

**PENERAPAN *E - GOVERNMENT* MELALUI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN PADA SITUS WEB “PERMEN MANIS” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDARLAMPUNG TAHUN 2021**

**Adelia Nadia Shafira**

**Rudiana**

**Idil Akbar**

**Universitas Padjadjaran**

Adelianadia01@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui situs web ‘Permen Manis’ di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung tahun 2021” bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis pelaksanaan *e – Government* menggunakan teori elemen sukses penerapan *e – Government* Prof. Dr. Indrajit yang terdiri dari elemen *support*, *capacity* dan *value*. Serta untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian, penulis menemukan bahwa *e – Government* di DISDUKCAPIL Kota Bandarlampung sudah cukup baik apabila dilihat dari sisi *support* dan *value*. Namun, pada aspek *capacity* terdapat kendala seperti belum primanya kinerja situs web, SDM yang kurang kompeten dan finansial yang kurang menjadi hal yang harus diperhatikan oleh DISDUKCAPIL Kota Bandarlampung. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa penerapan *e – Government* sudah berjalan cukup baik tetapi masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan optimal. Oleh karena itu, masih diperlukan alternatif dan monitoring secara berkala agar pelayanan menjadi lebih baik.

Kata Kunci: *e – Government*, Pelayanan *e – Government*, Pelayanan *Electronic*.

**ABSTRACT**

*This research aims to describe and analyze the implementation of e-Government by using the theory of successful elements of the application of e-government by Prof. Dr. Indrajit which consists of elements support, capacity and value. And to know the strengths, weaknesses, opportunities and threats. The research method used is qualitative using interview, observation and documentation data collection techniques. The results of the research, the researchers found that e-Government at DISDUKCAPIL Bandarlampung City was quite good from the side of support and value. However, in the capacity aspect there are obstacles such as the website's performance is not yet excellent, incompetent human resources and lack of finance are things that must be considered by DISDUKCAPIL Bandarlampung City. Based on the result, the researchers conclude that e-Government at DISDUKCAPIL Bandarlampung City has been running quite well but there are still some aspects that have not run optimally. Therefore, alternatives and regular monitoring are still needed to improve service.*

*Keywords: Application of e-government, e - government, Electronic service.*

### **Latar Belakang Masalah**

Menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang pemerintah dituntut untuk dapat menyediakan jaringan informasi yang merata serta dapat diakses oleh masyarakat luas. Pemerintah juga dituntut untuk dapat menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah yang tertuang dalam Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik – baiknya kepada masyarakat. Seiring berjalannya waktu teknologi informasi berkembang dengan pesat, kemajuan teknologi ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan birokrasi pemerintahan dengan bantuan teknologi yang sudah semakin canggih serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Perkembangan teknologi dapat membantu pemerintah melakukan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat. Dalam pemerintahan pelayanan secara elektronik yang dilakukan menggunakan bantuan teknologi dan informasi disebut dengan *e – Government (Electronic Government)*. *e – Government* telah ada sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi untuk mendukung terciptanya *good governance* (pemerintahan yang baik) dan guna mempercepat proses demokrasi. Kemudian Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Penerapan *e – Government* merupakan upaya yang dilakukan untuk melaksanakan pemerintahan berbasis elektronik guna mengoptimalkan kinerja pemerintah. Pada

tahun 2018 dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang merupakan singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah proses penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dikeluarkannya SPBE yaitu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Wujud nyata dari penerapan *e – Government* adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Pembuatan situs web pemerintah daerah adalah salah satu strategi dalam melaksanakan penerapan *e – Governments* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam penerapan *e – Government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam penerapan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet (Buku panduan Kominformo, 2007).

