

DAMPAK PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPEDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMBAWA

Dawe Sapautra¹ dan Dedi Supriadi*¹

¹Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

dedi.supriadi@uts.ac.id

ABSTRAK

Kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya telekomunikasi, multimedia dan teknologi informasi (telematika) pada akhirnya mengubah tatanan organisasi dan hubungan sosial masyarakat. Hal ini tidak dapat dihindari, karena fleksibilitas dan kemampuan telematika untuk memasuki berbagai aspek kehidupan manusia. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dampak penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dan Untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa adalah terciptanya pelayanan pemerintahan yang lebih baik, tata hubungan yang lebih ramping, peningkatan efisiensi pemerintah, praktik korupsi berkurang, terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu. Pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan masih belum meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik belum optimal.

Kata kunci; Dampak; *E-Government*; Pelayanan Publik.

ABSTRAK

Advances and developments of technology, especially in telecommunications, multimedia and information technology (telematics) ultimately change the organizational structure and social relations. This is unavoidable, because of the flexibility and ability of telematics to enter various aspects of human life. The purpose of this study is to determine the impact of implementing an e-government in public services at the Population and Civil Registration Office of Sumbawa Regency and to identify the factors that influence the implementation of e-government in public services at the Population and Civil Registration Office of Sumbawa Regency. This study uses qualitative methods with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of the study show that the impact of implementing e-government in public services at the Population and Civil Registration Office of Sumbawa Regency is the creation of better government

services, streamlined relations, increased government efficiency, reduced corruption practices, and created efficiency on the scale of space and time. Integrated population burden services and daring services have been implemented but have not been optimal. This is due to the uneven socialization carried out by the government, so that people's understanding and awareness in using electronic-based service applications is not optimal.

Keywords: Impart; E-government; Public Service.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi dan komunikasi saat ini lebih begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsa itu menguasai kedua bidang di atas, bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasa Iptek, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai maksud tersebut pemerintah menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah pembangunan nasional, yaitu sektor/bidang Iptek (Hartono, 2010).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis *good government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga penyedia layanan publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu ke kantor untuk melakukan pengurusan, namun cukup dengan menggunakan media internet dapat melakukan pelayanan dimana saja. Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia telah diatur melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika), dimana instruksi tersebut bertujuan untuk memudahkan pelayanan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi telematika yang pada akhirnya dapat mendukung pelaksanaan *good governance*. Hal ini diperkuat dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic*

Government, yaitu terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif (Kasiyanto, 2013).

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pada umumnya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah lamanya waktu pelayanan serta kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pelayanan itu sendiri. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan sebagai mana dikemukakan oleh (Tui, 2019) bahwa masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penerbitan. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu dari banyak keberhasilan pemerintah/administrasi publik tentunya tidak lepas dari peran provider pelayanan publik khususnya aparatur pemerintah sebagai pionir pelayanan erat kaitan dengan kinerjanya. Kinerja instansi di sektor jasa berdampak pada kualitas layanan, dimana hasil kinerja instansi pemerintah meliputi akurasi, ketertiban, keterampilan dan kebersihan pekerjaan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan publik (Dimiyati et al., 2020).

Dengan diterapkannya *electronic government* dalam pelayanan publik ini dampak pada pengelolaan sistem administrasi, layanan, dan alur kerja instansi pemerintah memanfaatkan teknologi informasi perkantoran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Selanjutnya, dengan menerapkan sistem *electronic government* yang menciptakan transparansi, efektivitas dan efisiensi, dan keterlibatan masyarakat dalam Implementasi Pelayanan Publik. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan Instansi Pemerintah publik, dan layanan agensi

pemerintah diharapkan memberikan dampak yang baik dengan menerapkan *electronic government* kepada masyarakat.

