

23/3/2022

# **OPTIMALISASI PERAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Silvia Dwi Amanda Wijaya, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom

**Departemen Administrasi Publik**

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

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*The application of E-Government through the sipenduduk.pekanbaru.go.id website is based on providing easy access to services for the community in managing administrative and population documents. The problem of this study is the network (server down) and there are still many people who do not know the mechanism for using sipenduduk.pekanbaru.go.id website. The purpose of the study is to analyze the optimization process and the obstacles that occur in the application of the sipenduduk.pekanbaru.go.id website. Efforts to answer problems and research objectives use the theory of successful elements of E-Government development using descriptive research methods and qualitative approaches. The data obtained in this study through observation, documentation, and interviews. The results of this study show that the Optimization of the Role of E-Government in Improving the Quality of Public Services (Study on Website sipenduduk.pekanbaru.go.id) conducted by the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service has made optimization efforts on the sipenduduk.pekanbaru.go.id website well. This is seen from 3 indicators, namely: Support, Capacity, and Value. Optimization efforts in the use of this website have not been fully efficient due to several obstacles that occur, namely, limited infrastructure and culture that come from the lack of literacy and enthusiasm of the community. It is recommended that the Pekanbaru City Population and Civil Registration Service can prepare a private server or use a 3rd party server so that there are no limited server quotas, conduct socialization involving the lowest level officials, and it is hoped that there will be full participation and literacy from the community in utilizing the website.*

**Keywords: Optimization, E-Government, Public Service.**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan tidak terlepas dari keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik swasta sebagai fasilitator untuk pemerintah, birokrasi dan masyarakat itu sendiri. Masyarakat merupakan elemen penting dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan, karena dalam memberikan pelayanan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan serta mengayomi masyarakat. Pada beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang strategis dan terkoordinasi dalam ranah administrasi negara telah menarik perhatian publik. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa teknologi baru telah memasuki pasar baik untuk masyarakat maupun pemerintah, dengan kata lain penggunaan *E-Government* dapat diartikan sebagai pemerintahan yang modern, efisien, transparan, partisipatif dan berorientasi. Berdasarkan beberapa pernyataan di atas *E-Government* dan tata kelola yang baik saling berhubungan karena kedua konsep tersebut memiliki tujuan yang sama, meskipun fokusnya masing-masing mungkin berbeda.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." (Rahmadana, dkk. 2020:3). Kemudian lebih rinci dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan *E-Government*, terutama dalam perwujudan asas huruf f, yaitu, partisipatif, huruf h tentang keterbukaan, huruf i tentang akuntabilitas, huruf k, yaitu ketepatan waktu, dan huruf l tentang kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional dan ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *E-*

*Government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang disediakan pemerintah dominan berupa pelayanan langsung yang menyebabkan pemerintah kesulitan untuk mendorong masyarakat dalam memberikan pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada pelayanan publik.

Pada awal tahun 2020 publik digemparkan dengan berita adanya penyakit menular yang disebabkan oleh SARS-CoV-2 yang termasuk golongan penyakit menular. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik juga mengalami perubahan sistem pelayanan karena pemerintah menetapkan kebijakan *lockdown* (karantina wilayah) dan *social distancing* (pembatasan interaksi sosial). Hal ini menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung. menikmati pelayanan secara konvensional untuk memenuhi kebutuhannya.

Kebijakan pelayanan menggunakan teknologi dan informasi ini juga telah diatur sebelumnya sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 tahun 2015 tentang sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi dan keterbukaan yang berlandaskan asas manfaat, adil, dan merata, kepastian hukum, sinergi, transparansi, keamanan, kemitraan, etika, akuntabilitas, dan

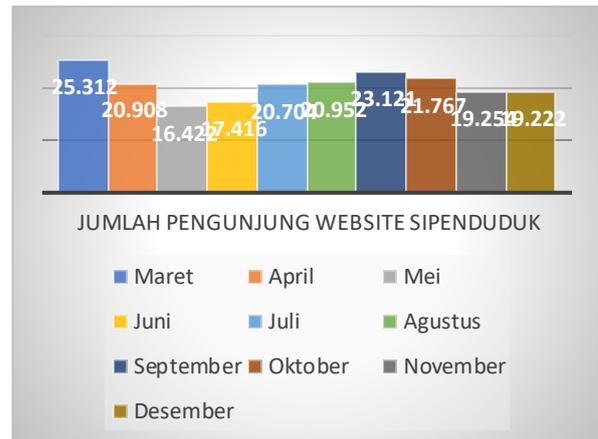
partisipatif dalam bentuk pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat. Salah satu terobosan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan konsep *E-Government*, yaitu berupa suatu *website* satu pintu yang dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pencatatan sipil. *Website* tersebut dapat diakses pada laman

<https://sipenduduk.pekanbaru.go.id>

Adanya konsep *E-Government* berarti seluruh layanan kepada publik terintegrasi oleh suatu sistem sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik elektronik (*e-service*).

Berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengimbau masyarakat untuk dapat menggunakan layanan catatan sipil secara *online* untuk membangun tata kelola pemerintah yang efektif, mudah dan cepat. Diikuti oleh Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 tahun 2021 Pasal 4 salah satu bentuk pelayanan Administrasi kependudukan berbasis elektronik yaitu Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan atau yang disebut dengan SIPENDUDUK jenis *website* (<https://sipenduduk.pekanbaru.go.id>)

Penerapan layanan *online* berbasis *website* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan penjelmaan dari adaptasi *electronic government* yang disingkat sebagai *E-Government*. *Website* sipenduduk merupakan *website* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat sebagai sarana untuk mengakses informasi serta pemberian layanan administrasi. *Website* ini terdiri dari fitur dan tahapan pelaksana. Penggunaan *website* ini harus diawali dengan pembuatan akun atau registrasi oleh masyarakat pengguna layanan, pengajuan permohonan berupa pengisian nomor handphone serta kata sandi yang telah dibuat sebelumnya di halaman aktivasi akun. *Website* sipenduduk juga menyediakan layanan lacak berkas agar memudahkan masyarakat memantau perkembangan dokumen yang diinginkan. Adanya *website* sipenduduk memberikan manfaat kepada masyarakat agar dapat menerima layanan secara *fleksible* karena layanan ini dapat diakses di manapun dan kapanpun melalui hp pribadi. Masyarakat hanya menyiapkan dan mengunggah dokumen yang diperlukan sesuai dengan syarat yang tertera di *website* sipenduduk. Bentuk *output* yang telah selesai akan dikirim melalui email dan bisa dicetak secara pribadi.



Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2023

Sesuai grafik jumlah pengunjung *website* di atas (2021) terdapat kenaikan jumlah pengunjung dibulan bulan tertentu disebabkan oleh beberapa kondisi, seperti: pembuatan akte dan kartu keluarga untuk kepentingan pendaftaran sekolah yang menerapkan sistem zonasi dengan membuktikan dokumen administrasi pendukung. Terlebih lagi disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara *online*. Meskipun dengan adanya pelaksanaan *E-Government* melalui *website* satu pintu tersebut yang diyakini dapat menunjang kualitas pelayanan publik, terdapat beberapa kendala atau persoalan terdapat beberapa kendala dalam penggunaan *website* sipenduduk tersebut, yaitu masalah jaringan yang ditimbulkan karena seluruh pelayanan disdukcapil berbasis *online* sehingga menimbulkan proses yang cukup lama, *server* eror dan akses hanya dapat dibuka pada waktu

tertentu. Sementara itu, jumlah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang ingin menjalani proses layanan dan menyebabkan pegawai kewalahan. Kurangnya kegiatan sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru menyebabkan masyarakat kurang mengetahui prosedur pelayanan *online*, tata cara *upload* berkas pada *website* sehingga membuat masyarakat tidak terbiasa dan mengeluhkan pelayanan berbasis *online* ini.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi di lapangan, hal ini menarik untuk diteliti agar proses pelayanan publik menjadi lebih baik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik karena dengan diadakannya pelayanan secara *online* ini seharusnya mempermudah pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, bukan untuk membuat kondisi pelayanan publik berjalan kurang lancar dan terlaksana tidak efektif bagi masyarakat dalam pelaksanaannya. *Website* sipenduduk.pekanbaru.go.id diharapkan dapat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat Kota Pekanbaru dalam melakukan pengurusan catatan sipil seperti E-KTP, akte kelahiran/kematian, kartu keluarga, akte perkawinan, perceraian dan lain sebagainya. Dengan begitu,

pelaksanaan *E-Government* di Pemerintah Pekanbaru terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan harapan dapat mendeskripsikan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan serta menguraikan beberapa solusi yang efektif dalam mempermudah pelayanan sipil kepada masyarakat sehingga mencapai tingkat keoptimalan pada layanan Sipenduduk Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: “Optimalisasi Peran *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan optimalisasi dalam penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id dalam meningkatkan pelayanan publik?