Dalam hal pelayanan, keluhan yang banyak terjadi di masyarakat adalah dalam bidang administratif seperti pembuatan KTP, KK dan pembuatan dokumen – dokumen kependudukan lainnya yang dirasa bertele – tele dan banyak memakan waktu, sehingga tidak jarang banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo. Hal ini tentu saja harus menjadi perhatian pemerintah daerah, terlebih pencatatan dan pembuatan dokumen adalah hal yang sangat penting bagi negara. Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Guna menjawab tantangan dan peluang tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung memanfaatkan kemajuan teknologi dengan membuka situs web resmi yang dapat di akses secara online menggunakan jaringan internet yaitu [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](http://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung membuka program layanan pembuatan dokumen berbasis elektronik yang bernama “Permen Manis” atau Pelayanan Melalui Elektronik Masyarakat Duduk Manis. “Permen Manis” telah dikembangkan dan sudah mulai beroperasi sejak tahun 2020. Situs web ini dibentuk dengan harapan dapat memudahkan masyarakat Kota Bandarlampung yang ingin melakukan pelayanan pembuatan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat menghemat tenaga dan waktu tanpa harus datang ke loket sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan penerapane – *Government* di Indonesia. Melalui situs web ini masyarakat juga diharapkan dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait pembuatan dokumen – dokumen kependudukan yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja. Pada situs web tersebut terdapat berbagai pilihan pelayanan yang dapat dilakukan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen, salah satu nya terdapat daftar persyaratan – persyaratan yang harus disiapkan masyarakat apabila ingin mengajukan pembuatan dokumen melalui situs web tersebut.

Meskipun *e – Government* telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memudahkan masyarakat namun tidak dapat dipungkiri

*Janitra, Volume 3, Nomor 1, April 2023, Adelia Nadia Shafira*

bahwa penerapan *e – Government* di bidang pelayanan seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasti masih terdapat kendala atau masalah yang dihadapi selama proses implementasi berjalan. Terutama dalam proses pelaksanaan pelayanannya, masih banyak masyarakat yang merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh situs web “Permen Manis”. Adanya keluhan dari masyarakat yang merasa bahwa situs web tersebut masih belum beroperasi secara optimal. Pelayanan yang dilakukan melalui situs web tersebut juga dinilai kurang komunikatif dan tidak responsif sehingga informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak terpenuhi. Pada halaman situs web tersebut informasi atau prosedur yang disajikan kurang lengkap sehingga banyak masyarakat yang merasa bingung dalam melakukan pelayanan melalui situs web “Permen Manis”. Sebagai contoh setelah melakukan pendaftaran pembuatan dokumen pada situs web tersebut tidak diinformasikan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan dokumen sehingga banyak masyarakat yang bertanya-tanya bagaimana proses selanjutnya yang harus dilakukan, NIK (Nomor Induk Keluarga) yang didaftarkan untuk melakukan proses pelayanan pembuatan dokumen seringkali dinyatakan tidak terdaftar/tidak valid oleh situs web sehingga proses pendaftaran menjadi terhambat. Tak sedikit masyarakat yang akhirnya tetap memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung.

Untuk meninjau bagaimana pelayanan pembuatan dokumen berbasis elektronik (*e – Government*) dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul :

“Penerapan *E - Government* Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Pada Situs Web “Permen Manis” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2021”.

## Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan metode tersebut menggambarkan serta mendeskripsikan keadaan sebenarnya dari objek penelitian, baik dari hasil observasi ataupun laporan sebagai bahan penulis melakukan analisis.

Menurut Sugiyono definisi metode kualitatif adalah :

“Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat post-positivisme, sedangkan pada objek bidang ilmiah, dimana peneliti adalah kunci utama, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan triangulasi (kombinasi). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada makna generalisasi” (Sugiyono, 2011).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan 2 metode yaitu Pertama, Studi Lapangan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kedua, dengan Studi Pustaka. Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan guna mendapatkan suatu informasi yang diinginkan dengan cara melakukan percakapan secara lisan. Dalam hal ini tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk mendapatkan data, informasi dan keterangan berupa fakta yang diperoleh langsung oleh pihak pertama. Observasi adalah kegiatan yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan lebih lanjut terkait

objek yang akan diteliti. Dalam metode penelitian dokumentasi dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pencatatan dan pengambilan gambar secara langsung baik berupa foto – foto, video, dan media lainnya yang relevan dengan kajian yang akan diteliti.

