

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI SI D'NOK (SISTEM INFORMASI DOKUMEN *ONLINE*
KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTASEMARANG**



Nadifa Salsabila¹, Herbasuki Nurcahyanto², Aufarul Marom³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo Kampus Universitas Diponegoro Tembalang Semarang Kode

Pos 50275

Telepon/Faksimile (024) 74605407

Laman: www.fisip.undip.ac.id email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Si D'nOK merupakan layanan *online* kependudukan yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Semarang guna memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan pada masa pandemi COVID-19. Terdapat beberapa permasalahan antara lain pelayanan Si D'nOK yang tidak tepat waktu karena melebihi standar operasional prosedur, fitur layanan pengaduan kurang lengkap, sistem aplikasi Si D'nOK yang sering *error*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi Si D'nOK dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam penerapan aplikasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah memenuhi aspek kemudahan penggunaan dan kepercayaan namun belum memenuhi ketepatan waktu pelayanan, keakuratan layanan, kelengkapan layanan, informasi yang tidak konsisten, dan layanan pengaduan yang diberikan tidak *real-time*. Aplikasi Si D'nOK juga terhambat oleh masyarakat yang belum sepenuhnya tertarik menggunakan layanan *online*, adanya perubahan kebijakan pengelolaan database, pemimpin yang kurang melakukan monitoring kinerja karyawan, sistem browser yang tidak merata, dan anggaran yang kurang memadai dalam menjalankan program *pojok online* sehingga dapat dikatakan bahwa Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK belum berjalan secara andal, akuntabel, dan terpercaya.

Kata Kunci: Aplikasi Si D'nOK; *E-Government*; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Zaman yang semakin berkembang memberikan dampak pada beberapa aspek kehidupan. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi

tersebut ditandai dengan adanya teknologi yang berkembang sangat pesat. Teknologi dimanfaatkan dalam bidang pekerjaan, pendidikan, hingga kebutuhan hiburan. Terlebih lagi pada

saat pandemi Covid-19 melanda, sebagian besar aspek kehidupan di dunia berubah 180° dan seluruh aktivitas harus dijalankan dari jarak jauh sehingga membutuhkan penggunaan teknologi yang intensif agar kegiatan seperti bekerja hingga kegiatan pembelajaran dapat terus berjalan (Prastiwi & Jumino, 2018). Pelayanan publik di sebagian besar wilayah di Indonesia telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut dikenal sebagai *Electronics Government (E- Government)*. Secara umum, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, untuk memberikan pelayanan publik dengan jangkauan yang luas, cepat, transparan, dan mudah diakses oleh

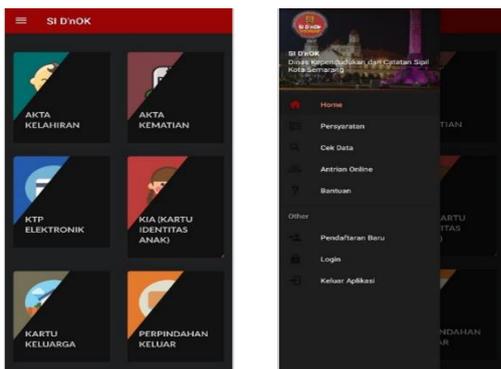
seluruh masyarakat (Suaedi & Wardiyanto, 2010).

Salah satu strategi Disdukcapil Semarang dalam memenuhi administrasi kependudukan pada masa pandemi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu dengan menginisiasi sebuah aplikasi layanan publik. Aplikasi Si D'nOK menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dalam hal administrasi. Aplikasi Si D'nOK diciptakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Aplikasi Si D'nOK merupakan aplikasi *mobile* yang dapat diakses melalui Andorid yang telah terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kota Semarang. Aplikasi Si D'nOK dirilis pada tahun 2019 beriringan dengan adanya pandemi Covid-19. Aplikasi Si D'nOK dibuat berdasarkan:

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online*;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Peraturan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.