## B. Kerangka Teori

### Administrasi Publik

Menurut Caiden (dalam Revida, dkk., 2020: 3), administrasi publik merupakan suatu tujuan untuk membuat suatu keputusan, membentuk perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, pengerahan dan pengawasan, kepemimpinan, yang proses pelaksanaannya dibantu oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan organisasi/negara.

Henry (dalam Revida, dkk, 2020: 7-9) menyatakan paradigma administrasi terdiri dari 6 (enam) bagian yaitu:

- a. Paradigma I: Dikotomi Politik-Administrasi Publik (1900-1926)  
Pelopor dari paradigma I adalah Leonard D White. Menurut paradigma dikotomi politik-administrasi ada dwifungsi administrasi publik, yaitu politik dan administrasi. Lokus administrasi publik yaitu administrasi publik bekerja setelah politik bekerja atau merumuskan kebijakan. Fokus administrasi publik seolah-olah berada pada naungan politik. Administrasi publik adalah perpanjangan tangan politik dalam menjalankan kebijakan yang telah dirumuskan oleh politik.
- b. Paradigma II: Prinsip-prinsip Administrasi Publik (1927-1937)  
Pada paradigma II tidak lagi mempersoalkan locus administrasi publik, akan lebih menekankan fokus administrasi publik, yaitu perlunya menerapkan prinsip-prinsip administrasi seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, disiplin. kerja sama, koordinasi dan sebagainya.
- c. Paradigma III: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)  
Tokoh pada paradigma ini adalah Chester I Barnard, Dwight Waldo, Herbert Simon, dan lain-lain. Pada paradigma III administrasi publik kembali menjadi bagian dari ilmu politik. Dalam hal ini administrasi publik sebagai eksekutif dari politik. Pelaksanaan administrasi publik tidak bisa bebas nilai (*free value*) dan bisa diintervensi oleh lingkungan politik.
- d. Paradigma IV: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)  
Pelopor paradigma ini antara lain Herbert Simon, Keith Henderson, James March. Menurut paradigma IV administrasi publik kembali menjadi administrasi publik. Pada periode ini fokus administrasi publik menerapkan teori-teori organisasi, dan ilmu manajemen. Pada paradigma ini tidak ada perbedaan fokus administrasi publik dengan administrasi bisnis. Keduanya fokus pada efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.

- e. Paradigma V: Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)  
Tokoh pada paradigma ini antara lain Amitai Etzioni, Gerald Caiden, dan lain-lain. Pada paradigma V ini, administrasi publik tetap menjadi administrasi publik dengan menjalankan prinsip-prinsip dan fungsi-fungsi administrasi publik. Teori organisasi dan manajemen publik, politik ekonomi publik. analisis dan proses pembuatan kebijakan publik digunakan dalam paradigma ini.
- f. Paradigma VI: *Good Governance* (1990)  
Paradigma ini merupakan paradigma terakhir dan berhubungan dengan pemerintahan. Perubahan persepsi pemerintah dan administrasi memiliki 3 klasifikasi, yaitu:
1. Globalisasi : Melibatkan penggabungan perusahaan perusahaan multinasional, internet, isu lingkungan, perdagangan internasional.
  2. Redefinisi : Pemerintah bergerak dari kekuasaan dan hierarki menuju kolaborasi dan kemitraan.
  3. Devolusi : Adanya partisipasi warga negara, kelompok warga, kemitraan swasta, sektor nirlaba, sektor swasta, otoritas publik, asosiasi pemerintah dan pemerintah lainnya.

## **Birokrasi**

Menurut Weber (dalam Sawir, 2020: 2) mendefinisikan birokrasi merupakan serangkaian kewenangan yang diperoleh dari seseorang yang memiliki kekuasaan dan legitimasi. Berdasarkan legal rasional untuk mencapai suatu tujuan bersama yang kemudian hal ini merupakan hal yang sangat krusial untuk perkembangan organisasi.

