribusi. Semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pembaca. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan dalam penyusunan laporan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Bonham, G. M., Seifert, J. W., & Thorson, S. J. The transformational potential of E-government: The role of political leadership. *Electronic Governance and Information Policy* (Panel 9-1) at the 4<sup>th</sup> Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research. 2001.
- Graham, Melisa Wooten & Avery, Elizabeth Johnson. Political Public Relations and the Promotions of Participatory, Transparent Government Through Social Media. *International Journal of Strategic Communication*, 7,4. 2013.
- Indrajit, Richardus. *Electronic Government*. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2002.
- Landsbergen, David. Government as Part of the Revolution: Using Social Media to Achieve Public Goals. *Electronic Journal of eGovernment*, 8, 2. 2010.
- S. Yusuf, *Pemeringkatan E-government Di Indonesia (Pemerintah Provinsi)*, E-Government Lab of Computer Science Faculty, Universitas Indonesia, 2007.

### Internet:

- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019> (diakses 11 desember 2022)
- <https://dukcapil.kemendagri.go.id/informasipublik> (diakses 15 desember 2022)
- <https://e-database.kemendagri.go.id/data> (diakses 15 desember 2022)
- <https://www.kemendagri.go.id/> (diakses 15 desember 2022)

**Jurnal:**

- Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Vol 17 Nomor 1
- Indrajit, Richardus Eko. 2011. Elemen Sukses Pengembangan E-Government. E-Artikel Dan Sistem Teknologi Informasi Nomor 233 Seri 999
- Journal of Information Systems, Analisis Tingkat Implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche Volume 6, Issues 2, October 2010
- Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI) Volume 2, Nomor 3, Desember 2013
- Jurnal Ilmu Komunikasi, ” Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. Vol.1 No.1 April 2010
- Teguh, A. S., Suharyanto, H., & Nursam. (2020). Pelayanan Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Triharjo Kabuapten Sleman DIY. Balilatfo KDPDTT.
- Nurhakim, M.R.S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. Jurnal Ilmu Administrasi, 11(3), 403-422.
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H. Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.

**Peraturan:**

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik