

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MAL
PELAYANAN PUBLIK (MPP) DI KOTA PEKANBARU**

Oleh: Shintia Gusvalianti

Email. Shintiag30@gmail.com

Pembimbing: Adlin, S.Sos,M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The implementation of e-Government in population services at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City cannot be said to be effective so that the goals that have been set and excellent population services as expected have not been achieved. In accordance with those used in the measurement of effectiveness consisting of resources, technology and information. The obstacles found in the implementation of e-government in population services are as follows: a) Constraints in the implementation of e-government due to the limited regulation as a legal umbrella. Currently, there is no regulation that really explains in detail the mechanism for implementing e-government.

There needs to be an integrated e-government policy that is tailored to the needs of each institution. b) In addition, the application of e-government in government institutions is not optimal due to the limited number of competent experts in the field of information technology. This is due to the moratorium on state civil apparatus (ASN) by the PAN-RB Ministry, including for the formation of experts in the field of informatics engineering.

The existence of this ASN moratorium causes a shortage of human resources for the implementation of e-government. c) In addition, the lack of accuracy from the apparatus in working has resulted in the apparatus entering incorrect data and incorrectly recording the fingerprints of the population caused by the unsanitary apparatus erasing the fingerprints of the previous population, so that the NIK data and the resident's e-KTP data do not match and There is dual ownership of fingerprints. b) External constraints, the obstacle that occurs is that sometimes the ribbon for printing the e-KTP that comes does not match the demand, so people have to be patient to wait for the ribbon to come back and population services are also hampered.

Keywords: *E-Government and Services Disdukcapil Pekanbaru*

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemerintah sebagai otoritas yang bertanggungjawab atas ketertiban dan keamanan warga negara harus memberikan kepastian hukum. Salah satu bentuk dari kepastian hukum yang diberikan pemerintah adalah dengan memberikan dokumen kependudukan pada setiap warga negara Indonesia. Selain memberikan kepastian hukum, dokumen kependudukan bermanfaat sebagai kejelasan status dan identitas penduduk, serta memberikan kenyamanan dan perlindungan hukum. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian berdasarkan beberapa pertimbangan diterbitkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Administrasi kependudukan merupakan suatu tonggak yang penting dalam pengelolaan kependudukan yang lebih profesional agar dapat menjamin legalitas penduduk, perlindungan bagi penduduk, serta terjaminnya keakuratan data penduduk sehingga peristiwa kependudukan akan tercatat dan terkelola secara pasti mulai dari kelahiran sampai kematian seorang penduduk.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil Kota Pekanbaru dikarenakan menjadi letak geografisnya yang sangat strategis, Pekanbaru memiliki potensi yang unik, karena berada tepat di tengah Provinsi Riau dan di jantung pulau Sumatera. Dikelilingi daerah yang kaya dengan sumber daya alam, berada pada jalur lintas timur Sumatera dan sekaligus berfungsi

sebagai pintu gerbang Indonesia bagian barat menuju kawasan Asia, Amerika dan Eropa. Pekanbaru menjelma menjadi kota harapan baru di Negara Republik Indonesia. Disamping berkembang menjadi sebuah metropolitan Pekanbaru juga tumbuh menjadi salah satu pusat kegiatan nasional dan memberi pengaruh positif terhadap pertumbuhan ekonomi regional khususnya wilayah Sumatera.

(Widodo, 2014) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan, dengan terintegrasi dalam sebuah portal yang digunakan juga oleh semua operasi perangkat daerah lainnya pada website <http://www.pekanbaru.go.id/> untuk pemerintahan kota Pekanbaru dan <http://disdukcapil.pekanbaru.go.id> untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Di bawah ini penulis menunjukkan peningkatan jumlah penduduk kota pekanbaru setiap tahun, oleh karena itu tentunya jumlah permintaan pelayanan baik dalam pembuatan KTP, akte kelahiran dan sebagainya pasti meningkat. Berikut merupakan gambaran tertib administrasi di bidang pencatatan sipil yang telah berhasil dilakukan oleh Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan adanya penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP):

Tabel 1 Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Pekanbaru.