Karl Marx (dalam Thoha, 2008: 22) konsep birokrasi tidak menduduki posisi sentral, namun berkaitan dengan struktur kekuasaan dalam masyarakat yang penting untuk dipahami. Birokrasi merupakan suatu gejala yang bisa dipergunakan secara terbatas dalam hubungannya dengan administrasi negara. Birokrasi dipandang dalam kerangka umum, yaitu tentang perjuangan kelas, krisis kapitalisme, dan pengembangan komunisme. Birokrasi juga merupakan suatu instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan kekuasaan dominasinya atas kelas kelas sosial lainnya.

## **Pelayanan Publik**

Bilgah (2018) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah:

“Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah,

maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.” (Bilgah, 2018).

### **Optimalisasi**

Menurut Carson, (dalam Lukas, 2014: 12) Optimasi merupakan proses untuk menentukan nilai terbaik dari suatu penerapan. Tujuan dari optimasi sendiri yaitu meminimalkan kerugian dan memaksimalkan proses mengenai penerapan yang telah dilakukan agar mencapai tujuan dengan baik dalam tenggat waktu tertentu. Optimasi sendiri menyediakan pendekatan terstruktur untuk menentukan nilai parameter input yang optimal, dimana optimal diukur dengan fungsi variabel output.

Menurut Winardi (Ali, 2014; Rattu, 2022) optimalisasi adalah kondisi yang mencapai suatu ukuran lebih. Secara umum optimalisasi juga merupakan mencari nilai terbaik yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

Optimalisasi merupakan upaya untuk mencari nilai yang terbaik, tidak hanya memperoleh keuntungan yang besar, namun dilihat dari tujuannya yaitu kegiatan pengoptimalan ini dapat memaksimalkan pada keuntungan, atau tidak hanya mencari biaya yang paling

rendah, tetapi tujuan pengoptimalan yaitu meminimumkan biaya (Hotniar, 2005).

### ***E-Government***

*E-Government* merupakan gambaran sebuah sistem informasi yang dibangun oleh sub sistem sosial dan sub sistem teknis (sistem *sosio-teknis*) di mana kombinasi antara sub sistem sosial meliputi berbagai disiplin ilmu diluar bidang ilmu teknik (*non-engineering*) dengan sub sistem teknis dari bidang ilmu teknik (*engineering*) menurut Avison and Fitzgerald (dalam Napitupulu, dkk, 2020:7)

Idrus & Zakiya (dalam Napitupulu, dkk, 2020:48) yaitu terdapat dua hal dalam pendefinisian *E-Government*: pertama, bagaimana teknologi informasi ini digunakan, yaitu sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah kebermanfaatan dari internet itu sendiri yang dapat berguna untuk membentuk pemerintahan agar lebih efisien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif.

### **Elemen Sukses Pengembangan *E-Government***

Berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (dalam Napitupulu, 2020:53), terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, antara lain:.

a. *Support*

Elemen ini merupakan elemen pertama dimana pemerintah memiliki keinginan untuk benar benar menerapkan *E-Government*. Pada bagian ini terdapat indikator pendukung yaitu:

1. *Political Will*, terdapat inisiatif pengembangan dan pembangunan *E-Government* dari pemerintah terkhusus pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pengembangan dan pembangunan dapat berupa adanya perencanaan yang matang dalam penggunaan *website*, pemerintah mengalokasikan sumber daya manusia secara merata, dan dilaksanakannya sosialisasi penggunaan *website* pada pelayanan publik.
2. *Continous*, terjadinya keberlanjutan terhadap penerapan *E-Government* di lingkungan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. *Capacity*

Merupakan elemen dimana terdapat kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *E-Government* yang telah

direncanakan. Terdapat 3 hal yang setidaknya dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengelola dan mengkses teknologi dan informasi agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan.
2. Sumber daya finansial termasuk pada segi anggaran dan pengalokasian dana.
3. Infrastruktur yang memadai untuk mencapai keberhasilan penerapan *E-Government*.

c. *Value*

Pada elemen ini, membahas mengenai nilai manfaat yang diperoleh dari berbagai pihak dengan adanya penerapan *E-Government* ini termasuk mereka yang berkepentingan (*demand side*). Oleh karena itu, pemerintah harus melihat pertimbangan apa yang menjadi prioritas dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* untuk mencapai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

**Faktor Penghambat Pengembangan *E-Government* di Indonesia.**

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Kumorotomo (2008), yaitu masalah pokok aplikasi *E-Government* terletak pada masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat.

