

THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IN THE SERVICE OF IDENTITY CARDS (KTP) AT THE PALOPO CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE

Andi Aslinda¹, Farhan Makmur², Novayanti Sopia Rukmana S^{3*}
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar
*e-mail Correspondence : novayanti@unm.ac.id

ABSTRACT

Digital government or what is known as Electronic Government (e-Gov) has developed with the presence of Information and Communication Technology (ICT). This research aims to find out how effective E-Government is in the Population Identification Card (KTP) service at the Palopo City Population and Civil Registration Service. This research uses a qualitative approach. The data collection procedures used are observation, interviews and documentation. Checking the validity of the data using Triangulation. The results of this research show that effectiveness E-Government The Population Identification Card (KTP) service at the Palopo City Population and Civil Registration Service is running less effectively. This research uses elements of success based on the results of studies and research Harvard JFK School of Government which consists of three indicators, namely Support, Capacity and Value. Based on these three indicators, indicators Capacity in the poor category refers to the capacity or ability of the Palopo City Population and Civil Registration Service in the form of finance, information technology and human resources who have expertise in the IT field which is inadequate in KTP services.

Keywords: *E-Government, Effectiveness, Service*

PENDAHULUAN

Pemerintahan digital atau yang dikenal dengan istilah *Electronic Government (e-gov)* telah berkembang seiring hadirnya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *E-gov* merupakan sistem dalam penataan kerja instansi pemerintahan dengan memanfaatkan TIK. Penataan *e-gov* dapat dilihat pada Instruksi Presiden (INPRES) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan *Electronic Government*, kebijakan tersebut diharapkan mampu mewujudkan sistem pemerintahan yang berprinsip *good governance* (Wati, 2022). *E-Gov* dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat, dimana informasi dari pemerintah dapat diperoleh dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam sepekan tanpa harus bergantung pada jam operasional instansi pemerintah (Yamin dkk., 2021).

E-gov dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan perwujudan identitas tunggal nasional pada masyarakat melalui transformasi dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi dokumen KTP elektronik (KTP-el) berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai nomor identitas tunggal atau single identity number.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah banyak mengalami perkembangan menuju arah pelayanan Dukcapil Go Digital (Wicaksana, 2022), salah satunya di Disdukcapil Kota Palopo, namun Disdukcapil Kota Palopo belum maksimal memberikan pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya KTP. Data yang diperoleh dilapangan berdasarkan hasil observasi mengenai pelayanan penerbitan KTP, terdapat kendala yang dialami seperti adanya wilayah blackspot atau wilayah yang tidak terjangkau oleh jaringan internet dan daerah yang tidak memiliki jaringan listrik sehingga sulit untuk memperoleh layanan yang menyebabkan masih terdapat 5.730 dari 130.176 masyarakat Kota Palopo yang wajib KTP tetapi belum melakukan perekaman KTP, ketersediaan alat penunjang perekaman, minimnya sarana dan prasarana pelayanan berupa ketersediaan mobil perekam dan infrastruktur pendukung lainnya serta blanko yang terbatas untuk pencetakan KTP elektronik sehingga hal tersebut tentunya menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini memfokuskan pada Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo yang mengacu pada hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2016), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value*.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas *E-Government* dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palopo.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan berbagai informasi tentang Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo secara seksama dan komprehensif. Data Primer merupakan perolehan informasi yang ditemukan pada lokus penelitian atau informasi menurut informan terkait Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data primer terkait dengan objek penelitian baik berupa dokumentasi, internet, atau studi kepustakaan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Instrumen dalam penelitian kualitatif berupa panduan wawancara dan panduan pengamatan serta panduan dialog narasumber, audio dan kamera. Prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi (Pengamatan), Wawancara, dan Dokumentasi. Pengecekan keabsahan data dengan menggunakan Triangulasi. Analisis data pada penelitian ini ada beberapa tahapan yaitu, Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*).

Dalam penelitian ini yang menjadi informan/narasumber adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, Kepala Sub. Bagian Perencanaan, Keuangan, Evaluasi dan Tindak Lanjut, Kepala Seksi SIAK, Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Administrator Data Base Kependudukan dan Masyarakat sebagai penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari penelitian terkait Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, yang diukur melalui fokus penelitian yaitu indikator mana yang telah dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dalam menjalankan *e-government* hingga saat ini. Terdapat tiga indikator berdasarkan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government*, yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas) dan *Value* (Nilai). Dengan demikian, data yang diperoleh melalui wawancara dijabarkan sebagai berikut.

