



Pengembangan *E-government* dalam Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang (Studi Kasus pada Pengembangan Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital)

Raveena Aprilia^{1*}, Agus Suherman², Muhammad Ibrahim Rantau³

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia

Email: 2001010036@students.unis.ac.id¹, agus.suherman@unis.ac.id², mibrahim@unis.ac.id³

Alamat: Jl. Maulana Yusuf No. 10, RT. 001/RW 003 Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota
Tangerang, Banten 15118

Korespondensi penulis: 2001010036@students.unis.ac.id *

Abstract. Public service is an activity to fulfill community needs provided by government agencies. The community certainly needs the best quality service. Until now, the public considers that the government has slow, wasteful and functional bureaucratic performance. People often complain about the complexity of processing population documents. One of Indonesia's population documents is the Child Identity Card. Efforts to develop the implementation of government on an electronic basis to realize improvements in the quality of public services effectively and efficiently are called *E-government*. The Tangerang City Population and Civil Registration Service is implementing the Digital Population Identity application as an *e-government* implementation to serve the community. However, there are still several problems with implementing this application, namely that people are worried about data security, the application sometimes experiences problems, and the Child Identity Card service features are still incomplete. The aim of the research carried out is to find out how the *e-government* development process at Child Identity Cards Tangerang City is based on the use of the Digital Population Identity application and what the supporting and inhibiting factors are. This research is of a qualitative type with a descriptive method that uses the results of analysis from Indrajit's theory (2016) which has three aspects of success in developing *e-government*, including Support, Capacity and Value. This analysis shows that the development of *e-government* at Child Identity Cards Tangerang City using the Digital Population Identity application has not been successful because there are several obstacles that must be corrected.

Keywords: Child Identity Cards, Digital Population Identity, *E-government*, Public Services

Abstrak. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan agar terpenuhi kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah. Masyarakat tentunya membutuhkan kualitas pelayanan yang terbaik. Hingga saat ini masyarakat menilai bahwa pemerintah memiliki kinerja birokrasi yang lambat, boros, dan fungsional. Masyarakat sering mengeluhkan kerumitan dalam mengurus dokumen kependudukan. Salah satu dokumen kependudukan Indonesia yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). Usaha agar dikembangkan diselerenggarakannya pemerintah dengan basis elektronika untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan efektif serta efisien disebut *E-government*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menerapkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai pelaksanaan *e-government* untuk melayani masyarakat. Akan tetapi masih terdapat beberapa masalah pada penerapan aplikasi ini yaitu masyarakat khawatir tentang keamanan data, aplikasi terkadang mengalami kendala, dan fitur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) masih kurang lengkap. Tujuan riset yang dilakukan agar diketahui bagaimana proses pengembangan *e-government* pada KIA Kota Tangerang pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital beserta apa saja faktor pendukung dan penghambatnya. Riset ini berjenis kualitatif dengan metode deskriptif yang menggunakan hasil analisa dari teori Indrajit (2016) memiliki tiga aspek keberhasilan dalam dikembangkannya *e-government* diantaranya Support, Capacity, serta Value. Dari analisis tersebut menunjukkan dikembangkannya *e-government* pada KIA Kota Tangerang pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum berhasil karena terdapat beberapa penghambat yang harus diperbaiki.

Kata kunci: *E-government*, Identitas Kependudukan Digital, Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan aktivitas memenuhi keperluan masyarakat dari instansi pemerintah. Prinsip yang harus dipenuhi diantaranya responsif, transparansi, serta akuntabel. Sampai sekarang masyarakat menganggap pemerintah mempunyai kinerja birokrasi yang lambat, boros, serta fungsional. Masyarakat juga menilai prinsip pelayanan publik belum sepenuhnya diterapkan pemerintah yang disebabkan oleh rumitnya mengurus dokumen kependudukan. Diantara dokumen kependudukan di Indonesia yaitu Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu sebuah alat bukti sah sebagai masyarakat dengan memiliki data resmi yang mengakibatkan semua keperluan tentang fasilitas publik anak dapat dipenuhi serta dilindungi. Kemendagri menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang KIA, dengan aturan yang telah disebutkan semua anak dibawah 17 tahun serta belum kawin harus mempunyai KIA yang digunakan secara nasional serta memiliki integrasi dalam sistem informasi serta administrasi kependudukan. KIA diharapkan bisa meningkatkan pendataan, melayani serta melindungi publik serta sebagai wujud pemerintah untuk pemenuhan hak konstitusional, hakikatnya semua warga mempunyai hak dalam namanya selaku tanda pengenalan hingga memperoleh pengakuan kewarganegaraan.

Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan serta Strategi Nasional dikembangkannya *e-government* (2003), menyebutkan bahwa *e-government* sebuah usaha agar dilakukan pengembangan diselenggarakannya pemerintah dengan basis elektronika untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan efektif maupun efisien. *E-government* bisa dijalankan di legislatif, yudikatif, maupun administrasi publik agar menaikkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik, serta menciptakan langkah pemerintahan secara demokratis.

Agar pelayanan dapat ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi, instansi pemerintah bukan sekadar melalui website namun sudah berkembang melalui media sosial maupun aplikasi *online*. Perkembangan teknologi *mobile* pun sudah menyediakan dokumen kependudukan digital kedalam genggamannya masyarakat. Pelayanan berbasis teknologi informasi mengutamakan pengawasan, fleksibilitas, serta kepuasan para pengguna. Salah satu upaya pemerintah dalam menerapkan *e-government* yaitu melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Berikut data jumlah anak usia 0-17 tahun serta data sudah tercetaknya KIA di Kota Tangerang pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah anak usia 0 s/d 17 Tahun dan data tercetak KIA

Tahun	Jumlah Anak Usia 0 s/d 17 Tahun	Jumlah Tercetak KIA
2022	508.924	92.382
2023	525.831	115.245
2024	521.931	54.128

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tabel diatas menunjukkan jumlah anak yang sudah mempunyai KIA sampai Agustus 2024 mencapai 54.128 yang menurun dari tahun sebelumnya yaitu 2023 mencapai 115.245. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah melakukan pengimbuhan kepada warga agar digunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang mempunyai beberapa kegunaan maupun manfaat yang sangat memudahkan dalam melakukan akses data kependudukan secara digital termasuk salah KIA.

Berdasarkan observasi pra-penelitian masih terdapat banyak masyarakat yang merasa belum merasakan kepuasan dengan pelayanan yang disajikan pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang disebabkan oleh penduduk yang merasa khawatir mengenai amannya data pribadi terkhususnya KIA, aplikasi terkadang mengalami gangguan sehingga masyarakat tidak dapat mengakses data digital melalui aplikasi, selain itu masyarakat mengeluhkan terkait kurangnya fitur layanan KIA pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital sehingga masyarakat hanya bisa melihat identitas KIA namun tidak bisa melakukan pelayanan pengajuan atau pengurusan terkait KIA melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Permasalahan tersebut berpotensi target ataupun *goals* yang sudah ditentukan oleh instansi tanpa bisa dicapai. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan pengembangan *e-government* pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Inpres Inpres No. 3 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* adalah langkah agar ditingkatkannya kualitas pelayanan publik dengan efisiensi maupun efektivitas dengan penerapan teknologi elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. SDM menjadi salah satu kunci untuk kelancaran dalam proses pengembangan *e-government* karena apabila tersedia SDM yang sudah terlatih dengan kualitas tinggi maka *e-government* akan berjalan dengan optimal. Menurut Westcott (2001) *E-government* merupakan sebutan yang berdasarkan pada penggunaan teknologi informasi komunikasi agar dapat ditingkatkan efisiensi maupun kinerja pemerintahan, meningkatkan kualitas layanan publik, memperluas akses ke informasi, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Menurut Douglas Holmes (2001) *e-government* yaitu pelayanan publik yang memanfaatkan penggunaan teknologi

informasi melalui internet yang berfokus pada penghematan biaya, lebih efisien, serta pelayanan yang lebih baik.