## 1. Infrastruktur

Pada proses pengembangan *E-Government*, infrastruktur merupakan unsur yang sangat krusial termasuk diantaranya, yaitu ketersediaan teknologi. Adanya infrastruktur yang memadai akan mendukung pengembangan *E-Government* sehingga layanan yang diberikan berjalan dengan optimal dan tidak terjadi ketimpangan.

## 2. Kepemimpinan

Penerapan sistem layanan *online* ini tidak terjadi apabila tidak adanya dukungan baik dari pimpinan pusat, daerah maupun organisasi, adanya dukungan dari pimpinan pusat, daerah ataupun organisasi berarti sistem tersebut dapat berjalan sesuai dengan kesepakatan dan peraturan terkait. Dukungan dari pimpinan tersebut berupa alokasi anggaran, pembentukan peraturan hingga konsistensi dan komitmen dalam menyukseskan penerapan *E-Government*.

## 3. Budaya

Adanya peralihan sistem yang semula berbasis *offline* menjadi *online* yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya.

jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi, dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun masalahnya adalah bahwa pemanfaatan *E-Government* sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung. Faktor budaya di antara para birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang acapkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *E-Government*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Optimalisasi dalam Penerapan *E-Government* melalui Website [Sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id).

Penelitian ini menganalisis upaya optimalisasi *E-Government* melalui website [sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id) dengan menggunakan teori dari hasil riset Harvard JFK School of Government dengan fenomena yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*.

#### 1. Support

Pada bagian ini merupakan hal yang paling krusial karena menyangkut

keinginan dari sejumlah kalangan pejabat publik untuk benar-benar merealisasikan konsep *E-Government*. Apabila tidak adanya dukungan yang kuat dari berbagai pihak dan unsur *political will*, kesuksesan *E-Government* sulit diraih. Sebagai bentuk dukungan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan *website* sipenduduk, dilihat dari beberapa faktor yaitu:

1. Membentuk kesepakatan bersama dalam menentukan kerangka *E-Government* yang akan digunakan. Persiapan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum *launching* berupa pengecekan kelayakan jalannya aplikasi sipenduduk, pengecekan error serta koordinasi dengan tim yang berada di Dinas Kominfo Kota Pekanbaru. Hal ini didapat berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan.
2. Pengalokasian sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain – lain). Mekanisme penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.go.id sebelumnya telah melewati proses penentuan rencana induk serta koordinasi bersama tim koordinator, langkah selanjutnya yaitu menganalisis ketersediaan sumber

daya mulai dari finansial, manusia, sampai pada tataran pemerintahan dalam membangun konsep lintas sektoral. Pada pelayanan berbasis *website* ini, Disdukcapil Kota Pekanbaru telah memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dilihat dari programmer yang berkompentensi, *front office* yang melakukan pelayanan yang bersertifikat *service excellent* dan *ESQ*. Jumlah para petugas pelayanan yang tersedia kurang lebih 57 petugas juga sangat mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perharinya dilihat dari jumlah permohonan perhari. Tidak hanya itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga berupaya memberikan waktu yang sesingkatnya, yaitu 1x24 jam dalam proses pembuatan dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat

3. Infrastruktur yang memadai sebagai pendukung pemberian layanan yang kondusif dalam mengembangkan *E-Government*. Infrastruktur dapat berupa hardware, *software*, tool, serta fasilitas lainnya untuk menunjang peningkatan layanan. Dilihat dari jumlah perangkat yang terkoneksi pada sistem sipenduduk sebanyak 18 perangkat, serta permohonan

masyarakat perharinya, ketersediaan infrastruktur sudah lebih baik. Terlebih menurut petugas programmer Disdukcapil Kota Pekanbaru pada Selasa, 07 Februari 2023 pemeliharaan *server* rutin dilakukan, biasanya 3 hingga 5 kali dalam seminggu.

Infrastruktur lainnya juga telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam upaya peningkatan layanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan banyaknya fasilitas-fasilitas yang sangat membantu masyarakat serta petugas dalam memberikan layanan kepada publik. Sehubungan dengan hasil pengamatan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah berupaya dalam mendukung kualitas pelayanan publik dengan menyediakan fasilitas yang beragam.

