



Implementasi *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar

Nurjanna*

Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia
Email: nurjanna995@gmail.com

Julia Ivanna

Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Article History

Submitted : 2024-10-23

Accepted : 2025-06-03

Revised : 2025-06-03

Published : 2025-06-04

DOI: <https://doi.org/10.31571/jpkn.v9i1.8126>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa pengimplementasian *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar sudah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya berhasil. Elemen *value* dan *support* sudah terpenuhi secara maksimal. Hanya saja dalam pelaksanaannya ditemukan bahwa elemen *capacity* masih membutuhkan perbaikan. Masyarakat kesulitan memahami cara untuk memasukkan berkas pada website dan membutuhkan video panduan penggunaan. Serta dalam pengaplikasian masih saja terjadi kendala jaringan pada sistem yang membuat elemen kemampuan (*capacity*) masih belum optimal.

Kata Kunci: *e-Government*, Pelayanan Publik, *Good Governance*

Abstract

This research aims to find out how e-Government is implemented in improving public services at the Pematangsiantar City Population and Civil Registry Service. This type of research is descriptive qualitative with a case study approach. The data collection was carried out through interviews, observation and documentation using purposive sampling techniques. The results of the research found that the implementation of e-Government at the Pematangsiantar Population and Civil Registry Service had been carried out well but was not yet completely successful. Value and support elements have been fulfilled optimally. However, in implementation it was found that the capacity element still needed improvement. People have difficulty understanding how to enter files on the website and need a user guide video. And in application there are still network problems in the system which means that the capacity element is still not optimal.

Keywords: *E-Government*, Public Services, *Good Governance*

PENDAHULUAN

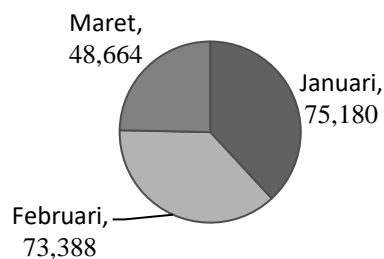
Semakin berkembangnya kemajuan teknologi membuat semakin banyaknya tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan yang baik, cepat dan mudah diakses oleh masyarakat menunjukkan bahwa pemerintah sudah mewujudkan *good governance*. Di Indonesia saat ini pelayanan publik mengalami reformasi dari yang sebelumnya tradisional ke kantor pelayanan kini menjadi *online* melalui *website* yang dapat diakses dimanapun.



Berdasarkan tuntutan globalisasi yang menginginkan pembaharuan pelayanan agar lebih transparan dan efisien, pemerintah Kota Pematangsiantar menghadirkan pembaruan berupa layanan Administrasi Kependudukan berbasis *online* melalui laman <https://siantar.dukcapil.online>. *Website* ini dibuat untuk menyediakan layanan, seperti mengajukan dokumen pencatatan sipil dan kependudukan secara *online*. Sehingga pelayanan yang diterima masyarakat akan lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Pematangsiantar No 02 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Pematangsiantar. Layanan *website* tersebut menyediakan berbagai jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (Qwqw perubahan data, pembuatan baru, hilang/rusak), KTP Elektronik (rusak, hilang atau pembuatan baru), Sinkronisasi Data BPJS, Bank atau Data Online dan Surat Pindah Ke Luar Kota.

Gambar 1. Diagram Kunjungan *Website* Siantar Dukcapil Online

Periode Januari – Maret 2024



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar

Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa total pengunjung *website* Disdukcapil Siantar cukup tinggi lebih dari 48.000 kunjungan dalam tiga bulan terakhir. Hal itu membuktikan antusias masyarakat Kota Pematangsiantar terhadap layanan ini sangat tinggi setiap harinya. Dengan total pengajuan layanan yang digunakan masyarakat sebanyak 3.478 kali pengajuan dalam periode Januari-Maret 2024. (Sumber Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar). Dengan diterapkan *website* pada pelayanan Administrasi Kependudukan online permasalahan masyarakat sudah bukan mengeluhkan masalah antrian yang terlalu panjang, sikap pegawai/staff kantor yang kurang ramah atau masalah seperti pada era sebelumnya tidak ditemukan lagi. Akan tetapi kini masyarakat mengeluhkan bahwa meskipun sudah era digitalisasi namun tetap harus mengantarkan dokumen persyaratan dan mengambil berkas yang sudah selesai langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar. Padahal bisa saja melalui layanan jasa kirim agar masyarakat tidak lagi menggunakan cara tradisional seperti itu.

Selain itu, ditemukan bahwa informasi yang ditampilkan *website* Dukcapil Pematangsiantar hanya sedikit bahkan dalam *website* ini tidak ditampilkan Standar Operasional

Prosedur padahal SOP pada instansi pemerintah sangat dibutuhkan sebagai acuan melakukan kegiatan agar mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian oleh pegawai. Sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No x Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan pada pasal 13 ayat 1 menjelaskan bahwa situs badan pemerintahan sekurangnya-kurangnya harus menampilkan informasi berupa Profil Badan Pemerintahan, narasi tunggal terkait kebijakan dan program prioritas sesuai arahan presiden, kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan, pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan pemerintahan, profil layanan publik, layanan aspirasi dan pengaduan, akun resmi media sosial Badan Pemerintahan, dan kontak pengelola situs.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan data dengan bentuk kata-kata tertulis sesuai hasil pengamatan. Penelitian ini menggunakan kualitatif yaitu bertujuan untuk menemukan data melalui penemuan bukan seperti penelitian kuantitatif yang bersifat pembuktian melalui hipotesis. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Berbagai sumber informasi dalam studi kasus meliputi: observasi, wawancara, materi audio-visual, dokumentasi dan laporan. Lokasi penelitiannya yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Elemen Manfaat (*value*)

Bagi masyarakat yang ingin mengajukan layanan secara online harus memiliki akun yang sudah di verifikasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terlebih dahulu. Dalam membuat akun tersebut langkah-langkah yang harus dilakukan hanya memasukkan data seperti NIK, nama lengkap, nomor *whatsapp*, dan nomor kartu keluarga saja. Nomor *whatsapp* yang digunakan harus benar-benar dipastikan belum pernah terdaftar. Hal itu akan memudahkan kita untuk menerima informasi yang akan diberikan dari media *whatsapp*. Kemudian setelah melakukan pendaftaran, pengguna layanan harus menunggu verifikasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar terlebih dahulu selama paling maksimal 24 jam.

Elemen manfaat (*value*) diperoleh hasil bahwa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat bahwa dengan adanya pelayanan berbasis online melalui *website* siantar.dukcapil.online yang mudah dan praktis untuk diakses kapanpun dan dimanapun sehingga tidak perlu mengantri lama seperti waktu sebelum adanya pelayanan online. Apalagi untuk usia dibawah 40 tahun yang memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan teknologi merasakan dampak positif dalam menggunakan pelayanan online. Salah satu nya masyarakat merasakan tidak perlu repot untuk

mengantri dan layanan bisa diakses dimanapun bahkan ketika dalam aktivitas lain seperti bekerja dan sebagainya. Artinya efisiensi dalam pelayanan online sudah berjalan seperti yang diharapkan. Namun tetap saja ada masyarakat yang mengeluhkan bahwa tidak mahir dalam menggunakan teknologi dan merasa layanan online ini semakin mempersulit tata cara pengajuan layanan. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri yaitu semakin mempermudah pekerjaan staff/pegawai dinas. Dikarenakan sudah ter upload nya berkas dalam sistem sehingga pegawai/staff hanya tinggal memproses dan verifikasi berkas sesuai dengan sistem mereka. Dan juga pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merasakan manfaat bahwa padatnya antrian masyarakat saat mengurus berkas sudah mulai berkurang. Kesimpulannya adalah sebagian besar masyarakat merasakan kemudahan dengan adanya inovasi yaitu pelayanan online ini.

Gambar 2. Pendaftaran Pengguna Baru di Website Disdukcapil Pematangsiantar

The screenshot shows a web browser window with the URL siantar.dukcapil.online/register. The page header includes the logo and name of 'Disdukcapil Kota Pematangsiantar'. The main content area is titled 'Pendaftaran User Baru' with a sub-header 'Isikan form pendaftaran user baru dengan data yang sesuai'. The form is divided into two main sections: 'Data User' and 'Alamat'. The 'Data User' section contains the following fields:

- Nomor Induk Kependudukan (NIK):** NIK sesuai KTP EI
- Nomor Kartu Keluarga (KK):** Nomor KK
- Nama Lengkap:** Nama lengkap sesuai KTP EI
- Password:** Password minimal 8 karakter
- Nomor Whatsapp:** Satu nomor WA hanya bisa digunakan oleh satu pemohon saja. Nomor WA dalam format 081xxxx
- Ulangi Password:** Ulangi password

The 'Alamat' section is partially visible at the bottom of the form.

Elemen Dukungan (*support*)

Elemen keberhasilan kedua yaitu dukungan (*support*). Dukungan datang dari pejabat setempat (*political will*) dan kebijakan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut. Apalagi berkaitan tentang perubahan inovasi pada pelayanan publik berbasis online, tentunya dibutuhkan unsur *political will* pejabat setempat. Mustahil bila e-Government berjalan dengan mulus jika pemerintah tidak memberikan dukungan. Dukungan dapat berupa kebijakan maupun pemberian materi untuk menunjang fasilitas *e-Government*.