NO	JENIS CATATAN SIPIL	JUMLAH
1	Akte kelahiran	19.710
2	Kutipan ke 2	179
3	Akte kematian	1.917
4	Akte perkawinan	1.379
5	Akte Perceraian	25
6	Pengakuan anak	43
7	Pengangkatan Anak	1
8	Surat Pelaporan kematian	9
9	Surat Pelaporan Kelahiran	18
10	Ganti Nama	21
JUMLAH		23.502

Sumber: Disdukcapil (Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam angka 2021)

Dari Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pengurusan akte kelahiran merupakan yang terbanyak dilakukan oleh penduduk Kota Pekanbaru dengan jumlah 19.710, berbeda dengan pengurusan dokumen catatan sipil lainnya yang jumlahnya jauh lebih kecil. Hal ini menandakan bahwa tingkat kelahiran di Kota Pekanbaru meningkat tajam setiap tahunnya.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk merangsang kesadaran masyarakat Kota Pekanbaru agar mencatatkan setiap peristiwa-peristiwa kelahiran, dan kematian, serta bagi *non muslim* (perkawinan, dan perceraian). Salah satunya dengan cara menerbitkan *Standard Operational Procedure* (SOP), Upaya itu dilakukan agar dapat diperoleh informasi-informasi yang tepat dan akurat tentang kependudukan Kota Pekanbaru dimasa yang akan datang.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, bertujuan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pengimplementasian e-Government dalam pelayanan kependudukan dimaksudkan agar dapat mewujudkan update database kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berbudaya dengan menggunakan program Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, dan mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu. Selain itu, pengimplementasian e-Government juga dimaksudkan agar dalam pelayanan kependudukan terjadi kemudahan bagi aparatur dan masyarakat serta proses pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya, dengan kata lain dapat tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan

kependudukan. Terbukti dari perolehan yang dilakukan oleh Pemingkatan E-Government Indonesia (PeGI) pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasil PeGI (Pemingkatan E-Government Indonesia) Kementerian Komunikasi dan Informatika di Riau Tahun 2019-2020

No	KAB/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Dumai	1.88	2.40	2.78	2.33	2.25	2.32	Kurang
2	Kab. Kampar	2.21	2.07	1.81	2.41	2.17	2.13	Kurang
3	Kab. Kuantan S	1.42	1.53	2.88	2.87	1.83	2.06	Kurang
4	Kab. Pelalawan	1.88	2.20	1.95	1.78	2.08	1.98	Kurang
5	Kab. Siak	1.58	1.93	1.62	2.19	1.42	1.75	Kurang
6	Kota Pekanbaru	1.75	2.07	1.48	1.52	1.42	1.65	Kurang
7	Kab. Indragiri Hilir	1.50	1.87	1.57	1.74	1.50	1.64	Kurang
8	Kab. Bengkalis	1.63	1.60	2.19	1.33	1.08	1.57	Sangat Kurang
9	Kab. Rokan Hilir	1.17	1.73	1.43	1.56	1.17	1.41	Sangat Kurang
10	Kab. Indragiri Hulu	1.04	1.40	1.00	1.37	1.00	1.16	Sangat Kurang
11	Kab. Rokan Hulu	1.13	1.07	1.00	1.26	1.08	1.11	Sangat Kurang
12	Kab. Kep. Meranti	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Sangat Kurang
RATA-RATA		1.52	1.74	1.72	1.76	1.50	1.65	Kurang

Sumber: <http://pegi.layanan.go.id/tabel-hasil-peg-4/2020>

Dari Tabel 2 diatas hasil PeGI (Pemingkatan E-Government Indonesia) Kementerian Komunikasi dan Informatika di Riau Tahun 2019 keseluruhan Kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau, kesemuanya mendapatkan predikat kurang. Ini sudah membuktikan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pemerintah Daerah (Kabupaten dan Kota) yang ada di Provinsi Riau belum begitu maksimal. Dari rata-rata predikat kurang tersebut, Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau menempati urutan keenam, dibawah Kabupaten/Kota Dumai, Kampar, Kuantan Singingi Pelalawan, dan Siak. Hal ini menjadi pertanyaan yang mendasar bahwa sejauh mana pelayanan berbasis Teknologi Info Perkembangan Pekanbaru belakangan ini, ditopang oleh kinerja perekonomian Riau yang cukup fantastis.

Menjadi Role Model Mal Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru, MPP Pekanbaru merupakan inovasi dalam pelayanan publik,

inovasi ini menempatkan Pekanbaru sebagai kota besar dengan pelayanan publik terbaik dengan prediket Platinum di Indonesia. Kementerian PAN-RB menyatakan bahwa saat ini MPP Pekanbaru adalah MPP terlengkap dan terbaik di Indonesia yang melayani lebih dari 173 perizinan dari puluhan instansi pemerintah dan non pemerintah. (Kementerian PAN-RB) Tak ayal, MPP Pekanbaru menjadi rujukan pemerintah daerah baik di pulau jawa, pulau sumatra, Pulau sulawesi, dan Kalimantan, serta daerah lainnya. Pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata (Agrowisata) di Kecamatan Rumbai dan Rumbai Pesisir.

