



## Efektivitas Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan

Natalia Parapat<sup>1)</sup>, Yessi Siregar<sup>2)</sup>, Rahmat Haris Saputra Harahap<sup>3)</sup>, Inna Ruqaiyah Siregar<sup>4)</sup>

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

[koresponden : nataliaparapatsr@gmail.com](mailto:nataliaparapatsr@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan e-government dan seberapa efektif penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan menggunakan aplikasi yang bernama *Salak* (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan). Namun adanya aplikasi *salak* ini belum berpengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, hal ini terlihat dari jawaban sebagian responden pada setiap aspek pertanyaan yang mengaku belum merasakan pelayanan yang optimal. Karena tetap saja sebagian besar responden masih mengikuti pelayanan konvensional atau tatap muka langsung untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dari hasil perhitungan diperoleh  $r_{xy}$  atau harga hitung sebesar 0,992. Untuk jumlah populasi sebanyak 100 orang, dengan taraf signifikansi 5% maka  $r$  tabel 0,194. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu  $0,992 >$   $0,194$ , maka dapat dikatakan hipotesis dapat diterima kebenarannya, artinya penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan belum efektif.

**Kata kunci:** Efektivitas, *E-Government*, Kualitas Pelayanan

### Abstract

*This study aims to determine how the application of e-government and how effective the application of e-government is in improving the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Padangsidimpuan City. The method used is a descriptive method with a quantitative approach. The results obtained from this study are the application of e-government in population administration services at the Population and Civil Registry Office of Padangsidimpuan City using an application called Salak (Population Administration Service Application System). However, the existence of this Salak application has not had a major effect in improving the quality of population administration services, this can be seen from the answers of some respondents in each aspect of the question who admitted that they had not felt optimal service. Because still most of the respondents still follow conventional services or face-to-face to get population administration services. From the calculation results, the  $r_{xy}$  or  $r$  count price is 0.992. For a population of 100 people, with a significant level of 5%, the  $r$  table is 0.194. Based on these provisions, it can be seen that  $r$  count  $>$   $r$  table, namely  $0.992 >$   $0.194$ , it can be said that the hypothesis can be accepted, meaning that the application of e-government in improving the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Padangsidimpuan City has not been effective.*

*Keyword: Effectiveness, E-Government, Service Quality*

## PENDAHULUAN

Kehidupan manusia saat ini tidak terlepas dari yang namanya teknologi, pemanfaatan teknologi hampir digunakan di setiap bidang kehidupan, baik itu pendidikan, ekonomi maupun pemerintahan. Adanya teknologi memudahkan kita dalam melakukan sesuatu yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional, dan waktu yang dibutuhkan relatif singkat karena diatur dalam suatu sistem melalui perangkat elektronik yang dijalankan secara online. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *E-Government*.

Dampak dari perkembangan teknologi yang terjadi melahirkan bentuk atau model pelayanan publik melalui aplikasi ataupun *website* berbasis *online*, pelayanan publik yang dulunya dilakukan dengan cara sistem manual yang harus dilakukan dalam satu tempat antara masyarakat dengan pemerintah tetapi dengan perkembangan teknologi sekarang sudah dapat dilakukan melalui aplikasi *website* maupun aplikasi *mobile* berbasis *online*.

Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan diyakini dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Pembuatan *website* pemerintah daerah merupakan langkah awal dalam mengembangkan konsep *e-government*. Dengan demikian, pemangku kepentingan/*stakeholder* dapat memperoleh informasi lebih cepat dalam melakukan pelayanan publik (Nugraha, 2018).

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang diperlukan oleh penduduk Indonesia saat ini adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan menjadi penanda yang sah bahwa penduduk mendapat kepastian hukum dan keabsahan identitas atas peristiwa penting penduduk. Lembaga pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri yang mengurus bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di daerah. Dinas tersebut bertugas dalam mengurus pencatatan kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.

Instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No.443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan *adminduk* secara *online-daring* dan pencegahan covid-19. Kota Padangsidimpuan termasuk kota yang diwajibkan untuk menyelenggarakannya. Salah satu bentuk dukungan yang besar, tidak semua dukcapil daerah memakai aplikasi/*online*, maka Kota Padangsidimpuan mengubah pelayanan dan membuat suatu inovasi agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dokumen secara *online*.

Pelayanan administrasi kependudukan (*adminduk*) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkup yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Kebijakan *adminduk* berupa peraturan perundang-undangan merupakan acuan untuk mengatasi permasalahan *adminduk* yang dihadapi. Salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, termasuk di dalamnya meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan serta menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP El), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk. Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Salah satu contohnya yaitu pada pelayanan publik di DisDukCapil Kota Padangsidimpuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan meluncurkan Aplikasi *Salak* (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) yang disahkan pada Agustus 2021. Aplikasi *Salak* merupakan sistem pelayanan berbasis aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan diberlakukannya aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan melalui *online*. Adapun jenis-jenis layanan *adminduk Salak* yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar, dan Kedatangan. Cara menggunakan aplikasi *Salak* dalam pengurusan pelayanan diatas hanya dengan mengupload data atau berkas persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan pada aplikasi yang telah disediakan.