Menurut Indrajit, Rudianto, and Zainuddin (2007) manfaat digunakannya sistem *e-government* adalah menaikkan efisiensi maupun kinerja operasional pemerintah dalam menyediakan layanan publik, melakukan promosi pemerintahan yang jujur serta terbuka, menaikkan kualitas hidup masyarakat dengan meningkatnya layanan publik, serta menjamin pembentukan sistem pemerintahan demokratis. Temuan Harvard JFK School of *Government* (Indrajit, 2016) dengan penerapan konsep digitalisasi di sektor publik bahwa 3 elemen faktor kesuksesan *e-government* diantaranya *support* (dukungan), *Capacity* (kemampuan), serta *value* (nilai). Menurut Sosiawan (2008), hambatan dalam pengembangan *e-government* yaitu terjadinya hambatan dibidang regulasi maupun pedoman penyelenggaraan, keterbatasan SDM serta sarana dan prasarana, maupun *literacy* masyarakat tentang penggunaan *e-government* yang kurang merata.

Hayat (2017) menjelaskan pelayanan publik yaitu pemberian layanan masyarakat secara keseluruhan serta pemenuhan seluruh kebutuhan masyarakat sesuai aturan yang berlaku. Menurut Mukaron & Laksana (2016), pelayanan publik yaitu dengan memberikan layanan kepada individu maupun kelompok yang mempunyai kepentingan pada suatu lembaga sejalan dengan ketentuan maupun prosedur yang telah ditentukan. Menurut Mukarom & Laksana (2018), pelayanan publik memiliki prinsip penyelenggaraan secara sederhana, jelas, waktu yang pasti, akurasi, aman, bertanggungjawab, sarana maupun prasarana lengkap, kemudahan akses, disiplin, sopan, maupun ramah dan nyaman.

Berdasarkan diterapkannya Identitas Kependudukan Digital ditetapkan aturan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 mengenai standar serta spesifikasi perangkat lunak, perangkat keras, serta blanko KTP-El, maupun penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sebuah aplikasi digital berupa informasi elektronik yang memiliki isi dokumen kependudukan serta data melewati *handphone* sehingga bisa menyajikan data individu menjadi ciri personal. Dokumen dapat diakses melalui aplikasi IKD adalah NPWP, KTP Digital, Bantuan Sosial, Sertifikat Vaksin Covid-19, KK Digital, KIS Digital, Daftar Pemilih Tetap Tahun 2024 serta lainnya. Selain dokumen yang disebutkan, aplikasi Identitas Kependudukan Digital dapat pula melakukan akses Kartu Identitas Anak (KIA) secara digital. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), Pasal 1 ayat (7) menjelaskan KIA merupakan identitas resmi anak selaku bukti diri anak dengan umur dibawah 17 tahun

serta belum kawin yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten dan kota.

Temuan riset terdahulu diantaranya oleh Nugraha (2018) bahwa bantuan pelaksanaan *e-government* pada layanan publik telah disampaikan Pemkab Sleman walaupun belum maksimal, karena disebabkan oleh belum terdapat landasan hukum yang menetapkan aturan khusus di samping alokasi anggaran yang tidak sama pada masing-masing OPD. Dari sisi kemampuan, umumnya tingkat *literacy* karyawan Pemkab Sleman dalam tingkatan bawah khususnya para karyawan senior. Selain itu, Anryana *et al.* (2024) menyebutkan diterapkannya *e-government* dengan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat sudah menyalurkan manfaat serta memberikan pengaruh positif dalam aktivitas pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan. Anggana *et al.* (2022), juga menyatakan penyebab pelayanan *e-government* tidak berkembang yaitu belum terdapat niat dari pimpinan untuk merencanakan pengembangan *e-government* serta SDM yang diperlukan kurang dilihat berdasarkan aspek kuantitas maupun kuantitas.