Oleh karena itu, berdasarkan pernyataan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena-fenomena di atas, maka penulis membatasi hal-hal yang menjadi pokok dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru.

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut yaitu : Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip E-Government pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru.

D. KERANGKA TEORI

1. E-Government

merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan dengan fase publish, interact, transact.

2. Pelayanan kependudukan

Dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

3. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah institusi yang melaksanakan pelayanan publik itu harus bertransformasi dan selalu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, tentunya kebutuhan masyarakat saat ini ingin lebih mudah dan cepat, tapi juga tetap tidak melanggar atau menutup aturan yang sudah ada, hal ini dibuktikan dengan Pelayanan Adminduk Online (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu) dengan sistem itu mudah – mudahan pelayanan pihak Disdukcapil semakin terasa manfaatnya oleh masyarakat yang membutuhkannya. Tujuannya ingin memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru yaitu pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Alasan atau pertimbangan di tetapkannya Kota Pekanbaru menjadi lokasi penelitian adalah karena di Kota Pekanbaru masih di jumpai permasalahan yang masih banyak baik di pelayanan maupun tata kelola pemerintahannya yang belum tertata dengan baik.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah- masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang aktual, kemudian menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi, tidak menguji hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan apa yang diteliti. (Ghony & Almanshur, 2016) Dengan bentuk deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer berupa data langsung dari wawancara yang dikumpulkan melalui panduan wawancara. Data ini didapat dari informan yang telah disebutkan dalam informan penelitian diatas.
- b. Data sekunder; data pendukung yang berkaitan langsung ataupun tidak langsung dengan objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari perpustakaan, media masa, website (umum dan pemerintah). (Suryanto, 2008).

4. Sumber Data

Sumber data merupakan yang terlibat langsung dengan permasalahan peneliti, baik pengetahuan ataupun keterlibatan mereka dengan permasalahan. Jumlah informan yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif tidak dapat di tetapkan, proses penelitian langsung dari suatu informasi ke informasi lainnya. Informan penelitian ini dipilih secara purposive berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara purposive ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan secara memberi informasi secara akurat dalam permasalahan penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi melalui sumber yang berarti membandingkan suatu informasi yang

diperoleh dengan beberapa sumber data yang lain. (Ghozali, 2016)

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan instrumen yang berada dalam penelitian tersebut. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Serta dengan cara membandingkan data hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru

E-Government bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar dapat terbentuk pemerintahan yang bersih dan transparan, dan agar dapat menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Selain itu E-Government juga bertujuan untuk mendukung good governance. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. E-Government dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah.

Di Indonesia, perkembangan E-Government masih sebatas pada mempublikasikan informasi melalui website, interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail, serta masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Indonesia belum mencapai

tingkat integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama. Melihat perkembangan system aplikasi e-government di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengembangan e-government di Indonesia masih dalam proses. Artinya pengembangan e-government dapat dikatakan sukses ataupun sebaliknya gagal di masa yang akan datang. Penting untuk mempersiapkan berbagai sarana dalam pengembangan E-Government di Indonesia seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi dan inisiatif serta tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat langsung agar inisiasi untuk menciptakan sebuah tata pemerintahan yang baik dan pelayanan yang berkualitas dapat terwujud dengan baik bukan pelaksanaan yang terkesan dituntut oleh kebijakan pemerintah pusat.