Latar belakang diterapkannya *e-gov* dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Palopo adalah untuk mengakuratkan dan menjamin validitas data kependudukan dalam mewujudkan Indonesia Satu Data berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 melalui transformasi dokumen KTP untuk menghasilkan identitas tunggal nasional atau *single identity number*.

Dalam penelitian ini membahas mengenai efektivitas *e-gov* dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dengan melihat tiga elemen sukses dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, yaitu Dukungan, Kapasitas dan Nilai. Pembahasan lebih lanjut dijabarkan sebagai berikut:

1. Support (Dukungan)

Berdasarkan hasil riset *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2016), hal terpenting dan sangat krusial dalam penyelenggaraan *e-gov* adalah bentuk keseriusan pejabat publik dalam menerapkan konsep *e-gov*. Tanpa adanya unsur *political will* atau keinginan dari pejabat publik, maka

inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-gov* tidak dapat berjalan dengan baik.

Bentuk kesepakatan terhadap kerangka *e-gov* yang telah disepakati bersama dan berlaku secara nasional dalam pelayanan KTP di Disdukcapil Kota Palopo berupa regulasi-regulasi dan SOP yang diterbitkan yaitu berupa Undang-Undang, Inpres, Perwali, SK, dan SE yang dijadikan acuan dalam pelaksanaannya. Pentingnya memiliki kebijakan atau regulasi karena merupakan faktor pendukung dalam penerapan *e-gov* (Tiprastiwi dan Niswah dalam Rahmadany, 2021). Menurut Antoni dkk., (2022), pelaksanaan *e-gov* diperlukan kesamaan pemahaman, keserampakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Selanjutnya dukungan berupa dialokasikannya sumber daya yang dapat mendukung suksesnya pelaksanaan *e-gov* dalam pelayanan KTP di Disdukcapil Kota Palopo. Sumber daya yang digunakan dan telah dialokasikan berupa sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya baik peralatan (infrastruktur) maupun finansial (anggaran) untuk menunjang berjalannya proses pelayanan KTP. Menurut Mishra & Sharma (2013), inisiatif dalam pelaksanaan *e-gov* harus memiliki kecukupan sumber daya.

Kekosongan yang terdapat pada bidang PIAK dan Seksi Kelahiran terjadi pada bulan April 2023 karena kenaikan jabatan, hal tersebut tidak menjadi penghalang dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sebab sudah ada penunjukan pejabat sementara untuk mengisi kekosongan tersebut sambil menunggu pelantikan pejabat baru.

Pelaksanaan *e-gov* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan segala sumber daya agar tercipta lingkungan yang kondusif. Akses berupa keterpaduan sistem yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo belum mendukung dalam pelayanan KTP berbasis *e-gov* dimana aplikasi pelayanan SIAP *ONLINE* belum dapat dimanfaatkan karena masih dalam tahap penyempurnaan dan dari segi kuantitas infrastruktur yang dimanfaatkan jumlahnya sangat terbatas dan masih ditemukan kendala pada *server* yang sering bermasalah sehingga proses pelayanan tidak berjalan. Menurut Layne & Lee (dalam Antoni dkk., 2022), infrastruktur teknologi informasi mempunyai peranan penting dalam *e-gov* dikarenakan infrastruktur teknologi informasi dapat digunakan untuk memproses, menyimpan dan mengubah informasi menjadi bentuk digital sehingga sangat berguna untuk masyarakat.

Untuk mendukung suksesnya penyelenggaraan *e-gov*, maka dibutuhkan bentuk sosialisasi secara kontinyu, merata dan menyeluruh. Sosialisasi dianggap sangat penting dalam penyelenggaraan *e-gov* untuk mendukung suksesnya *e-gov* karena pada dasarnya tujuan dari penyelenggaraan *e-gov* adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Bentuk sosialisasi konsep *e-gov* yang dilakukan Disdukcapil Kota Palopo kepada masyarakat yaitu sosialisasi secara langsung ke masyarakat mulai dari tingkat kecamatan hingga ke tingkat kelurahan, pemasangan *pamflet* pada kantor Disdukcapil Kota Palopo maupun pada Mall Pelayanan Publik Kota Palopo serta penyebaran informasi melalui *website* milik Disdukcapil Kota Palopo yang dapat diakses oleh masyarakat 24 jam. Pemberian sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sangat penting dilakukan oleh pemerintah, sehingga penggunaan *e-gov* dapat lebih efektif pada kedua belah pihak (Mayasari dkk., 2017).