Berikut merupakan tampilan dari layanan aplikasi kependudukan (Si D'nOK) yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



Gambar 1. 1 Tampilan Menu Aplikasi Si D'nOK

Sumber: *Website* Disdukcapil Kota Semarang

Layanan aplikasi Si D'nOK ditujukan bagi seluruh masyarakat Kota Semarang untuk mengurus dokumen kependudukan. Aplikasi Si D'nOK telah mengalami pembaharuan aplikasi beberapa kali untuk mengurangi *bug system* dan meningkatkan keamanan

data yang terdapat pada aplikasi karena data tersebut berkaitan dengan data-data penting milik masyarakat. Keamanan aplikasi merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan karena jika tidak dilengkapi dengan keamanan yang baik maka dapat terjadi kebocoran data.

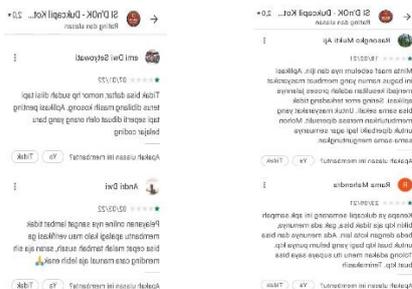
Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Si D'nOK, antara lain yaitu:

- a. Sistem yang masih sering *error*. Sistem yang masih sering error dan selalu muncul *time out* membuat aplikasi tidak bisa digunakan dengan optimal.
- b. Verifikasi yang lambat. Verifikasi data yang lambat membuat proses penyelesaian dokumen menjadi terhambat dan tidak kunjung mendapatkan verifikasi dari pihak Dinas Dukcapil Kota Semarang.
- c. Pendaftaran akun sulit dan tidak akurat. Pada saat mendaftar di akun terkendala karena sistem selalu memnuculkan keterangan kesalahan data padahal data NIK yang dimasukkan sudah benar.
- d. Tidak bisa melakukan perubahan data. Pengguna kesulitan saat ingin melakukan perubahan data sehingga menghambat penyelesaian upload

administrasi.

- e. Fitur yang kurang lengkap. Fitur menu yang rumit menyulitkan masyarakat untuk mengurus atau melakukan upload dokumen. Adapun keluhan bahwa tidak adanya menu untuk pembuatan KTP sehingga masyarakat tidak dapat membuat KTP secara *online*.

Berikut beberapa contoh keluhan dari masyarakat Kota Semarang terkait dengan penggunaan Aplikasi Si D'nOK.



Gambar 1. 2 Ulasan Laman Aplikasi Si D'nOK di Playstore

Sumber: Aplikasi *Play Store*

Permasalahan-permasalahan di atas menjadi keluhan masyarakat saat menggunakan aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut diungkapkan dalam ulasan *play store* pada laman aplikasi Si D'nOK. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa aplikasi Si D'nOK memerlukan tinjauan ulang karena belum memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat Kota Semarang. Tujuan dibentuknya aplikasi Si D'nOK yaitu untuk mendorong upaya Pemerintah Kota

Semarang dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang optimal terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan aplikasi Si D'nOK belum sepenuhnya dikelola dengan baik sehingga menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mempelajari dan menganalisis lebih dalam lagi “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Locus penelitian berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Informan penelitian pada penelitian ini antara lain yaitu pegawai Disdukcapil Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang yang telah menggunakan aplikasi Si D'nOK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* dalam

Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK di Disdukcapil Kota Semarang

Penerapan *E-Government* pada penelitian ini mengacu pada kualitas layanan yang diukur menggunakan teori *E-Government Quality* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, kepercayaan, isi dan informasi, serta *citizen support*. Disdukcapil Kota Semarang menerapkan tipe *E-Government G2C (Government to Citizen)* dalam melakukan proses informasi, interaksi, dan transaksi melalui aplikasi Si D'nOK terkait dengan layanan administrasi kependudukan serta tipe *G2G (Government to Government)* dalam hal kerja sama antara Disdukcapil dan Diskominfo Kota Semarang terkait pengadaan jaringan dan server pada aplikasi Si D'nOK.