Namun kebijakan tidak berjalan dengan maksimal disebabkan karena sumber daya finansial seperti gedung kantor, mobil pelayanan, komputer, kamera, alat rekam, pengeras suara dan kelengkapan lainnya belum memadai, hal itu terjadi karena pasokan anggaran Pemerintah Daerah kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak sesuai dengan kebutuhan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru. Dalam penelitian ini hasil kebijakan dilihat dari empat aspek, yaitu: aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dari aspek tersebut akan menjelaskan tentang implementasi kebijakan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Implementasi Kebijakan e-government seperti pelayanan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK)

yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekanbaru berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara adalah sebagai berikut:

a. Aspek Komunikasi: Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan bahwa informasi tentang kebijakan e-government seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran dan kartu keluarga (KK) sosialisasikan kepada masyarakat melalui surat edaran dan pegawai turun langsung ke lokasi/lapngan melakukan sosialisasi dan sebagian besar masyarakat sudah memahami. Kominikasi antara pemimpin dengan pegawai juga cukup baik sehingga pegawai dapat malakukan kebijakan sesuai dengan instruksi dari pemimpin.

b. Aspek sumber daya: Penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam implementasi kebijakan e-government seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK) sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan sudah memadai dilihat dari beban kerja yang ada, sumber daya manusia salah satu faktor penentu berhasil tidaknya sebuah kebijakan diimplementasikan. Namun sumber daya finansial seperti gedung kantor, mobil pelayanan, komputer, alat rekam, kaamera dan kelengkapan lainnya belum memadai sehingga pagawai kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarrakat yang menerima pelayanan juga tidak merasa nyaman berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, itu artinya proses implementasi kebijakan mengalami kendala dalam hal ketersediaan sumber daya finansial sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan yang maksimal dan pegawai tidak dapan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Masyarakat tidak dibebankan biaya administrasi untuk memperoleh e-Ktp, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga

(KK) karena pemerintah telah memberikan secara gratis, karena biaya pelaksana kebijakan ini diambil dari APBD/APBN.

c. Aspek Disposisi atau sikap: Penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa sikap para implementor belum terlalu baik dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang tidak mendapatkan perlakuan baik seperti sebagian pegawai masih melihat status, suku, dan hubungan keluarga dalam melakukan pelayanan yang artinya pemerintah kurang komitmen dengan prosedur yang ada serta kurang memperhatikan keseimbangan daerah, agama, dan suku, hal tersebut sangat sesuai dengan teori dari Edward III yang mengungkapkan bahwa kecakapan dalam melaksanakan kebijakan itu belum cukup tanpa adanya komitmen yang dimiliki oleh pelaksana program untuk melaksanakan program ini dengan baik, oleh karena itu pemerintah lebih komitmen lagi dan tidak memandang suku, agama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Semua unsur/komponen pemerintah baik pemimpin/pegawai mendukung sepenuhnya terhadap program implementasi kebijakan e-government seperti e-KTP, akte nikah, akte kelahiran, dan kartu keluarga (KK).

d. Aspek struktur birokrasi: Semua informan mengatakan bahwa struktur birokrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah tertata dengan jelas dan mudah untuk dilakukan, prosedur untuk pembuatan e-KTP, akte nikah, akte kelahiran dan kartu keluarga yaitu pemohon memasukkan berkas ke loket penerimaan, kemudian berkas diverifikasi oleh petugas loket, jika tidak lengkap akan dikembalikan ke pemohon namun jika lengkap dilanjutkan dengan permintaan blangko cetak KK dan KTP, kemudian pencetakan dokumen oleh operator, hasil cetakan diserahkan ke loket penyerahan berkas dan dilanjutkan dengan penyerahan dokumen

KK/KTP tercetak ke pemohon. Standar operasional prosedur (SOP) dalam pelaksanaan ini telah tersedia dan dapat dipahami oleh pihak implementor, seperti yang telah dilakukan setiap hari, namun dalam pelaksanaannya seringkali tidak maksimal di karenakan masih ada masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan yaitu berkas yang dimasukkan tidak lengkap sehingga membuat pelayanan tidak bisa dilanjutkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat implementasi E-Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru ditemukan beberapa elemen yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan e-government. E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). Indrajit (2014), Emenemukan bahwa elemen sukses dalam melakukan manajemen pengembangan E-Government ada 8 yaitu Political Environment (lingkungan politik), Transparency/Visibility (keterbukaan), Technology (teknologi), Planning (perencanaan), leadership (kepemimpinan), stakeholders, budgeting (penganggaran) dan innovation (inovasi)

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang menjadi pendukung untuk keberhasilan penerapan E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan Kota Pekanbaru yaitu:

1. Komitmen pimpinan, peneliti menemukan bahwa dukungan pimpinan daerah terhadap penerapan E-Government untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru cukup baik. Pimpinan daerah, baik itu Kepala Daerah (Bupati dan Wakil Bupati) serta Lembaga DPRD sangat mendukung setiap progam yang diimplementasikan untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk didalamnya penerapan E-Government. Dukungan pemerintah juga terlihat dengan pembentukan SKPD setingkat Dinas sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Kebijakan, terbitnya berbagai peraturan berkaitan dengan pelaksanaan penerapan E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu faktor pendukung. Dengan adanya aturan-aturan tersebut menjadi payung hukum pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara prosedural dan bertanggungjawab.