Teknik analisis data adalah metode yang dapat digunakan dalam mengolah data yang akan dijadikan informasi dalam suatu penelitian. Menurut Patton (dalam Moleong, 2002) analisis data adalah suatu proses mengurutkan data dan kemudian mengaturnya menjadi suatu pola, kategori dan unit urutan dasar. Setelah data dan informasi diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, data tersebut akan dianalisis oleh peneliti menggunakan teknik Miles dan Hubberman dalam Moleong (2007) yang mengemukakan bahwa dalam kegiatan menganalisis data terdapat 3 langkah yaitu Reduksi, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Terkait penelitian yang dilakukan, peneliti juga menggunakan teknik analisis SWOT. Dalam teknik analisis data pendekatan kualitatif, analisis SWOT terdiri dari *Strenghts*, *Weakness*, *Opportunities* dan *Threaths*.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam proses penelitian, penulis menganalisa fonemena yang terjadi dilapangan dengan menggunakan teori dari Prof. Dr. Indrajit yang mengatakan bahwa terdapat 3 aspek atau elemen penting dalam penerapan *e – government* yaitu elemen *support*, elemen *capacity* dan elemen *value* untuk mengetahui bagaimana *e – Government* diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Berikut merupakan hasil penelitian yang telah penulis uraikan berdasarkan teori dari Prof. Dr. Indrajit yaitu

elemen *support*, elemen *capacity* dan elemen *value*.

### 1. Elemen *Support*

*Support* atau dukungan merupakan elemen yang harus ada dalam penerapan *e – government*. Dengan adanya *support* maka akan terjamin terciptanya mekanisme *e – Government* yang kondusif. Adanya unsur *political will* merupakan bukti keseriusan atau komitmen pemerintah di dalam penerapan *e - Government*. Hal itu terbukti dimana pemerintah kota Bandar Lampung mengeluarkan Peraturan Pemerintah Kota Bandar Lampung No. 06 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai bentuk untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Peraturan tersebut dibentuk sebagai langkah implementasi birokrasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi. Peraturan ini bertujuan untuk mendorong dan mempercepat instansi pemerintahan di Kota Bandar Lampung untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu terdapat *support* atau dukungan dari pemerintah pusat dan kementerian dalam negeri (Kemendagri) khususnya Dirjen DISDUKCAPIL berupa bimbingan teknis (BIMTEK) yang dilakukan khusus untuk tenaga operator dan pemberian program online, hal ini sebagai bentuk upaya dukungan dari pemerintah pusat agar Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan melakukan pelayanan dapat memiliki ilmu serta pengetahuan yang cukup. dapat disimpulkan bahwa *support* atau dukungan yang diberikan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berupa regulasi yang telah ditetapkan dan dukungan yang diberikan masih belum cukup apabila dana dan fasilitas yang disediakan belum mampu menunjang aktivitas pelayanan.

Sosialisasi merupakan sarana penting bagi pemerintah untuk mendukung kesuksesan penerapan *e – Government*. Dengan adanya sosialisasi masyarakat dapat mengetahui bahwa *e – Government* telah diterapkan serta dapat ikut serta dalam menciptakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan sosialisasi terkait pelayanan berbasis online melalui situs web “Permen Manis” kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi yang dilakukan yaitu berupa publikasi melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. dapat disimpulkan bahwa *support* atau dukungan dalam bentuk *political will* telah diterapkan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya peraturan pusat dan peraturan daerah yang menjadi dasar terciptanya SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adanya *support* berupa pelaksanaan BIMTEK dan program online untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bentuk *support* berupa sosialisasi yang dilakukan juga telah diterapkan secara optimal meskipun masih memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan. Akan tetapi bentuk *support* atau dukungan secara finansial dan fasilitas yang diberikan masih belum dapat dikatakan baik dan cukup. Masih terdapat kekurangan sehingga kinerja yang dilakukan masih belum prima.