Tabel 1.1 Perbedaan pelayanan sebelum dan setelah penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

No	Sebelum penerapan <i>e-government</i>	Setelah penerapan <i>e-government</i>
1.	Pelayanan yang masih Manual	Adanya pelayanan online
2.	Proses pelayanan yang cukup lama	Mempercepat proses pelayanan
3.	Masih menggunakan tanda tangan manual	Sudah menggunakan tanda tangan elektronik

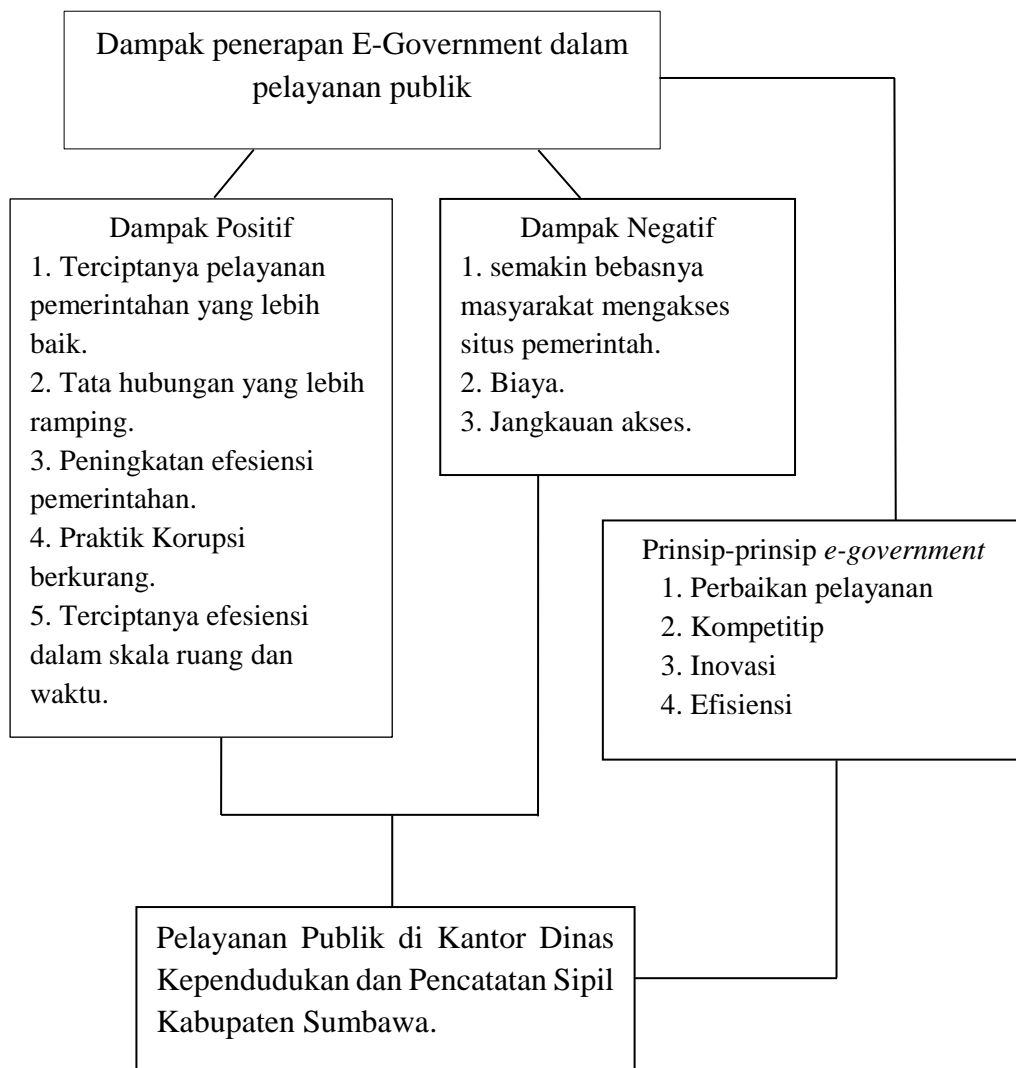
Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dulu sebelum diterapkannya *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa bisa dikatakan masih rendah karena dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih manual, seperti tanda tangan, penyimpanan dokumen, penyampaian informasi terkait prosedur dan ataurannya sehingga dapat memakan waktu dan biaya yang cukup lama karena proses pelayanan yang masih manual, hal ini juga dapat menurunkan tingkat partisipasi masyarakat kepada pemerintah. Dan setelah diterapkannya *electronic government* ini proses pelayan menjadi lebih efektif dan efisien karena tidak banyak waktu yang terbuang untuk mengurus administrasi kependudukan, karena sekarang masyarakat tidak perlu lama-lama untuk mendapatkan pelayanan karena menggunakan *e-government*. Oleh karena itu, dengan adanya pelayanan publik berbasis *e-government* diharapkan dapat memberikan dampak yang lebih baik pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa (Disdukcapil Sumbawa).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan data apa adanya dan menjelaskan data atau kejadian dengan kalimat penjelasan secara kualitatif. Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada observasi serta wawancara mendalam dan dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian. Sumber data terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan sekunder. Kemudian akan dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