2. Capacity (Kapasitas)

Penerapan *e-gov* sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan (*capacity*) pemerintah dalam melaksanakan dan mengembangkan *e-gov*. Kemampuan tersebut berupa ketersediaan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan ketersediaan sumber daya manusia.

Pelaksanaan dan pengembangan *e-gov* memiliki kegiatan yang luas sehingga memerlukan anggaran dan pembiayaan yang besar, sedangkan ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas. Sumber daya finansial dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya lain, yaitu berupa infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia seperti halnya untuk pelatihan pegawai, penambahan dan *maintenance* alat serta biaya keperluan lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Palopo bahwa sumber daya finansial yang ada di Disdukcapil Kota Palopo belum memadai karena jumlah anggaran disesuaikan dengan PAD Kota Palopo untuk menghindari defisit. Menurut Purwandani dkk., (2012), sumber daya finansial harus dipersiapkan sebaik mungkin karena tanpa adanya anggaran yang cukup maka pelaksanaan atau implementasi *e-gov* akan menjadi mustahil.

Infrastruktur teknologi informasi merupakan salah satu elemen penting di pelaksanaan *e-gov* karena sebagai alat penunjang dalam pelaksanaannya. Dari data yang terkumpul dan dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada Disdukcapil Kota Palopo, diperoleh hasil bahwa infrastruktur di Disdukcapil Kota Palopo masih sangat terbatas hal tersebut dikarenakan anggaran yang tersedia tidak mencukupi untuk pengadaan infrastruktur teknologi informasi. Teknologi adalah dasar untuk pencapaian keberhasilan *e-gov*, oleh karena itu pemerintah wajib menyediakan sarana dan prasarana teknologi yang memadai untuk pencapaian tujuan penyelenggaraan *e-gov* (Rahmadany, 2021).

Ketersediaan SDM yang mempunyai latar belakang pendidikan TI dan mempunyai keahlian khusus di bidang TI akan sangat berpengaruh dalam suksesnya pelaksanaan *e-gov*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Palopo menunjukkan bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Palopo didominasi oleh pegawai honorer dan lulusan Sarjana Pendidikan (S.Pd), sedangkan untuk lulusan di bidang TI hanya berjumlah 3 orang karena tidak ada kualifikasi khusus dalam merekrut pegawai dan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur tidak dijalankan karena terkendala pada segi anggaran. Menurut Wiralestari & Fredy O (2018), kapasitas SDM berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan *e-gov*, hal ini membuktikan bahwa SDM yang memiliki pendidikan yang baik, sering mengikuti pelatihan dan memiliki keahlian IT akan memberikan pemahaman akan penggunaan teknologi.

3. Value (Manfaat)

Penentuan manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-gov* tidak ditentukan oleh pemerintah, melainkan masyarakat yang berkepentingan. Manfaat yang didapatkan untuk Disdukcapil sendiri yaitu memudahkan dalam mengolah data kependudukan dan dapat menjamin tersedianya data kependudukan yang akurat, lengkap dan mutakhir karena sudah berbasis NIK sebagai nomor identitas tunggal atau *single identity number*. Selain Disdukcapil Kota Palopo, hadirnya *e-gov* dalam pelayanan KTP juga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, yaitu proses pemberian layanan yang tidak memakan waktu lama dan adanya kejelasan alur pelayanan. Menurut Gajendra dkk (dalam Sharma & Pokharel, 2016), layanan *e-gov* menawarkan kepuasan publik dalam proses pemerintahan, seperti layanan yang cepat serta penyederhanaan prosedur dan sikap ramah individu.

Esensi *e-gov* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kemudahan dan koneksi kolaborasi yang baik antar pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya untuk keperluan akses sistem administrasi kapan saja dan dimana saja yang dapat dilakukan lebih cepat tanpa menunggu waktu yang lama (Wati, 2022).