### 2. Elemen *Capacity*

Meskipun penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah berjalan sejak 2020, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan baik dari segi pelayanan, sumber daya, infrastruktur dan suprastrukturnya agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lebih optimal. Sumber daya yang digunakan dalam hal pelayanan *e – Government* yaitu berupa Sumber Daya Manusia (SDA), sumber daya kompetensi

dan sumber daya anggaran. Oleh karena itu sumber daya merupakan aspek atau elemen penting yang harus diperhatikan agar penerapan *e – Government* yang dilakukan dapat dikatakan berhasil serta bermanfaat bagi masyarakat. Jika sumber daya yang disediakan tidak kompeten maka penerapan *e – Government* tidak akan berjalan dengan baik dan belum dapat dikatakan sukses. Adapun beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam elemen sumber daya yaitu :

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia berupa staff atau pegawai yang menjalankan pelayanan online melalui situs web di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan aspek penting dalam penerapan *e – Government*. Permasalahan yang terjadi di bidang pelayanan baik secara online maupun offline diseluruh Indonesia biasanya disebabkan oleh kualitas pemberi layanan atau pegawai yang bertugas tidak kompeten sehingga proses pelayanan dan pembuatan dokumen menjadi memakan waktu dan berbelit – belit. Permasalahan tersebut juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, meskipun pelayanan dilakukan secara online melalui situs web ‘Permen Manis’ namun tetap saja sumber daya manusia atau staff yang memiliki peran dalam proses pembuatan serta penerbitan dokumen kependudukan. ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai yang kompeten di bidang pelayanan online atau *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih kurang. Sumber daya manusia atau jumlah pegawai yang bekerja juga masih kurang sehingga proses pelayanan memakan waktu yang lama. Sehingga masih diperlukannya optimalisasi dan penambahan jumlah pegawai yang bertugas agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam proses penerapan *e - government*. Sumber daya manusia pada dasarnya merupakan manusia yang bekerja di pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian dari SDM akan sangat berpengaruh besar pada performa penerapan *e – government*. Meskipun telah diberikan pelatihan berupa BIMTEK oleh pusat, kenyataannya di lapangan sumber daya manusia yang tersedia masih kurang kompeten.

b. Sumber Daya Finansial

Finansial atau anggaran keuangan merupakan faktor terpenting yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan yang dilakukan secara online atau *e – government*. Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa sumber daya finansial atau anggaran menjadi salah satu penyebab terjadinya pelayanan yang kurang optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Anggaran dana yang diberikan oleh pemerintah daerah masih perlu ditambahkan agar dapat digunakan untuk pengembangan *e – Government* agar terciptanya pelayanan yang lebih optimal.

c. Sumber Daya Infrastruktur

Dalam penerapan *e - government*, ketersediaan infrastruktur dan suprastruktur teknologi informasi seperti komputer, jaringan dan sarana prasarana lainnya merupakan salah satu faktor yang penting dalam penerapan *e - government*. Pelayanan yang dilakukan secara online tentu saja membutuhkan sumber daya teknologi informasi (IT) yang cukup memadai agar proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa adanya hambatan dan

kekurangan. Fasilitas yang disediakan juga harus bekerja secara optimal agar memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara online. Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa sumber daya infrastruktur berupa ketersediaan komputer dan jaringan yang belum memadai menjadi faktor yang menyebabkan belum terciptanya pelayanan yang optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Salah satu keberhasilan *e – Government* yaitu dipengaruhi oleh terpenuhinya sumber daya infrastruktur. Banyak *e - Government* yang gagal diterapkan dikarenakan kurangnya infrastruktur yang memadai. Indrajit (2006) mengungkapkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi merupakan 50% dari kunci keberhasilan pengembangan konsep *e - Government*. Oleh karena itu ketersediaan infrastruktur teknologi sangat berpengaruh dalam kesuksesan pengembangan *e - Government*.