3. Pembiayaan (anggaran), dukungan anggaran untuk penerapan E-Government dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan cukup baik. Anggaran untuk penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kependudukan bersumber dari beberapa tingkat.

4. Sebagai salah satu SKPD, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki anggaran yang tertampung dalam APBD Kota Pekanbaru yang dipergunakan untuk operasional maupun untuk

melaksanakan program dan kegiatan yang telah direncanakan. Sumber pembiayaan dari Pemerintah Provinsi Riau juga pernah diberikan dalam rangka pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan untuk persiapan pembuatan DP4 Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Riau. Dana tersebut diberikan melalui mekanisme Tugas Pembantuan dan masuk kedalam APBD Kota Pekanbaru untuk Disdukcapil.

5. Dukungan pembiayaan dari Pemerintah Pusat beberapa kali diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dukungan tersebut diberikan tidak hanya dalam bentuk uang, namun juga langsung berupa peralatan untuk pelaksanaan penerapan E-Government di Kota Pekanbaru. Disamping itu bantuan berupa kelengkapan pelaksanaan administrasi kependudukan seperti blangko pernah diberikan. Berdasarkan UU nomor 24 Tahun 2014, setiap Kabupaten/Kota berhak mendapatkan pembiayaan yang bersumber dari APBN untuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Sebagai konsekuensinya maka seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

3. Upaya Disdukcapil Kota Pekanbaru Untuk Memaksimalkan Pemanfaatan dan Layanan E-Government

E-Government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

1. Layanan Masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor

pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.

2. Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
4. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien. Adanya E-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.
5. Tujuan Pembangunan E-Government Penyediaan bangunan operasional merupakan bagian dari upaya optimalisasi pemanfaatan TIK. Disdukcapil telah menyediakan ruang khusus untuk menempatkan dan mengoperasikan peralatan TIK tersebut yang terletak di salah satu ruangan yang berada di bawah pengasawan Bidang Data dan Informasi Kependudukan. Adapun fungsi dan kegunaan ruang ini adalah

sebagai ruang kontrol dan pusat operasional yang mengintegrasikan pengolahan data dan pengelolaan informasi kependudukan dari setiap bidang yang ada dalam struktur organisasi termasuk data dan informasi yang berasal dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang tersebar di 12 Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan gambaran diatas, ada beberapa hal penting yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini:

1. Implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai. Sesuai dengan yang digunakan dalam pengukuran efektivitas menurut Indrajit yang terdiri dari sumberdaya, teknologi dan informasi. Indikator yang pertama belum terpenuhi sehingga belum efektifnya implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan. Karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam segi perilaku manusianya. Seperti kurangnya ketelitian, kedisiplinan dan keramahan dari aparatur sehingga tujuan untuk dapat mewujudkan update database kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan mal pelayanan public (MPP) secara online belum dapat tercapai, dan tujuan dalam mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu juga belum dapat tercapai.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK penduduk yang tidak online adalah (1) sewaktu mengurus dokumen penting pada suatu lembaga pengguna, server lembaga pengguna tersebut belum melakukan penarikan data penduduk tersebut dari data center Kementerian Dalam Negeri, (2) kurangnya ketelitian dari aparatur ketika menginput data dan melakukan perekaman sidik jari sehingga terdapat ketidaksesuaian data antara NIK dengan identitas KTP-el atau data pada Kartu Keluarga penduduk tersebut, atau sidik jari yang terekam adalah milik penduduk sebelumnya yang melakukan perekaman sidik jari. (3) adanya penduduk yang hanya melaporkan perubahan data pada salah satu dari KTP-el atau Kartu Keluarga saja, sehingga data penduduk tersebut menjadi tidak sinkron dan tidak online.
3. Kendala-kendala yang ditemukan pada implementasi e-government dalam pelayanan kependudukan adalah sebagai berikut: a) Kendala dalam penerapan e-government karena terbatasnya regulasi sebagai payung hukum. Saat ini, belum ada regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme penerapan e-government. Perlu adanya kebijakan e-government terpadu yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Lembaga. b) Selain itu, penerapan e-government pada institusi pemerintahan tidak maksimal karena terbatasnya tenaga ahli yang kompeten di bidang teknik informatika. Hal ini disebabkan adanya moratorium aparatur sipil negara (ASN) oleh Kementerian PAN-RB, termasuk untuk formasi tenaga ahli bidang teknik informatika. Adanya moratorium ASN ini menyebabkan terjadinya kekurangan sumber daya manusia