Adapun kebaruan dari riset ini yaitu membahas seputar pengembangan *e-government* dalam layanan KIA Kota Tangerang di pelayanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Peneliti menggunakan teori menurut Indrajit (2016) dimana terdapat tiga indikator untuk mengukur keberhasilan dikembangkannya *e-government* diantaranya *Support*, *Capacity*, serta *Value* sehingga diharapkan bisa menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga pengembangan *e-government* pada layanan KIA Kota Tangerang melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital bisa direalisasikan serta berjalan secara optimal untuk melayani masyarakat. Proposisi riset yang dilakukan yaitu pada pengembangan *e-government* dalam layanan KIA Kota Tangerang pada pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital sudah dapat dikategorikan sukses jika berdasarkan aspek dalam diterapkannya *e-government* dengan teori Indrajit.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi riset adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang tepatnya Jl. Perintis Kemerdekaan II, RT.007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118. Waktu proses penelitian dilakukan selama delapan bulan yaitu dimulai pada Januari hingga Agustus 2024. Peneliti menggunakan paradigma *post-positivisme* yang fokus pada penyajian penjelasan atau deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan pada riset ini yaitu dengan cara memberikan gambaran kemudian dilakukan analisa data yang diperoleh berdasarkan cara mengumpulkannya dengan perihal sebenarnya atau apa yang

disebutkan oleh sumber yang menurut peneliti kredibel. Data kualitatif merupakan jenis data yang digunakan pada riset yang dilakukan. Data primer dikumpulkan dengan teknik wawancara kepada beberapa informan, disamping itu data sekunder dikumpulkan dari studi dokumen maupun jurnal-jurnal yang memiliki keterkaitan dengan objek.

Menurut Sugiyono (2017), penentuan informan berdasarkan pertimbangan sesuai dengan objek penelitian. Informan yang dipilih pada riset yang dilakukan yaitu Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk serta Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan sebagai *key informan* berjumlah 1 orang serta Masyarakat Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai informan berjumlah 8 orang. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan. Uji validitas dengan teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber atau informan serta triangulasi metode.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab untuk menjalankan sebagian tugas pemerintahan daerah tentang kependudukan serta pencatatan sipil dengan dasar asas otonomi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang merupakan satu dari berbagai lembaga pemerintahan daerah dengan mengoperasikan aplikasi Identitas Kependudukan Digital sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022 mengenai standar serta spesifikasi perangkat lunak, perangkat keras, maupun blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah menjalankan sosialisasi khususnya kepada seperangkat pemerintah daerah guna untuk bekerjasama serta berkomitmen mengembangkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk serta Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang menggambarkan bahwa *Support* (dukungan) bukan hanya dari satu instansi saja akan tetapi turut serta mengajak perangkat pemerintah daerah yang lain seperti Kecamatan maupun Kelurahan supaya bekerja sama dengan tujuan mengembangkan *e-government* di Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Salah satu masyarakat pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital menyampaikan bahwa sosialisasi serta pelatihan sudah dilaksanakan sejak awal 2022. Pengembangan *e-government* dalam layanan KIA Kota Tangerang pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital harus mempunyai SDM yang memiliki kualitas yang baik yang ditanggapi melalui proses wawancara bahwa Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Tangerang mempunyai SDM khusus untuk mendukung dalam pengembangan pelayanan online.

Pada elemen *Capacity* (Kapasitas) pemerintah harus mempunyai berlandaskan kriteria pada pengembangan *e-government*, misalnya melalui cukup tersedianya modal finansial cukup, tersedianya infrastruktur teknologi informasi dengan layak, serta tersedianya SDM yang memiliki kompetensi baik pada bidang ahlinya. Berikut ini ditampilkan data banyaknya masyarakat pengguna aplikasi setiap tahunnya mengalami peningkatan Identitas Kependudukan Digital pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Jumlah Masyarakat Pengguna Aplikasi IKD

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital
2022	5.151
2023	36.257
2024	61.366

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan jawaban wawancara diperoleh hasil fitur layanan untuk KIA belum lengkap di aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang telah di konfirmasi benar oleh Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk. Mengenai anggaran yang digunakan untuk aplikasi Identitas Kependudukan Digital hanya menggunakan anggaran biasa karena tidak ada anggaran khusus, hal tersebut dibenarkan oleh Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan. *Capacity* (kapasitas) dalam pengembangan *e-government* memerlukan pula tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang mendukung. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa kapasitas sudah cukup memadai dalam prosesnya.