PEMBAHASAN

Dampak Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

A. Dampak Positif

Dampak positif dari penerepan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Penerapan *electronic government* berdampak positif dalam lima indikator yang digunakan untuk mengukur dampak pelayanan aparatur pemerintahan

1. Terciptanya pelayanan pemerintahan yang lebih baik

Terciptanya pelayanan pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan yang transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat dan memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

Proses pelayanan yang transparan artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rinci waktu/tarif serta hal-hal yang lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar masyarakat mudah mengetahui segala bentuk informasi dan dipahaminya.

Implementasi *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa mempengaruhi proses pelayanan yang lebih baik, lebih tepat waktu dan akurat sehingga seluruh masyarakat kabupaten sumbawa mudah mengakses informasi layanan yang dibutuhkan.

layanan yang tersedia pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa saat ini meliputi: layanan kependudukan, pencatatan sipil, produk hukum, dan formulir persyaratan. Layanan Pencatatan

Sipil pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa yaitu Akte Kelahiran.

Untuk layanan Formulir Pendaftaran pada sistem informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa belum tersedia secara online, namun menyajikan informasi-informasi penting misalnya persyaratan pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran. Layanan ini dapat diakses melalui situs <http://dukcapil.sumbawakab.go.id/>

Gambar 4.2 Tampilan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).



Sumber data: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Dengan adanya *e-government* ini dapat memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus kepeluannya masing-masing sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan, seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), walaupun penggunaannya masih bertahap aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat ketika dia membuka hp sudah ada dokumen kependudukan di dalam aplikasi tersebut tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

2. Tata hubungan lebih ramping

Tata hubungan yang ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik, hubungan pemerintah dengan masyarakat, hubungan pemerintah dengan dunia usaha, dan hubungan antar lembaga pemerintahan.

Penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa berdampak pada tata hubungan yang ramping, dimana terjalinnya interaksi yang seimbang antara lembaga pemerintah dan sektor publik dan swasta, terlepas dari prioritas, layanan yang sama. Dengan penerapan *electronic government* membentuk kebijakan yang seimbang untuk perkembangan dan kemajuan sektor sosial dan swasta.

Melalui penerapan *electronic government* ini segala segala bentuk informasi dan administrasi kependudukan dapat diakses melalui media elektronik sehingga menciptakan kesetaraan pelayanan, pemberian akses informasi yang merata tanpa memandang status sosial dalam masyarakat.

3. Peningkatan efisiensi pemerintah

Meningkatkan efisiensi pemerintah dalam semua proses, untuk menghindari pengeluaran sektor publik dalam berbagai proses. Misalnya, dalam bentuk sosialisasi berbagai produk pemerintah kabupaten untuk seluruh aparatur akan lebih murah manakala dilakukan secara daring atau online.

dengan hadirnya *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa ini berpengaruh dalam peningkatan efisiensi pemerintahan karena selain dapat memangkas waktu dan juga biaya di sektor pelayanan dan masyarakat, seperti mengurangi penggunaan kertas dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat karena tidak harus bolak-balik ke kantor Dinas Dukcapil untuk mendapatkan pelayanan.