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan didefinisikan dengan

sejauh mana layanan aplikasi maupun *website* mudah digunakan dan dapat berinteraksi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan penggunaan merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan berbasis teknologi informasi, terutama untuk pengguna baru. Kemudahan penggunaan memiliki manfaat dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi (Davis, 1989). Berdasarkan analisis tersebut menunjukkan adanya kemudahan penggunaan aplikasi sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan adanya dimensi kemudahan penggunaan telah terpenuhi, diantaranya:

- a) Aplikasi Si D'nOK telah menyesuaikan kebutuhan masyarakat yaitu penggunaan bahasa Indonesia pada aplikasi sehingga memudahkan masyarakat dalam penggunaan layanan *online* kependudukan;
- b) Struktur aplikasi Si D'nOK mudah

untuk dipahami oleh pengguna. Pengguna aplikasi Si D'nOK dapat dengan mudah mengaskes aplikasi tanpa harus melihat petunjuk menggunakan karena struktur aplikasi seperti *cite map* pada aplikasi mudah dan jelas.

Berdasarkan pada dimensi kemudahan penggunaan, aplikasi Si D'nOK dapat dikatakan merupakan aplikasi yang mudah digunakan. Hal ini diukur berdasarkan personalisasi informasi dan struktur aplikasi Si D'nOK yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan pada dimensi kemudahan penggunaan, aplikasi Si D'nOK dapat dikatakan merupakan aplikasi yang mudah digunakan. Hal ini diukur berdasarkan personalisasi informasi dan struktur aplikasi Si D'nOK yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan dalam hal ini diartikan sebagai keyakinan yang dimiliki pengguna terhadap kemampuan layanan *online* yang diberikan dengan memberikan keamanan atas arsip data yang dikumpulkan pada aplikasi tersebut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kepercayaan menjadi dasar atau pondasi antara dua pihak atau lebih yang saling berkaitan (Yousafzai et al., 2003). Aplikasi Si D'nOK telah memenuhi dimensi kepercayaan sebagai berikut:

- a) Data yang tersimpan pada aplikasi Si D'nOK telah dikelola dengan baik dan tidak dibagikan kepada ketiga atau pihak yang tidak berwenang.
- b) Hasil uji keamanan aplikasi telah memenuhi standar nilai aplikasi *online* yang bisa dijalankan, sesuai peraturan dari Direktorat Jenderal Kementrian Dalam Negeri sehingga arsip data pada aplikasi terjamin keamanannya.

Berdasarkan hasil analisis di atas menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOK telah memenuhi standar keamanan aplikasi dengan menjaga arsip data yang disimpan dan berhasil memenuhi standar uji aplikasi pelayanan publik *online*.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berhubungan dengan kemampuan dalam memberikan aksesibilitas dan ketersediaan layanan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Menurut Tjiptono, keandalan juga diartikan sebagai suatu kemampuan dalam memberikan layanan cepat, tepat, dan memuaskan (Tjiptono, 2011). Layanan *online* juga membutuhkan konsistensi, sesuai dengan preferensi masyarakat, dan dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil analisis, aplikasi Si D'nOK telah memenuhi faktor aksesibilitas yaitu aplikasi dapat dijangkau oleh masyarakat Kota Semarang di waktu dan seluruh lokasi

untuk mendaftarkan layanan yang ingin diajukan, namun dapat dikatakan belum memenuhi faktor keandalan layanan berdasarkan hal berikut:

- a) Aplikasi Si D'nOK belum memenuhi keakuratan layanan, karena terdapat layanan yang tidak terbaca oleh sistem.
- b) Proses pemberian layanan lambat karena kendala pada kurangnya SDM di kantor Disdukcapil Kota Semarang, kecamatan, dan kelurahan yang khusus menangani layanan Aplikasi Si D'nOK.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa layanan kependudukan aplikasi Si D'nOK bisa dijangkau dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat Kota Semarang namun pemberian layanan belum tepat waktu dan terdapat layanan yang belum terbaca oleh aplikasi sehingga pengguna harus mengulang pendaftaran layanan.