### 3. Elemen *Value* (Nilai)

Selain untuk menjawab tantangan akan kemajuan teknologi informasi, diterapkannya *e - Government* juga memberikan manfaat yang besar tidak hanya bagi pemerintah daerah tetapi juga bagi masyarakat. Penerapan *e – Government* harus memiliki nilai agar berguna untuk seluruh pengguna serta penyedia layanan. Penerapan *e – Government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melalui situs web 'Permen Manis' memiliki nilai atau manfaat yang dirasakan. Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa terdapat beberapa nilai atau manfaat dari diterapkannya *e – Government*. Manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selaku penyedia layanan adalah memudahkan kinerja dalam pembuatan

dokumen kependudukan, dapat mengurangi kerumunan dan antrian masyarakat di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Lebih praktis dan efisien. Sedangkan bagi masyarakat pengguna layanan, nilai atau manfaat yang dirasakan yaitu pelayanan lebih mudah dilakukan, fleksibel karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja serta menghemat waktu. Penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah memberikan nilai atau manfaat yang baik kepada masyarakat hal ini juga dibuktikan dalam survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk ke dalam kategori Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 83.361. Hasil tersebut dapat dilihat pada gambar tabel berikut :

**Tabel Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Bobot Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Kategori Penilaian
U1	Persyaratan	3.21	0,111	0,3563	80,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.21	0,111	0,3563	80,25	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.05	0,111	0,3386	76,25	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.88	0,111	0,4307	97,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.30	0,111	0,3663	82,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.26	0,111	0,369	81,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.22	0,111	0,3574	80,50	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.75	0,111	0,4163	93,75	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.16	0,111	0,3508	79,00	B	Baik
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3.334		
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)					83.361		
Kinerja Pelayanan					Baik		
Mutu Pelayanan					B		

Sumber: [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/survey-kepuasan-masyarakat](https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/survey-kepuasan-masyarakat)

Dari 100 orang responden yang di survey, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada unsur biaya/tarif dengan nilai 97.00, dilanjutkan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 93.75 yang masuk ke dalam kategori Baik. Dalam hal ini, masyarakat merasa puas dan nyaman menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Sementara itu, pada unsur waktu pelayanan nilai terendah dengan nilai 76,25 namun masih masuk dalam kategori BAIK.

Menurut hasil penelitian berupa wawancara yang telah peneliti lakukan, ketiga elemen penting dalam kesuksesan *e – Government* telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam *Janitra, Volume 3, Nomor 1, April 2023, Adelia Nadia Shafira*

melakukan pelayanan secara online. Pada elemen *support*, dukungan yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam bentuk *political will* telah diterapkan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya peraturan pusat dan peraturan daerah yang menjadi dasar terciptanya SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adanya *support* berupa pelaksanaan BIMTEK dan program online untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bentuk *support* berupa sosialisasi yang dilakukan juga telah diterapkan secara optimal meskipun masih memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan. Akan tetapi bentuk *support* atau dukungan secara finansial dan fasilitas yang diberikan masih belum dapat dikatakan baik dan cukup. Masih terdapat kekurangan sehingga kinerja yang dilakukan masih belum prima.

### Analisis SWOT Penerapan *e – Government* Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Pada Situs Web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tahun 2021

#### Table Analisis SWOT

Kekuatan ( <i>Strength</i> )	Peluang ( <i>Opportunity</i> )
<ol style="list-style-type: none"> <li>Terdapat <i>support</i> dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara fasilitas dan finansial</li> <li>Dapat diakses dimana saja dan kapan saja (<i>flexible</i>)</li> <li>Menghemat waktu dan biaya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki SIAK terpusat dalam menjalankan SPBE</li> <li>Terdapat BIMTEK khusus tenaga operator yang dilakukan secara berkala</li> <li>Kemudahan dalam melakukan pelayanan secara online</li> </ol>
Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	Ancaman ( <i>Threats</i> )
<ol style="list-style-type: none"> <li>Jaringan yang seringkali tidak stabil. Komputer dan server untuk pelayanan masih kurang</li> <li>Dukungan finansial masih kurang</li> <li>SDM di disdukcapil masih kurang kompeten, baik secara pengetahuan maupun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ancaman berupa hacker</li> <li>Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya situs web “Permen Manis”</li> <li>Tampilan situs web yang kurang informatif</li> </ol>

Sumber : Olahan Penulis berdasarkan hasil wawancara, 2022.