4. Praktik korupsi berkurang.

Berkurangnya praktik-praktik korupsi dikarenakan proses pendataan dan komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korupsi, segala

sesuatu yang terjadi pada sistem komputer apabila secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.

Sebelum adanya *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa sering terjadi prakti suap atau penyogokan terhadap aparatur/pegawai dengan tujuan berkas administrasi kependudukannya cepat selesai. Ini menggambarkan bahwa dengan penerapan *electronic government* dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa yang baik, bersih, dan bebas dari praktik-praktik korupsi dari oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab.

Penerapan *electronic government* ini selain mempermudah akses pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan dan juga meminimalisir praktik korupsi yang mungkin terjadi yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu. Karena aplikasi SIAK yang diterapkan menyajikan semua informasi yang dibutuhkan. Ini menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa berdampak pada berkurangnya praktik korupsi.

5. Terciptanya efisiensi dalam skala ruang dan waktu.

Keuntungan selanjutnya adalah pemerintah tidak perlu menyediakan ruang khusus untuk menggunakan atau mengakses aplikasi. Selain itu, pengguna juga dapat beradaptasi dengan aplikasi pemerintah lainnya dalam jangka waktu yang singkat, pelaksanaan layanan dapat diselsaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

Tuntutan masyarakat untuk pemerintah yang lebih baik dan berkualitas sudah sangat mendesak untuk dilakukan oleh aparatur pemerintah. Solusi yang dibutuhkan yaitu keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi online antar instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengakses semua data dan informasi yang sangat relevan dengan pelayanan publik. perubahan dan kemajuan lingkungan strategis di sektor pemerintahan, teknologi mendorong instansi pemerintah untuk mengantisipasi

paradigma baru dalam upaya perbaikan kinerja birokrasi dan peningkatan pelayanan agar terwujudnya pemerintahan yang baik. Yang paling penting adalah harus dilihat bahwa departemen pemerintahan adalah pendukung dan fasilitator dalam mensukseskan berbagai kegiatan pembangunan, keberhasilan pembangunan harus ditentukan oleh kecepatan aliran data dan informasi antar instansi agar terjadi integrasi sistem antar pemerintah dengan pengguna lainnya.

B. Dampak Negatif

Dampak negatif dari penerepan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

Dampak negatif dari pelaksanaan program ini adalah sebagai berikut:

- 1 Keamanan semakin bebas, masyarakat mengakses informasi pemerintah, besar kemungkinan terjadinya kejahatan seperti peretasan data dan penyebaran berita hoax dan hal lain yang berkaitan dengan informasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.
- 2 Kalalu dari segi anggaran atau biaya dalam proses pelaksanaan program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa bisa dibilang cukup dan bisa juga dibilang kurang, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa memiliki strategi tersendiri untuk memanfaatkan dana atau anggaran yang ada untuk mensukseskan program yang ingin dijalankan.
- 3 belum meratanya proses pelaksanaan program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa di semua desa karena masih dalam proses pelaksanaan program.

C. Prinsip-prinsip *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa

Pemerintah daerah dalam menerapkan *electronic government* harus memiliki konsep *electronic government* yang sesuai dengan cita-cita dan karakteristik daerahnya masing-masing, dimana sesuai dengan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *electronic government* dalam langkah pelaksanaan adalah setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategi pengembangan *electronic government* di lingkungan masing-masing.

Menurut Indrajit (2006:12) menjelaskan bahwa pembuatan visi yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, antara lain:

1 Perbaikan pelayanan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu daerah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

Tabel 4.3 Perbaikan Pelayanan Melalui *Electronic Government*

No	Perbaikan Pelayanan melalui <i>electronic government</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa
1.	Adanya pelayanan secara online,
2.	Menggunakan tanda tangan elektronik
3.	Semakin cepatnya proses pelayanan

Sumber Data: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan pernyataan di atas menjelaskan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa yaitu Bapak Jaya Kusuma, sudah berupaya untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan melalui Penerapan *electronic government* yaitu dengan adanya pelayanan secara online, menggunakan tanda tangan elektronik dan semakin cepatnya proses pelayanan. Sehingga masyarakat lebih semangat lagi dalam membuat dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

Dengan implementasi *electronic government* di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa ini berpengaruh pada peningkatan atau perbaikan pelayanan sehingga output dari *electronic government* ini tidak hanya dirasakan oleh pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa tetapi juga Masyarakat ikut merasakan pelayanan yang lebih efektif.