4. Dilakukannya sosialisasi mengenai penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id, secara kontinyus dan menyeluruh kepada seluruh kalangan, terkhusus kepada masyarakat sebagai pengguna *website* ini. Sosialisasi mengenai SOP atau tutorial penggunaan *website* sudah dipublikasikan melalui

kanal youtube Disdukcapil Kota Pekanbaru, sejak pertama kali *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id diperkenalkan kepada masyarakat. Hal itu pula, masyarakat harus lebih peduli terhadap informasi dan publikasi yang telah diberikan oleh pemerintah.

## 2. Capacity

Penerapan *E-Government* sangat erat kaitannya dengan kebutuhan *support* dari berbagai pihak. Namun tidak hanya itu, adanya kapasitas dari dukungan tersebut harus selalu ada dan beriringan. Apabila terdapat dukungan namun tidak adanya kapasitas, tidak memiliki hasil maupun manfaat. Setiap bentuk dukungan dari pemerintah mulai dari sumber daya, infrastruktur, ketersediaan sumber daya yang berkompeten bukan hanya dilihat dari sisi penyedia layanan, namun masyarakat sebagai penikmat layanan harus memiliki kapasitas dan kemampuan untuk menerapkan *E-Government* ini.

Setiap petugas programmer yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memiliki kapasitas dalam menjalankan fungsinya hal ini dibuktikan dengan adanya sertifikat ISO pada setiap programmer. Pada bidang infrastruktur dan fasilitas yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam memberikan layanan berupa *website* telah

menyiapkan *call centre* yang dapat dihubungi melalui platform *whatsapp*. Apabila masyarakat terdapat kesulitan lainnya, dapat mengunjungi Disdukcapil Kota Pekanbaru secara tatap muka di

bagian konsultasi. Kemajuan lainnya yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam membangun kemampuan penggunaan infrastruktur non fisik, yaitu menyediakan kolom catatan pada pengajuan permohonan di *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id, yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila ada *point* penting yang harus disampaikan ketika melakukan permohonan di *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id.

### 3. Value

Elemen ketiga yaitu elemen value atau manfaat, adalah hasil dari elemen sebelumnya yang tidak lagi melihat dari penyedia sistem atau pemerintah. Namun, ditentukan oleh seberapa besar nilai manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna sistem tersebut. Pada dasarnya, sebuah sistem diciptakan untuk memperoleh nilai manfaat ataupun keuntungan. Sebuah sistem dibentuk menjadi tidak berguna apabila tidak ada pihak yang merasakan kebermanfaatannya dari pelaksanaan *E-Government* ini. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan harus benar benar memperhatikan pengembangan *website* serta menu dari sipenduduk.pekanbaru.go.id agar nilai manfaat yang ingin dicapai dapat terwujud dan dirasakan oleh masyarakat luas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus selalu berupaya untuk mengetahui apa yang benar benar dibutuhkan oleh masyarakat/publik. Jika pemerintah keliru dalam menafsirkan kebutuhan tersebut, maka hal itu pula yang menjadi permasalahan bagi pemerintah dan akan mempersulit pemerintah dalam melakukan pengembangan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diberikan. Dilansir dari laman disdukcapil.pekanbaru.go.id layanan sipenduduk.pekanbaru.go.id hasil survey kepuasan masyarakat periode September 2020 hingga Februari 2023 dengan total 7740 responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mendapati prediket “B” atau baik dari masyarakat pengguna layanan. Hal itu tentu saja merupakan awal dari respon baik masyarakat terhadap pelayanan *online* yang telah diluncurkan oleh pemerintah setempat, meskipun belum sepenuhnya sempurna.

Penggunaan *Website* sipenduduk.pekanbaru.go.id ini juga dapat mendukung partisipasi publik dan *global information infrastructure*. Dengan adanya pelayanan berbasis *online* ini, penyelenggaraan layanan berlangsung secara transparan, yaitu dengan adanya kemudahan pelacakan berkas, sehingga pelayanan akan menjadi lebih akuntabel. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus berupaya keras dalam mencapai nilai manfaat kepada masyarakat terhadap penerapan *E-Government* melalui *website* ini. Dengan tercapainya nilai manfaat terhadap penggunaan *E-Government* ini, maka tercapai pula peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **B. Kendala dalam Optimalisasi E-Government melalui Website Sipenduduk.pekanbaru.go.id**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang dilakukan oleh peneliti terkait optimalisasi penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id terdapat beberapa kendala yang berasal dari pemerintah ataupun masyarakat. Menurut Azizi dalam Kumorotomo (2009:7) menyebutkan bahwa masalah pokok *E-Government* terletak pada masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat lokal, hal ini juga merupakan indikasi

dalam penghambat pencapaian optimalisasi *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id.