Isi dan Informasi

Isi dan informasi mencakup hal-hal mengenai kualitas informasi dan tampilan yang dimiliki oleh layanan

aplikasi *online* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kualitas informasi yang diberikan meliputi kelengkapan dan akurasi informasi yang diberikan oleh aplikasi. Berikut hasil analisis yang menunjukkan bahwa:

- a) Aplikasi Si D'nOK memiliki layanan kependudukan *online* yang lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat tetapi pada penerapannya, terdapat layanan E-KTP yang tidak terdaftar pada fitur yang terjadi karena adanya kendala pada sistem.
- b) Adanya keluhan masyarakat atas kesalahan informasi bahwa data yang terinput dalam aplikasi tidak sesuai dengan data yang ditampilkan serta tidak bisa melakukan perubahan data. Terjadinya hal tersebut mengakibatkan masyarakat terkendala dalam mengajukan layanan kependudukan.

Citizen Support

Fenomena ini berkaitan dengan layanan bantuan yang diberikan dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi dan memberikan solusi pada kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Layanan pendukung ini memiliki peran penting dalam memecahkan masalah yang terjadi saat pengguna aplikasi mendaftarkan layanan kependudukan.

Aplikasi Si D'nOK dalam hal ini telah memenuhi beberapa faktor yaitu kelengkapan layanan *tracking facility* dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang memiliki kendala pada saat menggunakan aplikasi. Disamping itu, aplikasi Si D'nOK belum sepenuhnya memenuhi atribut pada dimensi *citizen support* sebagai berikut:

- a) Aplikasi Si D'nOK belum dilengkapi dengan petunjuk penggunaan singkat yang ditampilkan dalam aplikasi

sehingga belum memenuhi aspek *user-friendly guidelines* yang seharusnya ada sebagai wujud antisipasi untuk membantu kemudahan pada pengguna baru. Aplikasi Si D'nOK hanya memberikan link tutorial penggunaan yang merujuk pada kanal youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- b) Layanan *help desk* yang disediakan belum terhubung secara langsung pada aplikasi. Layanan bantuan yang diberikan masih tergabung menjadi satu dengan layanan lainnya melalui narahubung *whatsapp* Disdukcapil Kota Semarang sehinggamasyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi tidak bisa terhubung secara *real time* dengan petugas terkait.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa aplikasi Si D'nOK belum memenuhi dimensi *citizen support*. Dimensi *citizen support* digunakan sebagai wadah bagi

masyarakat dalam mencari informasi hingga memberikan pengaduan, namun dalam hal ini aplikasi Si D'nOK tidak menyediakan petunjuk penggunaan dalam aplikasi dan tidak memiliki narahubung yang tersambung secara langsung kepada admin aplikasi.

Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Penerapan pelayanan publik tidak selamanya berjalan dengan lancar karena terdapat faktor-faktor yang menghambat selama penerapan. Berdasarkan Wahyudi Kumorotomo, faktor yang dapat menghambat *E-Government* diantaranya yaitu budaya, kepemimpinan, dan infrastruktur (Wahyudi, 2010).

Budaya

Menurut Wahyudi Kumorotomo, faktor budaya merupakan faktor dasar yang membutuhkan komitmen untuk

melakukan perubahan (Wahyudi, 2010). Faktor budaya yang berkaitan dengan Aplikasi Si D'nOK yaitu sebagian besar masyarakat belum memiliki kesadaran dalam mendukung penggunaan aplikasi Si D'nOK karena masih terbiasa dengan layanan *offline*.

Sebanyak 3500 pengguna aplikasi Si D'nOK didominasi oleh kalangan muda. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Semarang masih belum memiliki keberanian dalam melakukan perubahan dalam layanan kependudukan.