Tetapi sejauh ini masih banyak keluhan dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Salak*, seperti tidak dapat membuka fitur aplikasi *Salak* atau server eror, lambannya petugas dalam merespon, aplikasi yang tidak bisa login dan berbagai kendala lainnya yang justru memperlambat pelayanan itu sendiri. Sehingga, yang pada dasarnya tujuan penerapan *e-government* melalui pembuatan aplikasi *online* demi mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat tidak terlaksana dengan efektif.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Survey Kuesioner, Observasi dan Studi Dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis statistik data kuantitatif Sebelumnya hasil sebaran angket dihitung menggunakan uji skorsing.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan Kota Padangsidempuan mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

Untuk menguji hipotesis terkait efektif atau tidak efektifnya penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan, maka peneliti melakukan penyebaran angket terhadap 100 orang responden yang ditemui ketika sedang mengurus layanan administrasi kependudukan di Dinas tersebut. Angket ini terdiri dari 2 bentuk pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan terkait penerapan *e-government* di Dinas DukCapil Kota Padangsidempuan dan pertanyaan terkait kualitas pelayanan administrasi di Dinas tersebut.

Dari penyebaran angket yang dilakukan maka diperoleh hasil akhir perhitungan ( $r_{xy}$ ) atau harga r hitung sebesar 0,992. Untuk jumlah populasi sebanyak 100 orang, dengan taraf signifikan 5% maka  $r$  tabel 0,194. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu  $0,992 > 0,194$ , maka dapat dikatakan hipotesis dapat diterima kebenarannya, artinya penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan belum efektif.

Setelah menganalisis data-data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan *electronic government* melalui aplikasi *salak* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sehingga sampai saat ini, sebahagian besar masyarakat masih menggunakan layanan konvensional/tatap muka/langsung mengunjungi kantor untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

Terdapat jenis pelayanan yang dibatasi kuota pelayanannya dalam sehari yaitu pembuatan KTP dengan maksimal hanya menerima 50 orang per hari. Tentunya hal ini akan menyulitkan sebahagian masyarakat yang butuh KTP dalam waktu cepat karena harus antri setiap harinya tanpa jadwal yang jelas, sebab siapa yang cepat datang itu yang dapat antrian, terkadang ketika masyarakat tiba di kantor jam 08.00 pagi pun antriannya sudah penuh. Banyak masyarakat yang kecewa karena sudah meluangkan waktu untuk meninggalkan sementara beberapa pekerjaan tetapi setelah tiba di lokasi tidak bisa mendapatkan pelayanan. Tentu akan beda halnya jika aplikasi *salak* tersebut bisa digunakan oleh masyarakat dengan mudah sehingga proses pelayanan pun akan semakin efektif dan efisien.

Penulis juga menyampaikan saran sebagai berikut: 1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan hendaknya lebih mengoptimalkan aplikasi *Salak* baik dalam hal struktur aplikasi maupun aksesibilitas jaringan, sehingga tujuan adanya *e-government* demi mempercepat dan mempermudah pelayanan bisa terwujud. 2) Masyarakat hendaknya selalu mendukung inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah.

## SIMPULAN DAN SARAN

Penerapan *electronic government* melalui aplikasi *salak* oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sehingga sampai saat ini, sebahagian besar masyarakat masih menggunakan layanan konvensional/tatap muka/langsung mengunjungi kantor untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

Terdapat jenis pelayanan yang dibatasi kuota pelayanannya dalam sehari yaitu pembuatan KTP dengan maksimal hanya menerima 50 orang per hari. Tentunya hal ini akan menyulitkan sebahagian masyarakat yang butuh KTP dalam waktu cepat karena harus antri setiap harinya tanpa jadwal yang jelas,



sebab siapa yang cepat datang itu yang dapat antrian, terkadang ketika masyarakat tiba di kantor jam 08.00 pagi pun antriannya sudah penuh. Banyak masyarakat yang kecewa karena sudah meluangkan waktu untuk meninggalkan sementara beberapa pekerjaan tetapi setelah tiba di lokasi tidak bisa mendapatkan pelayanan. Tentu akan beda halnya jika aplikasi *salak* tersebut bisa digunakan oleh masyarakat dengan mudah sehingga proses pelayanan pun akan semakin efektif dan efisien.

Penulis juga menyampaikan saran sebagai berikut: 1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan hendaknya lebih mengoptimalkan aplikasi *Salak* baik dalam hal struktur aplikasi maupun aksesibilitas jaringan, sehingga tujuan adanya *e-government* demi mempercepat dan mempermudah pelayanan bisa terwujud. 2) Masyarakat hendaknya selalu mendukung inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta.
- Lia, M., & Shofwan, H. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Nila Kurnia Wati. 2021. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Tangerang Selatan di Masa Pandemi. *Jurnal of Government-Jog (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)*, Vol 6 No 2, hal 95.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, Vol.2, No.1, 32–42.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. *E-government dan Pelayanan Publik EGovernment di Pemerintah Kabupaten Sleman*. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2.1. hlm 32-42.
- Pratiwi, C. S. 2018. *Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi*. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), hlm 109–126.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August). Qiara Media Partner.
- Sinambela, L.P 2010 Reformasi pelayanan publik, Teori kebijakan, implementasi, cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P 2014. Reformasi pelayanan publik, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitas dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yasti, Nursah, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. Universitas Muhammadiyah Mataram.