### **A. Kekuatan (Strength)**

Penerapan *e – Government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung memiliki kekuatan yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan. adanya SIAK terpusat dalam menjalankan SPBE dapat mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola dan menjalankan tugasnya dalam melakukan pelayanan berbasis *electronic*. Dengan sudah adanya peraturan serta undang – undang yang mewadahi kegiatan ini maka diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih meningkatkan kinerja serta melakukan evaluasi agar pelayanan yang dilakukan bisa menjadi lebih baik. Kemudian dengan diterapkannya pelayanan berbasis *electronic* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja (*flexible*) ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat mempermudah tidak hanya bagi masyarakat namun juga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri. Hal ini memungkinkan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan diterapkannya pelayanan berbasis *electronic* ini juga dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **B. Kelemahan (Weakness)**

Selain memiliki kekuatan, penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung juga memiliki kelemahan. Sebagai penyedia layanan berbasis *electronic* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dapat menyediakan situs web dengan kualitas tinggi agar pelayanan berjalan dengan baik, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung memiliki kendala atau kelemahan yaitu jaringan yang seringkali tidak stabil, hal ini mengakibatkan beberapa kali situs web yang akan diakses oleh masyarakat untuk

melakukan pelayanan tersebut tidak stabil atau eror. Kemudian terdapat kelemahan lain yaitu komputer dan server yang digunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat masih kurang sehingga proses pelayanan dan penerbitan dokumen menjadi terhambat. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung masih kurang kompeten, baik secara pengetahuan maupun jumlah yang terbatas sehingga hal ini menyebabkan kurang optimalnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, finansial merupakan faktor penting yang menjadi kelemahan dalam penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu narasumber yang mengatakan bahwa kurangnya dukungan finansial yang diberikan menjadi penyebab kurang prima nya kinerja situs web “Permen Manis” milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung.

### **C. Peluang (Opportunity)**

Selain terdapat kelemahan dan kekurangan, penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandarlampung juga memiliki peluang. Adanya dukungan atau *support* dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara fasilitas dan finansial menjadi salah satu peluang yang harus dimanfaatkan sedemikian rupa agar terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu terdapat Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang diberikan oleh pusat yang dilakukan khusus untuk tenaga operator. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam bidang tenaga operator agar memiliki

kemampuan yang kompeten sehingga dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Kemudian peluang yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu dengan adanya kemudahan dalam melakukan pelayanan secara online diharapkan dapat lebih banyak melayani masyarakat dan dapat lebih cepat dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan bisa menjadi lebih efektif dan efisien.

#### **D. Ancaman (Threats)**

Dalam penerapannya, penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan berbasis *electronic* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung memiliki berbagai ancaman yang dapat mengganggu proses pelayanan. Salah satu ancaman yang paling serius yaitu adanya ancaman hacker yang ditakutkan dapat merusak sistem pelayanan dan merusak situs web milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Kemudian masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya situs web “Permen Manis” milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung juga menjadi ancaman, hal ini menyebabkan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menjadi terhambat apabila masyarakat tidak satu pintu menggunakan pelayanan melalui situs web. Dengan ketidaktahuan masyarakat akan adanya situs web tersebut membuat masyarakat akhirnya datang ke loket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sehingga menyebabkan penumpukan dan antrian terutama di masa pandemi seperti saat ini. Ancaman berikutnya yaitu tampilan situs web yang kurang informatif menyebabkan masih banyak masyarakat tidak mengerti cara melakukan pelayanan secara *electronic* sehingga membuat masyarakat akhirnya

lebih memilih untuk mendatangi loket di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara langsung atau menggunakan jasa calo. Hal ini tentu saja menjadi penghambat dalam proses penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Berdasarkan pemaparan hasil analisis SWOT diatas, penulis dapat merekomendasikan beberapa strategi atau solusi yang dapat dilakukan sebagai upaya penyelesaian dalam penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tahun 2021 dengan mempertimbangkan faktor – faktor berikut :