Value (Nilai) merupakan tingkat manfaat yang dinikmati dari berbagai pihak terkait adanya pengembangan *e-government* yang di implementasikan oleh pemerintah. Pada penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital menyajikan keuntungan yang dinikmati kelompok pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dari jawaban wawancara yang dilakukan. Selain manfaat dari sisi pemerintah, terdapat pula manfaat yang dinikmati dari pihak masyarakat sebagai pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Satu dari beberapa manfaat yang dinikmati oleh masyarakat adalah kemudahan ketika melakukan akses data pribadi melalui *smartphone* namun masih terdapat beberapa masyarakat yang belum menikmati adanya manfaat aplikasi tersebut yang disampaikan oleh sejumlah masyarakat pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Sehingga *Value* (nilai) pada pengembangan *e-government* dalam layanan KIA pada penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum dikategorikan optimal.

Proses Pengembangan *E-government* dalam Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang Pada Pengembangan Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Support (Dukungan) merupakan sebuah dukungan dari pimpinan sebagai komponen utama. Bukan hanya dukungan dari pimpinan saja akan tetapi dukungan serta kesepakatan dari pemerintah daerah tentunya memberikan dampak besar semua proses dalam pengembangan *e-government*. Maka dari itu, pengembangan *e-government* pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital harus melewati proses sosialisasi supaya semua pihak mengetahui serta memahami apa itu Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Sosialisasi dilaksanakan pada awal 2022. Sosialisasi pertama dilaksanakan diruang lingkup perangkat daerah seperti Kecamatan serta Kelurahan yang terdapat pada Kota Tangerang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang mengajak seluruh perangkat daerah agar melakukan kerja sama serta berkomitmen dalam pengembangan *e-government* pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini. Dengan adanya komitmen bersama, maka akan membuahkan hasil yang baik serta sesuai dengan tujuan visi maupun misi. Selain menjalankan sosialisasi kepada perangkat daerah, juga menjalankan sosialisasi untuk warga umum. Sosialisasi ini sudah dilaksanakan di 13 Kecamatan seluruh Kota Tangerang.

Pendukung dalam pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital juga memerlukan dukungan dari sebuah pelatihan pengembangan *e-government*. Pelatihan ini memiliki tujuan agar menunjang pelaksanaan pengembangan *e-government* pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Pelatihan pengembangan *e-government* sudah dilaksanakan sejak awal awal 2022. Pelatihan tersebut dijalankan dengan teratur dalam seminggu maupun satu bulan, serta dilaksanakan pula pelatihan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai keterampilan dalam bidangnya agar tercapainya keberhasilan pengembangan *e-government* pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. SDM milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pengembangan *e-government* telah mempunyai kualitas yang bagus oleh sebab itu diinginkan bisa menaikkan mutu layanan yang lebih efektif serta efisien.

Pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini sudah pasti melewati dukungan regulasi yang berlaku. Regulasi yang mengatur terkait hal ini adalah Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022. Regulasi yang mengatur hal ini mempunyai kekuatan hukum yang sangat kuat untuk mendukung pengembangan *e-government* pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Kedua, *Capacity* (Kapasitas) adalah faktor kesanggupan pemerintah untuk melahirkan *e-government*. Terkait kapasitas pelayanan pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital terdapat kendala yaitu kurangnya fitur pelayanan KIA yang menyebabkan pengguna merasa

kurang puas dengan pelayanannya. Menanggapi permasalahan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang membenarkan memang fitur pelayanan KIA pada aplikasi tersebut kurang lengkap. Maka pemerintah terus melakukan upaya dalam mengembangkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini.

Pada proses pengembangan *e-government* pasti membutuhkan anggaran yang dipakai dalam proses pelaksanaannya. Anggaran yang digunakan dalam pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini hanya menggunakan anggaran harian saja, tidak ada anggaran yang di khususkan untuk Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Dapat disimpulkan bahwa sumber daya finansial pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini belum mencukupi.

Ketersediaan infrastruktur juga menjadi hal terpenting dalam pengembangan *e-government*. Pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini mempunyai infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Infrastruktur yang dimaksud ialah semacam PC Komputer, Jaringan maupun koneksi internet, Antivirus maupun infrastruktur lainnya. Infrastruktur yang tersedia mempunyai kualitas yang baik. Hanya saja terkadang mengalami permasalahan jaringan, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka pihak yang bertugas akan melakukan perbaikan pada kendala tersebut dengan cara meningkatkan kualitas infrastruktur setiap tahunnya, serta di sediakan anggaran untuk pemeliharaan infrastruktur agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif.

Ketersediaan SDM berkompeten pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sudah tersedia serta mempunyai kapasitas yang baik serta berkompetensi sesuai bidang ahlinya. Pasti hal tersebut disebabkan SDM tersedia sudah melalui pelatihan yang rutin. Maka pengembangan pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sudah terjamin ketersediaan Sumber Daya Manusianya.

Pada indikator *Capacity* (Kapasitas) dalam proses pengembangan *e-government* dalam layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital terdapat kendala mengenai kurangnya fitur pelayanan pada Kartu Identitas Anak, pengembangan *e-government* ini juga tidak mempunyai anggaran khusus hanya mengandalkan anggaran harian saja, ketersediaan infrastruktur sudah memadai akan tetapi terkadang mengalami kendala jaringan, serta sumber daya manusia yang tersedia memiliki kompetensi sesuai ahlinya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator *Capacity* (Kapasitas) dalam pengembangan *e-government* dalam layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum dikategorikan baik masih terdapat beberapa yang harus diperbaiki.

Ketiga, *Value* (Nilai) merupakan tingkat manfaat yang dinikmati pihak pemerintah maupun masyarakat terkait adanya pengembangan *e-government*. Manfaat dari adanya pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang dinikmati oleh pihak pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah mempermudah proses layanan penduduk maupun mengurangi birokrasi pelayanan secara langsung dengan pelayanan yang lebih efektif. Sedangkan dari pihak masyarakat belum merasakan adanya manfaat dari pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut karena walaupun sudah telah mempunyai dokumen digital pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, untuk melaksanakan proses pelayanan dimana saja masih membutuhkan dokumen berbentuk fisik sebagai syarat prosedur pelayanan dimana masyarakat belum menikmati adanya manfaat dari Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Selain itu, masyarakat juga belum menikmati manfaat terkait KIA. Hal ini disebabkan oleh pada pelayanan KIA belum memiliki fitur beragam untuk pelayanan pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Sehingga sampai sekarang masyarakat masih melalui website Sobat Dukcapil untuk pengurusan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA). Setelah tercetak maka baru dapat muncul Kartu Identitas Anak (KIA) tersebut di Aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator *Value* (Nilai) pada proses pengembangan pengembangan *e-government* dalam layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang pada pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum optimal. Karena manfaat yang dinikmati dari adanya pengembangan *e-government* ini hanya dinikmati oleh pihak pemerintah saja yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan masyarakat tidak bisa menikmati manfaat yang besar dari adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pengembangan E-government dalam Layanan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Tangerang Pada Pengembangan Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Pada proses pengembangan *e-government* dalam layanan KIA Kota Tangerang di Aplikasi Identitas Kependudukan Digital memiliki faktor pendukung maupun faktor penghambatnya. Faktor pendukung pada pengembangan *e-government* ini adalah yang pertama, terdapat kesepakatan pemerintah daerah tentang *e-government* sebagai komitmen mewujudkan visi serta misi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang bekerjasama pada perangkat PEMDA seperti Kecamatan maupun Kelurahan seluruh Kota Tangerang guna mencapai tujuan dalam pengembangan *e-government*. Kedua, sosialisasi

terkait pengembangan *e-government* pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini sudah dilaksanakan secara merata keseluruh 13 Kecamatan daerah yang ada di Kota Tangerang. Ketiga, Adanya alokasi sumber daya manusia yang sudah terlatih dan berkompoten. Pelatihan untuk sumber daya manusia yang ada dilakukan dengan teratur pada satu minggu maupun satu bulan sekali. Keempat, berpegang pada regulasi hukum yang kuat terkait dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No, 72 Tahun 2022. Kelima, infrastruktur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah memadai serta berkualitas bagus seperti PC Komputer untuk melakukan pelayanan online.