Elemen dukungan (*support*) diperoleh kesimpulan sesuai informasi yang disampaikan Sekertaris Dinas dan Kepala Bidang Penyuluhan Informasi pelayanan online sudah diadakan dan diupayakan semaksimal mungkin di Kota Pematangsiantar. Atas dukungan penuh dari

walikota Pematangsiantar yang sejalan dengan visi dan misi Kota Pematangsiantar untuk menciptakan Kota Pematangsiantar yang sehat, sejahtera dan berkualitas. Tentunya Sistem Pelayanan Publik Berbasis Online ini harus sejalan dengan Undang-Undang yang berlaku. Dan hal tersebut didukung oleh masyarakat Kota Pematangsiantar yang merasa memang perlu adanya layanan online sebagai wujud dari perkembangan kemajuan teknologi. Dilihat dari wawancara masyarakat Kota Pematangsiantar bahwasanya mereka menganggap layanan ini cukup efektif dan cocok digunakan. Meskipun tentunya ada juga masyarakat yang masih pasif dan belum mahir dalam mengaplikasikannya. Akan tetapi, tetap saja masyarakat Kota Pematangsiantar menyambut antusias adanya layanan mengurus administrasi online ini.

Elemen Kemampuan (*capacity*)

Elemen kapasitas (*capacity*) sebagai sumber daya yang diperlukan dalam menciptakan pembangunan dan mengembangkan *e-Government* agar terkonsep menjadi lebih baik dan nyata. Dalam elemen ini terdapat 3 yang menjadi tolak ukur untuk menentukan terwujudnya kemampuan yaitu terpenuhinya sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan sumber daya infrastruktur. Ketiganya harus terpenuhi agar kebijakan yang dijalankan berjalan dengan baik. Sesuai dengan perannya elemen *capacity* ini wujud dari kemampuan pemerintah sesuai programnya. *Website error* bisa diakibatkan oleh jaringan yang bermasalah atau juga masalah internal pada sistem Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar. Jika permasalahan error muncul dari sisi pengguna yang bisa dilakukan pengguna ialah membersihkan *cache* pada *browser*, menyegarkan halaman dan mencoba lagi nanti. Namun, jika permasalahan muncul oleh faktor internal hal tersebut harus segera diatasi agar masyarakat tidak meragukan kualitas pelayanan publik secara online yang dijalankan..

SIMPULAN

Elemen manfaat (*value*) yang dirasakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar yaitu mempermudah pekerjaan staff/pegawai dalam mengurus berkas administrasi. Elemen dukungan (*support*) dinilai sudah baik yaitu adanya kemauan dari pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar (*political will*) untuk menerapkan pelayanan berbasis online yang sudah ditetapkan oleh Walikota Pematangsiantar melalui PERWALI Pematangsiantar NO 02 Tahun 2022 tentang Pedoman Sistem Berbasis Elektronik Kota Pematangsiantar. Sumber daya anggaran (*financial*) yang diperoleh oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar sudah tercukupi dan berasal dari dana APBD. Sudah adanya pelatihan untuk membekali kemampuan staff/pegawai dalam menghadapi inovasi baru yaitu pelayanan berbasis online. Kemudian untuk staff/pegawainya sendiri ditetapkan sesuai dengan bidang kemampuan masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohim. T. (2024). *The Effectiveness of Implementing Population Service System Through Klampid New Generation*. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*. 5(2): 684-700.
- Choirunnisa, Laili, dkk. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*. 3(1): 72-95
- Haris. A. (2023). Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui Penerapan *E-Government* Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Manggrai Timur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*. 3(3): 148-154
- Kinanto, Aco. (2023). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul). *Jurnal Enersia Publika*. 7(2): 149-164
- Maudina, dkk. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Simpelin Ditinjau Dari Perspektif E-Government Di Kabupaten Sukabumi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*. 15(1): 121-135
- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Pematangsiantar No 02 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Berbasis Elektronik Kota Pematangsiantar.
- Rahmadhani. S. (2024). Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada Website “Sipenduk Online” Di Disdukcapil Kabupaten Semarang. *Journal Of Politic and Government Studies*. 13(2):
- Shafira, dkk. (2023). Penerapan e-Government Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Pada Situs Web “PERMEN MANIS” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*. 3(1): 130-143
- Wijatmoko.T. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website *E-Government* Menggunakan Dimensi *E-Govqual* Studi Kasus Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Diy. UIN Sunan Kalijaga.