#### **Table Strategi Silang Analisis SWOT**

	Peluang (Opportunity)	Ancaman (Threats)
<b>Kekuatan (Strength)</b>	1. Memaksimalkan support yang diberikan yaitu berupa pembaruan/pengoptimalan fasilitas yang tersedia (situs web)serta mempertahankan dan memanfaatkan BIMTEK yang diberikan agar SDM yang sudah ada dapat lebih berkualitas (S1,O1,O2)	1. Melakukan koordinasi/kerjasama dengan pemerintah pusat untuk memperkuat sistem keamanan agar situs web terhindar dari ancaman hacker (S1,T1) 2. Memaksimalkan penggunaan situs web agar pelayanan e – Government dapat berjalan dengan sukses serta memberikan panduan kepada masyarakat terkait proses pelayanan melalui situs web (S2,T1, T3)
<b>Kelemahan (Weakness)</b>	1. Melakukan monitoring secara bertahap terhadap sistem jaringan agar tidak terjadi eror pada situs web dengan cara berkoordinasi dengan pemerintah pusat (W1,O1) 2. Memaksimalkan support yang diberikan agar kualitas SDM serta kualitas situs web dapat lebih baik (W3,O1,O2)	1. Memperbarui dan melengkapi tampilan seperti menambahkan informasi – informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam situs web (W3, T2, T3)

Sumber : Olahan Penulis, 2022.

Berdasarkan pemaparan tabel di atas, penulis menjadikan sebagai acuan dasar untuk merekomendasikan beberapa upaya sebagai bahan pertimbangan terkait pemecahan masalah dalam penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung tahun 2021, antara lain :

1. Mempertahankan *support* yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah agar dapat memaksimalkan kualitas SDM yang ada serta melakukan upgrade/pembaruan terhadap fasilitas yang telah disediakan agar pelaksanaan pelayanan berjalan dengan optimal

2. Melakukan koordinasi/kerjasama dengan pemerintah pusat untuk memperkuat sistem keamanan agar situs web terhindar dari ancaman hacker
3. Memaksimalkan penggunaan situs web agar pelayanan *e – Government* dapat berjalan dengan sukses serta memberikan panduan kepada masyarakat terkait proses pelayanan melalui situs web
4. Melakukan monitoring secara bertahap terhadap sistem jaringan agar tidak terjadi eror pada situs web dengan cara berkoordinasi dengan pemerintah pusat
5. Memaksimalkan support yang diberikan agar kualitas SDM serta kualitas situs web dapat lebih baik
6. Memperbarui dan melengkapi tampilan seperti menambahkan informasi – informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam situs web

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung tahun 2021, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Keberhasilan penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung tahun 2021 yang dinilai melalui beberapa aspek yaitu :

- a. Aspek *Support*, dukungan yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam bentuk *political will* telah diterapkan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya peraturan pusat dan peraturan daerah yang menjadi dasar terciptanya SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adanya support berupa pelaksanaan BIMTEK dan program online untuk meningkatkan kinerja pegawai. dan fasilitas yang diberikan masih belum dapat dikatakan cukup. Masih terdapat kekurangan seperti fasilitas pelayanan (situs web) yang masih perlu diperbaiki dan memerlukan dana yang lebih besar sehingga menyebabkan kinerja pelayanan yang diberikan masih belum prima.
- b. Aspek *capacity*, meskipun telah diberikan pelatihan berupa BIMTEK oleh pusat, kenyataannya di lapangan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia masih kurang kompeten. Sumber daya finansial dan sumber daya infrastruktur berupa ketersediaan komputer dan jaringan yang belum memadai juga menjadi faktor yang menyebabkan belum terciptanya pelayanan yang optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung.
- c. Aspek *value*, manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung selaku penyedia layanan adalah memudahkan kinerja dalam pembuatan dokumen kependudukan, dapat mengurangi kerumunan dan antrian masyarakat