Kepemimpinan

Menurut Wahyudi Kumorotomo kepemimpinan menjadi faktor penyebab adanya kegagalan dari penerapan *E-Government*. Faktor tersebut disebabkan oleh konflik pada kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang belum mendukung, anggaran tidak memadai, hingga komitmen dari pemimpin dalam

menerapkan *E-Government* (Wahyudi, 2010).

a) Adanya pergantian kebijakan dari pemerintah pusat dalam pengelolaan *database* daerah. *Database* yang semula dapat dikelola Pemerintah dialihkan ke Pemerintah Pusat. Hal tersebut cukup menyulitkan Disdukcapil Kota Semarang untuk memberikan sistem yang lebih mudah kepada masyarakat saat menggunakan aplikasi Si D'nOK.

b) Kurangnya monitoring dari pemimpin terhadap kinerja pegawai sehingga layanan yang diajukan sering terlewat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat kendala yang disebabkan oleh perubahan kebijakan dalam pengelolaan *database* penduduk yang semula dikelola Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kota dialihkan ke Pemerintah Pusat. Hal tersebut menjadi kendala pada aplikasi Si D'nOK karena

Disdukcapil Kota Semarang tidak bisa menyertakan kelengkapan data penduduk dalam aplikasi sehingga masyarakat harus *input* data satu per satu pada saat mengajukan permohonan layanan kependudukan *online*. Peran pemimpin di Disdukcapil Kota Semarang juga menjadi faktor penghambat karena kurang melakukan monitoring terhadap kedisiplinan kinerja pegawai dalam melaksanakan layanan Si D'nOK sehingga banyak layanan yang terlewat dan lambat dalam proses verifikasi dokumen pada aplikasi Si D'nOK

Infrastruktur

Infrastruktur dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung terlaksananya program yang dijalankan, namun hal ini masih menjadi kendala di negara berkembang (Wahyudi, 2010). Penyediaan infrastruktur yang memadai menjadi penunjang seperti pengadaan

jaringan, browser, hingga komputer. Aplikasi Si D'nOK memiliki kendala dalam faktor infrastruktur dikarenakan hal berikut:

- a. Sistem browser aplikasi Si D'nOK belum mencakup seluruh browser yang digunakan oleh masyarakat yaitu IOS. Aplikasi Si D'nOK hanya bisa dijalankan pada sistem android dan hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur yang disediakan belum cukup memadai.
- b. Disdukcapil telah mencari solusi agar menggunakan masyarakat tertarik menggunakan layanan aplikasi Si D'nOK dengan menjalankan program pojok *online*. Kendala dalam program ini terdapat pada anggaran yang tidak memadai untuk mengadakan perangkat-perangkat yang dibutuhkan dalam setiap kecamatan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, penyediaan infrastruktur pada

penerapan aplikasi Si D'nOK seperti sistem browser yang masih belum merata sehingga aplikasi Si D'nOK belum bisa diakses masyarakat yang tidak memiliki perangkat android. Anggaran juga menjadi penghambat dalam penerapan program pojok *online* yang digunakan untuk menarik minat dan membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengakses aplikasi Si D'nOK.

KESIMPULAN

Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'nOK di Disdukcapil Kota Semarang

Tipe *E-Government* yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Semarang yaitu konsep *E-Government* dengan tipe G2C dan G2G. Tipe G2C berkaitan dengan proses informasi, interaksi, dan transaksi yang diberikan melalui aplikasi Si D'nOK, sedangkan tipe G2G diterapkan melalui proses kerja sama antara Disdukcapil dan Diskominfo Kota Semarang dalam hal

pengadaan jaringan serta pengembangan server aplikasi Si D'nOK Sosialisasi aplikasi Si D'nOK lebih banyak dilaksanakan melalui media sosial, khususnya yaitu Platform Instagram. Adapun program “Pojok *Online*” yang disediakan bagi masyarakat agar dapat mengakses layanan Si D'nOK. Hal tersebut menjadi salah satu upaya untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan aplikasi Si D'nOK dalam mengurus dokumen kependudukan agar mendukung keberhasilan dalam penerapan layanan *online* kependudukan. Keberhasilan penerapan aplikasi Si D'nOK diukur dengan *E-Govqual* yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, kepercayaan, isi dan informasi, serta *citizen support*. Berikut hasil analisis kualitas penerapan aplikasi:

Kemudahan Penggunaan

Aplikasi memiliki struktur yang

jelas dan sesuai dengan preferensi masyarakat yaitu menyediakan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Si D'nOK mudah untuk digunakan.

Kepercayaan

Kepercayaan dalam hal ini berkaitan dengan keamanan data yang terinput pada aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan hasil analisis dari fakta di lapangan, aplikasi Si D'nOK telah memenuhi standar keamanan karena telah lolos uji *penetration test* aplikasi *online* sesuai peraturan Direktorat Jenderal Kementrian Dalam Negeri dengan hasil nilai B+ yaitu medium sehingga layak untuk dijalankan. Aplikasi Si D'nOK juga belum memiliki riwayat kebocoran data sejak digunakan masyarakat Kota Semarang.

Keandalan

Keandalan pelayanan pada aplikasi Si D'nOK masih belum optimal

karena masih terdapat kelalaian kinerja pegawai sehingga menyebabkan permohonan layanan masyarakat tidak diberikan tepat waktu. Hal tersebut juga disebabkan oleh kendala pada Sumber Daya Manusia yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan di Kantor Kecamatan dan Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Pelayanan tidak tepat waktu dikarenakan belum ada pegawai yang khusus bertugas dan fokus pada aplikasi Si D'nOK sehingga pekerjaan masih dirangkap dengan pelayanan *offline*.

Isi dan Informasi

Isi dan informasi berkaitan dengan layanan yang tersedia dan informasi yang diberikan dalam layanan aplikasi terkait. Aplikasi Si D'nOK belum memberikan layanan yang lengkap sesuai kebutuhan masyarakat. Pertama yaitu pelayanan *E-KTP* yang tidak tersedia dalam aplikasi sedangkan layanan Kartu Tanda Penduduk

merupakan layanan yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat. Kedua, berdasarkan fakta di lapangan terdapat ketidaksesuaian data yang ditampilkan pada aplikasi dengan data yang diinput oleh masyarakat dan belum didukung dengan adanya fitur *edit* atau mengubah data yang salah.

Citizen Support

Aplikasi Si D'nOK belum dilengkapi dengan petunjuk penggunaan yang jelas dan singkat dalam aplikasi sehingga belum termasuk dalam aplikasi dengan *user friendly guidelines*. Aplikasi ini juga belum menyediakan fitur *helpdesk* yang tersambung secara *real time* dengan pegawai terkait. Masyarakat yang memiliki kendala pada saat menggunakan aplikasi hanya bisa melakukan pengaduan melalui *whatsapp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal tersebut kurang efektif dalam membantu masyarakat yang sedang

mengalami kendala karena narahubung pada *whatsapp* tersebut masih tergabung dengan pengaduan layanan *offline*.

Faktor Penghambat Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK

Budaya

Masyarakat Kota Semarang belum sepenuhnya sadar dalam mendukung penerapan aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan data, pengguna aplikasi berjumlah 3500 orang dan didominasi oleh kalangan usia muda. Hal ini disebabkan kurangnya keberanian dalam melakukan perubahan sehingga masih berada pada zona nyaman yaitu dengan menggunakan layanan *offline* dan tidak semua masyarakat Kota Semarang memiliki perangkat yang memadai sehingga dapat dikatakan bahwa faktor budaya masih mempengaruhi penerapan *E-Government* melalui aplikasi Si D'nOK

dikarenakan masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan *online*.