untuk penerapan e-government. c) Selain itu, kurangnya ketelitian dari aparatur dalam bekerja yang mengakibatkan aparatur salah input data dan salah dalam melakukan perekaman sidik jari penduduk yang disebabkan oleh aparatur kurang bersih menghapus bekas sidik jari penduduk sebelumnya, sehingga data NIK dan data KTP-el penduduk tidak sesuai dan terdapat ganda kepemilikan sidik jari. b) Kendala eksternal, kendala yang terjadi adalah terkadang ribbon untuk pencetakan KTP-el yang datang tidak sesuai dengan permintaan, sehingga masyarakat harus bersabar untuk menunggu ribbon datang kembali dan pelayanan kependudukan juga jadi terhambat.

bangunan operasional yang memadai dan penyediaan perangkat MPP yang sesuai dengan perkembangan teknologi modern serta peningkatan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia. secara spesifik masih diperlukan upaya sinergis para pemangku kepentingan serta optimalisasi berkesinambungan untuk meningkatkan kapasitas pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik.

H. SARAN

Mengacu pada kesimpulan diatas, ada beberapa saran perihal pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik yang secara strategis dapat menentukan kinerja pelayanan publik berbasis TIK, yakni sebagai berikut:

1. Pemanfaatan teknologi di Disdukcapil Kota Pekanbaru haruslah terus diupayakan untuk ditingkatkan dan dioptimalkan secara berkala sesuai dengan perkembangan teknologi modern. Sehingga dimasa yang akan datang, tingkat pemanfaatan teknologi juga dibarengi dengan kualitas sumberdaya manusia yang ada.
2. Upaya yang dilakukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi yaitu meningkatkan kedisiplinan aparatur dengan menerapkan peraturan yang tegas, dan penekanan kepada aparatur untuk selalu bersikap ramah, sigap dan berhati-hati dalam bekerja.
3. Peningkatan sarana dan prasarana secara kontinyu baik berupa

I. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghony, D., & Almanshur, F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Ghozali, I. (2016). *Metode Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrajit, R. E. (n.d.). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta.
- Isnaini, D. N. (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016*.
- Kementerian PAN-RB. (n.d.).
- Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang *Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional*. (n.d.).
- Koetrian, P. L. (2014). *Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang)*.
- Lumi, R. V., & Waworundeng, W. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*.
- Nurcholis, H. (2014). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, V., & Berry. (n.d.). *Pasolong*.
- Purnama. (2006). *Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami*

melalui "consumer behaviour". Jakarta: PT Prenhallindo.

- Sosiawan, E. A. (2012). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E Government Indonesia*. Retrieved from <http://edwi.upnyk.ac.id>.
- Suryanto, A. (2008). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Jakarta: LAN.

Jurnal

- Gafar. (2015). mengenai implementasi electronic government penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 6, No. 02*.
- Jericho (2016). Kebijakan implementasi e-government dalam pengelolaan pelayanan publik. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Vol. 5, No. 1, 2015
- Hamzah . (2015). Model Implementasi e-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Administrasi Publik, Vol. 59 No. 5, pp. 603-9*
- Desthy Nur Ainun Isnaini (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016. ISSN 2303-1174. Universitas Sam Ratu Langi Manado*
- Mazlan. (2015). penerapan E –government dalam meningkatkan pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 48. No. 3*.
- Frida (2016), Perkembangan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada penyelenggaraan Administrasi Publik. <http://ejournal>.

undiksha.ac.id/index.php/JJA/artic
le/view/551.

Putri Lika Koetriaana. (2014). Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang). *Journal of Administrasi Publik* Vol. 31 No. 8, 2012pp. 752-763.

Raymond Verrel Lumi dan Welly Waworundeng (2019), Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Journal of Administrasi Publik* Vol. 19 No. 5, 2004pp. 606-622.

Undang-Undang

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). (n.d.).

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).

Widodo, J. (2014). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendikia.

Internet

<https://mpp.pekanbaru.go.id/>. (n.d.).