Bentuk *support* berupa sosialisasi yang dilakukan juga telah diterapkan secara optimal meskipun masih memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan seperti sosialisasi lebih lanjut melalui berbagai platform agar informasi mengenai pelayanan melalui situs web “Permen Manis” dapat lebih dikenal masyarakat. Akan tetapi bentuk *support* atau dukungan secara finansial di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung, lebih praktis dan efisien. Sedangkan manfaat yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu pelayanan lebih mudah dilakukan, fleksibel karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja serta menghemat waktu (efisien)

2. Pemaparan dari analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa penerapan *e – Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung memiliki kekuatan dan kelemahan yang seimbang, namun kelemahan lebih mendominasi jika disertai dengan ancaman yang ada. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung harus mempertahankan kelebihan yang ada dan juga memperhatikan kelemahan yang ada agar dapat diperbaiki di masa yang akan datang agar penerapan *e – Government* dapat berjalan dengan sukses.
3. Solusi atau upaya yang dapat penulis rekomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung dalam menerapkan *e – Government* yaitu

dengan melakukan upgrade/pembaruan terhadap fasilitas yang telah disediakan (situs web), melakukan koordinasi/kerjasama dengan pemerintah pusat untuk memperkuat sistem keamanan agar terhindar dari ancaman hacker, memaksimalkan BIMTEK yang diberikan agar SDM yang tersedia menjadi berkualitas, memaksimalkan penggunaan situs web dengan memberikan panduan kepada masyarakat, melakukan monitoring secara berkala terhadap sistem jaringan agar tidak terjadi eror pada situs web, memperbarui dan melengkapi tampilan situs web “Permen Manis” seperti menambahkan informasi – informasi yang dibutuhkan masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai penerapan *e – Government* melalui penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada situs web “Permen Manis” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung tahun 2021, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Membuat situs cadangan yang dapat digunakan apabila terjadi eror dalam melakukan pelayanan melalui situs web, contohnya seperti membuat *google form* yang dapat diakses oleh masyarakat
2. Membuat alternatif kontak person yang *standby* di jam kerja agar apabila terdapat masalah dalam situs web dapat segera di tangani
3. Melakukan upgrade/pembaruan terhadap fasilitas yang disediakan

(situs web) bentuk pelayanan yang dilakukan melalui situs web seharusnya pada situs web tersebut memuat informasi – informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara lengkap terkait pembuatan dokumen yang akan dilakukan seperti informasi waktu penerbitan dokumen dan informasi kontak person yang dapat dihubungi dan merespon secara tanggap apabila terdapat kendala dalam melakukan pelayanan

4. Meningkatkan sistem keamanan situs web dengan cara menutup halaman web apabila telah melewati jam kerja dan membatasi akun maximal 3 identitas yang bisa mendaftar serta melakukan pemeliharaan aktualisasi data secara periodik dan berkoordinasi dengan pemerintah pusat untuk memperkuat sistem keamanan agar terhindar dari ancaman hacker
5. Memaksimalkan BIMTEK yang diberikan agar SDM yang tersedia menjadi lebih kompeten, salah satu permasalahan yang sering terjadi yaitu proses pelayanan yang memakan waktu lama dikarenakan SDM yang kurang kompeten, seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung dapat lebih memaksimalkan SDM yang ada agar proses pembuatan dokumen dapat berjalan dengan lancar
6. Memaksimalkan penggunaan situs web dengan memberikan sosialisasi berupa panduan kepada masyarakat terkait proses pelayanan agar tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan akan pelaksanaan pelayanan melalui situs web “Permen Manis” tersebut
7. Melakukan monitoring sistem jaringan dan laporan pertanggung jawaban terkait situs web secara berkala agar tidak terjadi eror pada situs web.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

### Sumber Hukum :

Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang *e – Government*

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang *e – Government*

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)