#### 1. Infrastruktur

Pada proses pengembangan *E-Government*, infrastruktur merupakan unsur yang sangat krusial termasuk di antaranya, yaitu ketersediaan teknologi. Adanya infrastruktur yang memadai akan mendukung pengembangan *E-Government* sehingga layanan yang diberikan berjalan dengan optimal dan tidak terjadi ketimpangan. Berdasarkan penelitian di lapangan, kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat ini tidak terlepas dari kualitas jaringan. *E-Government* merupakan suatu sistem pemerintahan sebagai sarana komunikasi antar masyarakat dengan pemerintah. Mekanisme *E-Government* ini melibatkan penggunaan teknologi dan informasi terutama internet. Internet sendiri berjalan dengan bertumpu pada jaringan. Apabila suatu jaringan bermasalah maka keberlangsungan sistem pelayanan yang ada juga terkendala.

Kemudian, terdapat beberapa kendala yang diluar kendali yang juga bisa berasal dari situasi *force majeure*. Belum lagi *website* sipenduduk yang melayani sekitar 14 layanan masih menggunakan *server* milik Diskominfo. Dengan 14 layanan

sipenduduk.pekanbaru.go.id ini membutuhkan kapasitas *server* yang sangat besar, kuota *server* yang diberikan oleh Diskominfo pun hanya terbatas.

## 2. Kepemimpinan

Penerapan sistem layanan *online* ini tidak terjadi apabila tidak adanya dukungan dari pimpinan organisasi, adanya dukungan dari pimpinan daerah ataupun organisasi berarti sistem tersebut dapat berjalan sesuai dengan kesepakatan dan peraturan terkait karena untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id perlu adanya komitmen dan dukungan yang kuat dari seorang pimpinan. Pada penerapan layanan *online website* sipenduduk.pekanbaru.go.id yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, kepemimpinan tidak menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan layanan *online* ini.

Dilihat dari proses penerapannya, *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id kerap mendapatkan dukungan dari pimpinan organisasi tersebut yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, beserta seluruh jajarannya. Penerapan *website* sipenduduk.pekanbaru diyakini dapat memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan secara transparan, akuntabel dan fleksibel.

Hal ini dapat dilihat bahwa setiap perkembangan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id selalu dipantau oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dengan demikian, menurut teori Azizi dalam Kumorotomo (2009:7) yang menyebutkan faktor kepemimpinan sebagai masalah pokok *E-Government* tidak dapat dibuktikan di lapangan, yaitu pada *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

## 3. Budaya

Kendala dapat terjadi ketika suatu sistem diterapkan. Adanya peralihan sistem pelayanan dibutuhkan komitmen perbuahan yang kuat. Penerapan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id juga terdapat kendala yang berasal dari masyarakat. Beberapa kendala yang terjadi pada penerapan *E-Government* melalui *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id untuk mencapai optimalisasi, salah satunya, yaitu kurangnya kesiapan masyarakat terhadap perkembangan sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Hal ini ditandai dengan masyarakat yang kurang melakukan literasi dan antusiasme terhadap kebutuhannya sendiri. Karena prinsipnya pengembangan *E-Government* ini dibutuhkan kerjasama antara dua belah pihak baik penyedia

layanan sampai pada pengguna layanan sehingga tercapainya optimalisasi.

Pelaksanaan sistem administrasi dan kependudukan *online* ini pada dasarnya memberikan manfaat bagi masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan sebagai syarat wajib warga Indonesia namun tidak semua masyarakat mengerti dan antusias dengan sistem ini. Masih ada masyarakat yang enggan untuk menggunakan sistem ini dan menganggap bahwa adanya sistem ini malah mempersulit mereka karena keterbatasan ilmu pengetahuan terkait teknologi dan informasi serta kebiasaan masyarakat yang memiliki rasa malas untuk mempelajari hal baru yang muncul dari kebiasaan lama. Faktor budaya ini merupakan sebuah kendala dalam pencapaian optimalisasi penerapan *E-Government* karena budaya masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan sistem *online* dan tidak peduli terhadap kemudahan teknologi serta sebagian petugas pelayanan yang tidak memberikan rasa nyaman kepada masyarakat untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Beberapa kendala yang telah dijabarkan dari beberapa faktor di atas, yaitu infrastruktur, kepemimpinan, dan juga budaya membuat optimalisasi penerapan *E-Government* melalui *website*