2 Kompetitif

Membangunan lingkungan yang kompetitif adalah bahwa dalam melayani masyarakat bukan hanya diserahkan atau menjadi tanggungjawab instansi pemerintah saja, tetapi sektor lain seperti swasta diberikan pula kesempatan untuk melakukannya. Pemerintah juga harus mampu membuat kompetisi yang adil dan tidak memihak agar tercapainya visi *electronic government*.

dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*electronic government*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dapat menciptakan pelayanan yang lebih baik, cepat dan tepat, sehingga dapat menciptakan peluang bagi pemerintah untuk dapat bersaing dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

3 Inovasi

Inovasi merupakan sebuah proses atau hasil pengembangan dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan dalam menciptakan atau memperbaiki produk baik jasa maupun barang, proses, metode yang memberikan nilai secara signifikan. Inovasi di bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai cara baru atau ide kreatif teknologi pelayanan dapat juga memperbahaui pelayanan yang sudah ada atau menciptakan penyederhanaan, trobosan dalam hal prosedur, metode, pendekatan maupun struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai tambah kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Bahwa dengan penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, dapat memudahkan pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik, sehingga output dari inovasi tersebut membuat masyarakat lebih antusias dalam mengurus semua dokumen kependudukan karena proses pelayanan yang cepat dan tepat.

4 Efisiensi

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat. Pemberian pelayanan dengan pemanfaatan teknologi digital dan internet tidak selamanya menjadi jalur alternative karena nanti setelah masyarakat luas terbiasa dengan teknologi digital, pemerintah akan menjadi efisien secara signifikan dapat menurunkan anggaran belanja daerah.

bahwa penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa meningkatkan efisiensi yaitu dari segi waktu. Pemerintah dukcapil tidak kesulitan lagi dalam mencari data kependudukan atau data administrasi masyarakat, karena dalam sistem semua ditata dan terstruktur. Jadi secara otomatis datang yang diperlukan akan muncul dilayar komputer dan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa sudah menyediakan pelayanan online sehingga masyarakat bisa secara mandiri mengurus dokumen Kependudukannya. walaupun masyarakat belum bisa mendapatkan file dokumennya secara online, karena untuk mengantisipasi terjadinya penyalagunaan data atau dokumen kependudukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab dan dapat merugikan masyarakat oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.

KESIMPULAN

Penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Tujuan dari penggunaan *e-government* adalah agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga terwujudnya *good governance*.

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang penulis teliti, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa sudah menerapkan sistem *electronic government*. Dengan penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dapat memperbaiki proses pelayanan menjadi lebih baik. Penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa bisa dikatakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena belum seutuhnya menggunakan aplikasi *electronic government* dalam melayani kebutuhan masyarakat sehingga belum optimalnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Dan juga belum semua bentuk dokumen kependudukan dapat dilayani secara online seperti E-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) karena masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga proses pembuatan dokumen belum bisa dilayani semua secara online dan masyarakat harus pergi ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Adapun beberapa aplikasi yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat yaitu seperti Whatsaap, website dan Identitas Kependudukan digital (IKD).

DAFTAR PUSTAKA

Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57-67. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>

Hartono. (2010). *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Indrajit, R. E. (2006). *Elektronik Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis internet dan Teknologi Informasi*. 1-93.

Kasiyanto. (2013). Kebijakan Sistem Pemerintahan E-Government Di Kabupaten Tulungagung, 1, No. 1. Hal 2-9.

Tui, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2). 254-263.

Undang-Undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

INPRES No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Link

<http://dukcapil.sumbawakab.go.id/>

http://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2012/12/instruksi_presiden_no_3_th_20031.pdf