Faktor penghambat dari proses pengembangan *e-government* dalam layanan KIA Kota Tangerang di Aplikasi Identitas Kependudukan Digital yaitu pertama, anggaran yang digunakan hanya anggaran harian saja. Hal ini berarti tidak ada anggaran khusus untuk pengembangan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, sehingga sumber daya finansial dapat dikategorikan belum mencukupi. Kedua, adanya kendala jaringan yang membuat proses pengembangan *e-government* terhambat, akan tetapi kendala ini tidak selalu berulang kali. Hanya sesekali saja mengalami kendala jaringan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa kemampuan terkoneksi pada jaringan pusat untuk mengakses SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil serta penjelasan, bisa disimpulkan dalam teori faktor-faktor kesuksesan dalam pengembangan *e-government* terdapat tiga elemen, yaitu pada elemen *support* telah terlaksanakan dengan baik sedangkan elemen *Capacity* (kapasitas) belum dikategorikan baik masih harus diperbaiki agar proses pengembangan *e-government* berjalan dengan lancar serta elemen *Value* (Nilai) belum optimal. Faktor pendukung yaitu adanya kesepakatan pemerintah daerah mengenai *e-government* sebagai komitmen mewujudkan visi maupun misi, sosialisasi terkait pengembangan *e-government* ini sudah dilaksanakan secara merata, adanya alokasi sumber daya manusia yang sudah terlatih dan berkompoten, berpegang pada regulasi hukum yang kuat, infrastruktur sudah memadai serta memiliki kualitas baik. Disamping itu, faktor penghambatnya yaitu tidak ada anggaran khusus untuk pengembangan *e-government*, kendala jaringan yang membuat proses pengembangan *e-government* terhambat.

Perlu adanya peningkatan dari segi infrastruktur yang ada harus lebih ditingkatkan lagi kualitas jaringannya, serta diperlukan adanya anggaran khusus yang disediakan untuk pengembangan *e-government* pada aplikasi IKD. Bagi perkembangan Administrasi Publik, temuan ini dapat berkontribusi lebih dalam serta menambah wawasan terkait teori pengembangan *e-government* serta dapat dijadikan bahan referensi serta acuan untuk peneliti

selanjutnya serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memahami lebih dalam terkait pengembangan *e-government* dengan teori Indrajit tentang elemen-elemen sukses dalam pengembangan *e-government*.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk Bapak Agus Suherman, S.Pd., M.Si., serta Bapak Dr. Muhammad Ibrahim Rantau, S.Sy., M.I.P., sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan riset ini dengan kesabaran serta segala kebaikannya selain itu kepada informan yang sudah menyampaikan informasi yang diperlukan.

DAFTAR REFERENSI

- Eko Indrajit, D. R., & A. Z. (2007). *Electronic government in action*. Andi Offset.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Holmes, D. (2001). *eGov: E-business strategies for government*. Nicholas Brealey Pub.
- Indrajit, E. (2016). *Harvard JFK School of Government: Konsep dan strategi electronic government*. Academia Education.
- Kementerian Dalam Negeri. (2016). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak (KIA)*.
- Kementerian Dalam Negeri. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko kartu tanda penduduk elektronik serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital*.
- Mukarom, Z., & L., M. W. (2016). *Membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance*. CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z., & L., M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Mukhsin. (2020). Peran teknologi informasi dan komunikasi menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15.
- Neuman, W. L. (2006). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (6th ed.). Pearson Education.
- Pemerintah Pusat. (2003). *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government*.
- Setiawan, G. (2004). *Impelemtasi dalam birokrasi pembangunan*. Balai Pustaka.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan hambatan dalam implementasi e-government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R & D*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabet.

Sukmadinata, N. S. (2010). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, PTK, R & D*. Fairuz Media.

Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis kurikulum*. CV Sinar Baru.

Westcott, C. G. (2001). *Business case for eGovernment*. Asia Development Bank.