[sipenduduk.pekanbaru.go.id](http://sipenduduk.pekanbaru.go.id) kurang maksimal dalam segi pelaksanaannya. Hambatan tersebut berasal dari internal dan external, hambatan internal berupa kualitas jaringan serta tidak adanya *server* pribadi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hambatan external seperti kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap suatu informasi baru dan juga kurangnya keinginan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah yang padahal telah berupaya seoptimal mungkin. Adanya sosialisasi yang berlanjut diperlukan kepada setiap daerah-daerah dari tingkatan terendah karena hal ini dapat meminimalisir kendala yang telah diuraikan di atas. Tidak hanya itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru setidaknya memiliki *server* pribadi atau melibatkan *server* pihak ketiga, agar pelayanan yang diberikan serta performa *website* yang memuat banyak jenis pelayanan lebih optimal.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pemerintah Kota Pekanbaru terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan layanannya telah menerapkan *E-Government* yang terealisasi dalam

bentuk *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id. Hal ini seiring dengan adanya pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Meskipun, *website* ini telah dibentuk sejak 2019 yang lalu, namun kegunaanya hanya diperuntukkan bagi tim internal. Sejak *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id ini pertama kali diluncurkan serta diperkenalkan oleh masyarakat, tidak terlepas dari beberapa kendala yang terjadi, baik itu yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sampai pada Disdukcapil sendiri sebagai penyedia layanan.

Pada penerapan *E-Government* di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terus melakukan upaya pengembangan sebagai bentuk optimalisasi *E-Government* yang kemudian akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait 3 elemen sukses pengembangan *E-Government* sebagai optimalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, berdasarkan hasil riset dari JFK School Of Government, yaitu (*support, capacity, dan value*).

Terdapat kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam upaya

optimalisasi penerapan *E-Government* antara lain:

1. Infrastruktur, yaitu teknologi dan informasi berupa hambatan jaringan, karena *website* sipenduduk menggunakan jaringan dari Diskominfo Pekanbaru.
2. Kepemimpinan, yang mana faktor ini tidak menjadi kendala bagi penerapan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id.
3. Budaya, masyarakat yang terbiasa dengan budaya tradisional, serta keinginan untuk mengeksplorasi dan mencari tahu mengenai *website* sipenduduk yang masih rendah, menyebabkan masyarakat kesulitan sendiri dalam mendapatkan layanan yang diinginkan.

### Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan upaya optimalisasi dalam penerapan *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id diharapkan menyiapkan *server* pribadi atau mencari *server* dengan menggunakan pihak ke 3 agar tidak terjadi lagi keterbatasan *server* karena kuota yang diberikan selama ini hanya terbatas.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan terus melakukan sosialisasi tiada

henti kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan melibatkan pejabat tingkatan terendah disetiap wilayah di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, masyarakat yang masih belum memahami mekanisme pelayanan *online* tersebut merasa terbantu sehingga tidak perlu bolak - balik datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan penerapan *E-Government* ini dapat berjalan secara optimal.

3. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan lebih mampu dalam mencari tahu informasi secara mendalam terhadap pelayanan *online* ini. Optimalnya pelayanan *online* ini juga tidak terlepas dari kemauan masyarakat untuk terus berkembang dan aksi dari kedua belah pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arrijal, A., & Mashur, D. (2022). *Efektifitas Pelayanan Online Pada Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. 1–14.
- Bilgah. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok. *Jurnal Cakrawala*, Vol. XVIII, No 1, Maret 2018.
- Hotniar Siringoringo (2005) *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu. h.4
- Kumorotomo, W. (2008). Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet. Makalah Kuliah. Tapak maya :<http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>.
- Lukas, dkk. (2014). Basic Overview Of Simulation Optimization. Faculty of Materials Science and Technology in Trnava. Vol 22
- Napitupulu, Darmawan, dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Perwako pekanbaru no 104 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.pdf*. (n.d.).
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Hal 3. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Revida, Erika, dkk. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Hal 3. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Thoha, Miftah. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.