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dengan menggunakan elemen sukses penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik menurut hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* yang terdiri dari tiga indikator, yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value* dapat disimpulkan bahwa Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo berjalan kurang efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan kapasitas Disdukcapil Kota Palopo berupa ketersediaan finansial (anggaran), teknologi informasi dan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan di bidang IT yang belum memadai dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Adapun uraian indikator penelitian dijabarkan sebagai berikut:

- A. Indikator *Support* melalui pembangunan infrastruktur dan suprastruktur pendukung belum berjalan dengan baik karena keterbatasan infrastruktur yang dimiliki dan *server* yang sering bermasalah, sedangkan pada dimensi disepakatinya kerangka *e-gov*, pengalokasian sumber daya, dan disosialisasikannya konsep *e-gov* telah berjalan dengan baik yaitu merujuk pada telah disepakatinya kerangka *e-gov*, telah dialokasikannya segala sumber daya dan telah

dilaksanakannya sosialisasi konsep *e-gov*.

- B. Indikator *Capacity* belum berjalan dengan baik, merujuk pada seluruh dimensi berada pada kategori kurang baik yang disebabkan karena ketersediaan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan ketersediaan SDM yang berkompeten yang belum memadai disebabkan karena ketersediaan sumber daya finansial yang terbatas.
- C. Indikator *Value* merujuk pada manfaat *e-gov* dalam pelayanan KTP berupa kemudahan dalam mengolah data kependudukan dan menjamintersedianya data kependudukan yang lengkap, akurat dan mutakhir serta lebih memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan KTP sehingga dikategorikan baik.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa saran penulis terkait Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo sebagai bahan masukan baik untuk Pemerintah Kota Palopo maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo yaitu sebagai berikut:

- A. Pemerintah Kota Palopo perlu mengalokasikan anggaran yang cukup untuk setiap OPD pelaksana *e-gov* salahsatunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan *e-gov*.
- B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo perlu melakukan *maintenance* alat secara rutin dan membenahan segala bentuk infrastruktur agar tercipta lingkungan pelayanan yang lebih kondusif.
- C. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo perlu mengadakan program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur khususnya pada bidang IT.
- D. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo perlu melakukan *recruitment* pegawai yang mempunyai keahlian dan kompetensi di bidang IT.

Selain untuk Pemerintah Kota Palopo dan Dinas Kependudukan Kota Palopo, saran yang diberikan penulis untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo diharapkan untuk:

- A. Menambah Indikator penelitian selain Indikator yang ada pada penelitian ini untuk lebih mengakuratkan temuan hasil penelitian.
- B. Menggunakan Indikator lain diluar dari Indikator yang ada dalam penelitian ini agar diperoleh hasil yang bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., & Akbar, M. (2022). *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure* (E. Nindya (ed.)). CV. Mitra Mandiri Persada.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Mayasari, I., Hendrowati, R., Sofia, A. I., & Wiadi, I. (2017). Implementation of E-Government Through Implementation of Technology Acceptance Model. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4). <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.13>
- Mishra, U., & Sharma, M. (2013). Human Factors Affecting The Adaptability of E-Governance The Indian Public Sector. *Journal of E-Governance*, 36(3). <https://doi.org/10.3233/gov-130349>
- Novitasari, R. W. (2019). Efektivitas Media Pembelajaran CR-DET Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas X Ipa SMA Muhammadiyah 9 Surabaya. In *Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Matematika (PEMANTIK)* (Vol. 1, Issue 1).
- Purwandani, S., Maesaroh, & Rihandoyo. (2012). Analisis Penerapan Electronic Government Di Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(2).
- Rahmadany, A. F. (2021). Literature Study of Electronic Government Implementation in the Perspective of Indonesia's Electronic Government Ranking Dimensions. *Jurnal Bina Praja*,

13(2). <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.281-292>

Sharma, G., & Pokharel, M. (2016). The Strategic Role of Information Technology in E-government: A Case of Nepal. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 8(1).

Taruna, N. N. (2020). *Efektivitas Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Jombang dengan Sistem Work From Home (WFH)* (Vol. 21, Issue 1). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI DEWANTARA.

Wati, N. K. (2022). *Implementasi Kebijakan Electronic Government Pada Dinas Kominfo Statistik Dan Persandian Di Kabupaten Gowa*. Universitas Negeri Makassar.

Wicaksana, A. (2022). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua. In *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.

Wiralestari, & Fredy O. (2018). Kapasitas Sumber Daya Manusia Dan Proses Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan E-Government. *Jurnal Akuntansi*, 3(1).

Yamin, M. N., Guntur, M., Aminia, N., & Bakhtiar. (2021). Government To Citizen (G-To-C) Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Di Kabupaten Gowa. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum & Pengajarannya*, XVI(2).