Infrastruktur

Infrastruktur dalam pelayanan aplikasi masih belum berjalan secara optimal. Faktor yang menjadi penghambat yaitu sistem browser aplikasi yang hanya bisa diakses oleh perangkat android. Masyarakat Kota Semarang yang menggunakan perangkat iOS belum bisa mengakses aplikasi Si D'nOK.

Adapun anggaran biaya menjadi penghambat dalam melaksanakan program "Pojok *Online*" yang digunakan untuk meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi Si D'nOK yaitu kurangnya dukungan fasilitas berupa perangkat-perangkat komputer di setiap kecamatan. Perangkat komputer yang dimaksud bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat yang tidak memiliki perangkat memadai untuk mengakses

layanan Si D'nOK namun karena keterbatasan menyebabkan Disdukcapil Semarang kesulitan dalam menerapkan program pojok *online* di setiap kecamatan/kelurahan.

Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan juga menjadi salah satu penghambat dalam penerapan aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut disebabkan adanya kebijakan peralihan pengelolaan database yang semula dikelola pemerintah daerah menjadi dikelola oleh pemerintah pusat. Disdukcapil Kota Semarang seharusnya dapat memanfaatkan database untuk memudahkan pengguna aplikasi Si D'nOK agar tidak menginput satu persatu data kependudukan yang dimiliki. Faktor kepemimpinan lain yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi Si D'nOK yaitu kurangnya monitoring atau pengawasan pemimpin secara berkala terhadap kinerja pegawai Disdukcapil Semarang

dalam mengelola ketepatan layanan aplikasi Si D'nOK sehingga menyebabkan banyak pengajuan layanan dari masyarakat yang terlewat dan tidak tepat waktu.

SARAN

Keandalan

Peningkatan sikap disiplin pegawai dan pengecekan berkas secara cermat diperlukan agar layanan yang telah diajukan masyarakat dapat memberikan kepuasan masyarakat. Adapun untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dengan menempatkan pegawai yang berkompeten dan khusus bertugas menjadi admin aplikasi Si D'nOK.

Isi dan informasi

Perlu adanya pengawasan aplikasi secara berkala oleh Disdukcapil Kota Semarang agar layanan yang bermasalah dapat diatasi dengan segera dan memberikan layanan perubahan data agar kesalahan data dapat diubah oleh masyarakat sebagai pengguna

aplikasi.

Citizen support

Petunjuk penggunaan secara singkat dalam aplikasi sebaiknya dibuat untuk membantu mengarahkan pengguna aplikasi serta menyediakan fitur *helpdesk* yang dapat tersambung secara *real time* dengan pegawai agar masyarakat yang terkendala mendapatkan bantuan secara cepat.

Budaya

Perlu adanya sosialisasi mengenai aplikasi Si D'nOK secara masif dan meyakinkan agar masyarakat memiliki kepercayaan dalam menggunakan pelayanan publik.

Kepemimpinan

Perlu adanya *peningkatan* pengawasan atau monitoring dari pemimpin serta motivasi yang ditujukan pada pegawai agar kinerja dan semangat pegawai meningkat sehingga tidak terjadi kelalaian pada pelayanan kependudukan *online*.

Infrastruktur

Perlu adanya peningkatan sistem agar dapat menjangkau masyarakat yang menggunakan perangkat iOS agar layanan dapat digunakan secara merata dan dukungan pelaksanaan program “Pojok *Online*” dengan melakukan pengadaan fasilitas komputer di setiap kantor kecamatan di Kota Semarang agar masyarakat yang belum memiliki perangkat dapat mengakses layanan Si D’nOK dengan mudah dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Prastiwi, M. A., & Jumino, J. (2018). Efektivitas Aplikasi Ipusnas sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 231–240. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22966>
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia.
- Wahyudi, K. (2010). (pemerintahan elektronik) barangkali dianggap kurang relevan. Bagaimana mungkin kita bicara tentang kegagalan. *Agenda*, 1–16.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2003). A proposed model of e-trust for electronic banking. 23, 847–860. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(03\)00130-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(03)00130-5)

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online*

Peraturan pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik.