

Kualitas Pelayanan Aparatur Melalui Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna

Naldo

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, naldogerry13@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Aparatur Melalui Penerapan *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dimana data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Aparatur Melalui Penerapan *Electronic government* di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Muna terdiri atas beberapa indikator kemampuan fisik, reabilitas, responsivitas, kompetensi.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Aparatur Pemerintah, Electronic Government.*

Abstract

This study aims to find out how the quality of service for the apparatus through the application of electronic government in the Department of Population and Civil Registration of Muna Regency. This research is a research with a qualitative approach where data is collected using interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used in this research is qualitative analysis. The results of this study indicate that quality of Apparatus Service through the Application of Electronic Government at the Department of Population and Civil Registration of Muna Regency can be measured by indicators of physical ability, reliability, responsiveness, competence.

Keywords : *Service Quality, Government Apparatus, Electronic Government.*

Pendahuluan

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat dan padat, maka sudah selayaknya jika sejak dini pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi banyaknya perubahan yang terjadi sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan tersebut baik dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun pengaruh dari arus globalisasi yang sudah melandah bangsa kita. Pengguna teknologi informasi dan komunikasi (*information and komunkation/ICT*) di Dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan *ICT* di berbagai bidang sebab *ICT* memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan berbagai kegiatan atau interaksi dalam setiap waktu. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual memasuki era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktifitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih moderen sebagai dampak dari keinginan dan perubahan tersebut.

Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (*cyber*) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia *cyber* ini dapat dikatakan sebagai *ensikplodia* dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan internet yang saat ini mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintah daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks dan suara (*multimedia*). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan. Dalam hal ini, *e-government* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia.

Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai oleh IT telah menjadi pemicu utama pengembangan *e-government*. Muara pengembangan e-

government dimanapun adalah tujuan untuk meningkatkan good governance. Meningkatkan eektivitas dan efisiensi pekerjaan dilembaga pemerintahan. Namun yang lebih penting, melalui e-government pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Tetapi berbicara mengenai e-government bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain omatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam dari pada itu. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan e-government.

Karena untuk melakukan e-government diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintah harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk faktor-faktor dari sistem informasi tersebut. Dalam hal ini, e-Government telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia. Dengan melalui e-Government pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan serta content-nya pun bermacam-macam.

(Tangkilisan (2005) menguraikan bahwa kualitas pelayanan aparatur pemerintah terdiri dari (1) Kenampakan fisik (*Tangible*) mencakup fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas. (2) Reabilitas (*reliability*) mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat di pertanggung jawabkan. (3) Responsivitas (*responsiveness*) yakni daya tanggap profider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplek klien. (4) Kompetensi meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klayen apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.

Telah banyak studi yang menyoroiti fenomena penerapan e-government dalam pelayanan publik seperti studi Sudirman et al., (2022); Sudirman, Sari, & Abdullah,(2022) yang mengkaji mengenai penerapan E-government dalam perencanaan elektronik, serta manfaat e-government dalam mendorong pembangunan berkelanjutan, kemudian studi dari (Loka et al., 2022) tentang pelayanan berbasis e-government di masa new normal. Dari sekian studi tersebut belum ada yang mengambil fokus

penelitian di daerah kabupaten Muna. Sehingga perlunya dilakukan studi ini lebih lanjut.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan aparatur melalui penerapan E-government pada Disdukcapil kabupaten Muna. Studi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian *e-government* dalam pelayanan publik

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Dimana, pendekatan kualitatif itu sendiri merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata atau bukan dalam bentuk angka. Menurut Moleong (2013) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Muna pada instansi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dengan pertimbangan instansi tersebut merupakan salah satu instansi yang memiliki tugas dan fungsi dalam melayani masyarakat.rg

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:(1) wawancara yaitu dengan mengadakan dialog atau komunikasi baik secara bebas maupun secara mendalam pada informan untuk memperoleh data yang akurat. (2) observasi (pengamatan) yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti guna untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penyusunan proposal ini. (3) dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui gambar. Dengan demikian narasumber yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan-informan yang diharapkan mampu memberikan informasi utama tentang tentang fokus kajian dari penelitian ini. Adapun teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, & Saldana, (2014) yang meliputi pengumpulan data, proses reduksi, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna

Berdasarkan pada peraturan daerah Kabupaten Muna melalui peraturan Bupati No 15 tahun 2010 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tatakerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini tugas dan fungsinya sebagai unsur pelaksana teknis pendukung pelaksana tugas Bupati melalui Sekretaris Daerah untuk melaksanakan tugas wajib pemerintah daerah dalam hal diperlukan sebagai bahan penyusunan pengambilan kebijakan perencanaan penyelenggaraan pemerintah pembangunan masyarakat dalam bentuk penyusunan struktur penduduk. Dari sedikit paparan diatas dapat dipahami bahwa proses pelayanan publik pada instansi tersebut berada pada grafik yang cukup padat berbanding lurus dengan tuntutan profesional kerja dan kebutuhan pertumbuhan masyarakat maka pengoalahan data menjadi semakin rumit maka kebutuhan akan penerapan e-government menjadi faktor yang cukup mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika membicarakan tentang kualitas pelayanan disebuah instansi, sudah barang tentu kita akan membicarakan tugas pokok dan fungsi dari instansi tersebut. Hal ini agar adanya kejelasan tentang indikator kunci dalam proses pembuatan sampai evaluasi dari setiap kebijakan yang dihasilkan.

Dengan menerapkan e-government secara profesioanal diharapkan dapat mengaplikasikan pelayanan publik secara lebih berkualitas. Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna merupakan salah satu tugas dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus diemban oleh aparat instansi pemerintah di daerah. Dalam memberikan pelayanan tersebut, dituntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Penelitian ini difokuskan pada pembahasan pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Surat Keterangan Kependudukan, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek. Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dengan menetapkan pelayanan publik berbasis e-government dapat dilihat dari aspek sebagai berikut:

a. Kemampuan Fisik

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini namun dalam hal ini tergantung

dari kesiapan yang dimiliki oleh tiap daerah. Seperti halnya kota besar lain di Indonesia yang telah mempersiapkan infrastruktur guna mendukung penerapan e-government di daerahnya baik itu dengan membuatnya sendiri ataupun kerja sama dengan pihak luar (outsourcing) dengan menyediakan software (perangkat lunak) maupun hardware (perangkat keras) dan dukungan jaringan lainnya. Infrastruktur yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Ini disebabkan masih sangat sedikit mobilitas masyarakat untuk mengakses vendor-vendor perangkat keras/lunak dengan technical support yang tersebar di daerah-daerah.

Adapun kondisi infrastruktur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dapat dilihat *Pertama* Software (perangkat lunak) implementasi *e-government* dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan penerapan SIAK yang dilaksanakan sejak tahun 2017 di Kabupaten Muna. Setiap biodata penduduk yang diinput ke dalam SIAK akan diproses, dan SIAK akan menerbitkan nomor induk kependudukan yang bersifat tunggal bagi setiap orang NIK yang terdiri dari 16 digit angka yang merupakan kombinasi dari beberapa kode tertentu sehingga setiap penduduk hanya memiliki satu NIK.

Pengguna aplikasi SIAK terdiri dari beberapa kategori, yang masing-masing memiliki hak akses yang berbedah-beda terhadap izin untuk melakukan konfigurasi aplikasi serta informasi yang dapat di buka. Tingkatan pengguna atau hak akses pada aplikasi SIAK antara lain : *administrator* memiliki hak akses untuk lakukan konfigurasi terhadap seluruh system yang meliputi konfigurasi wilayah, pengaturan setiap penandatanganan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan memonitor penggunaan hak akses oleh pengguna lain. *Operator* memiliki hak akses untuk melakukan hak input data pendaftaran, pendaftaran penduduk dan mencetak dokumen kependudukan KK, KTP. *Operator* memiliki hak akses untuk melakukan input data pencatatan sipil, percetakan akta-akta catatan sipil dan hak akses untuk melihat informasi tentang statistic kependudukan yang telah terhimpun dalam database kependudukan SIAK.

Kedua program KTP (e-KTP) merupakan penyempurnaan dari SIAK dimana melalui SIAK database kependudukan di daerah dan nasional terbentuk, e-KTP bertujuan untuk meningkatkan akurasi database kependudukan SIAK yang telah terbentuk dengan menambahkan komponen biometric penduduk (foto, sidik jari, retina mata, tanda tangan) penduduk sebagai komponen pelengkap dari data kependudukan yang telah ada.

Kedua Hardware (perangkat keras) peralatan untuk menjalankan yang dibutuhkan untuk menjalankan SIAK adalah computer server yang berfungsi sebagai tempat program aplikasi SIAK dipasang dan sekaligus sebagai tempat penyimpanan database kependudukan hasil pelayanan, computer PC klien untuk mengakses dan menjalankan SIAK, printer dot matriks untuk mencetak dokumen kartu keluarga. kemudian konvensi berkas dan dokumen kependudukan hasil pelayanan administrasi kependudukan kedalam format digital (elektronik) melakukan menginget berkas dan dokumen tersebut merupakan dokumen Negara yang harus dikelola dan diamankan dengan baik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang pedoman pendokumentasian hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa spesifikasi Software dan Hardware yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna telah Memenuhi Standar dalam proses pemberian pelayanan berbasis elektronik atau e-government. Menurut Fery Putri Semumu (pengguna layanan) mengatakan bahwa :

“Disini sudah tersedia sarana akses internet serta kemudahan dalam menjangkaunya membuat saya masyarakat sangat terbantu dalam mencari-cari informasi yang terkait dengan kepengurusan yang kita lakukan .”(Wawancara, 23 februari 2021).

Sejalan dengan pendapat Muhammad Sanusi (selaku Sekretris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna) mengatakan bahwa :

“Ketersediaan sarana dan prasarana internal seperti ketersediaan hardware dan software disini yang sudah mencukupi dan kemudahan dalam menjangkau akses internet yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Muna .” (Wawancara, 23 februari 2021)

Selanjutnya yang dikemukakan Ahyadi (selaku KABID pelayanan dan pencatatan sipil kabupaten muna) mengatakan bahwa :

“Untuk fasilitas operasional seperti gedung kita sebenarnya termaksud kategori yang belum layaklah kalau untuk sebuah kantor atau dinas yang melayani sebuah pelayanan publik. Karna pelayanan publik itu seharusnya kan sesuai SOP harus ada ruang tunggu yang memadai, ruang kerja yang nyaman. Kita inikan kepanasan karna padat. Tapi lagi-lagi kita tidak bisa berbuat apa-apa kalau bukan dari pemerintah daerah itu sendiri yang menyiapkan. Jelas kalau untuk sarana gedung belum layak dan sangat kecil.” (Wawancara, 23 februari 2021)

Kenyamanan tempat pelayanan dan dari segi peralatan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Kesimpulan secara keseluruhan bahwa spesifikasi Software dan Hardware yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna telah Memenuhi Standar dalam proses pemberian pelayanan berbasis elektronik atau e-government. Dan adanya dukungan jaringan yang memadai dalam penerapan E-governement, ini berarti dalam pemberian layanan kepada masyarakat menjadi semakin mudah, lebih efisien waktu yang digunakan dalam proses pelayanan publik. Dengan adanya kemajuan teknologi, masyarakat dapat memiliki kemudahan dalam akses layanan maupun untuk memperoleh informasi. Disdukcapil Muna juga telah membuka ruang atau lingkungan yang lebih demokratis dimana akses informasi maupun akses layanan telah dibuka secara umum kepada masyarakat luas dan masyarakat juga dapat memberikan saran, kritik, maupun berinteraksi langsung dengan petugas melalui kanal aduan layanan yang disediakan Website disdukcapil Muna.

b. Reabilitas

Berbicara tentang pelayanan publik yang berkualitas, salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kondisi tersebut adalah reabilitas artinya sejauh mana informasi yang diberikan kepada masyarakat tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan maksud tidak terjadinya lagi kesimpang siuran dalam tata cara atau mekanisme operasional sebuah program maka dipandang perlu untuk merumuskan metode yang efektif dalam merancang prosedur tersebut. Reabilitas dapat ditopang oleh lengkapnya data yang dipunyai oleh tiap tiap unit. Misalnya saja proses pendaftaran akta cacatan sipil dimana sebelumnya setiap instansi harus membuat sebuah unit yang bertugas untuk membuat dan menertibkan blanko atau formulir isian dalam penerapan *e-government*.

Unit tersebut bisa saja dihilangkan dengan menerapkan pendaftaran dan pengisian formulir berbasis internet sehingga masyarakat cukup mendownload file yang diterbitkan dalam internet tentu saja hal tersebut dapat disederhanakan kembali dengan metode penginputan data langsung ke server induk. Artinya data kemasyarakatan yang ada di input langsung oleh masyarakat sendiri dan diolah oleh operator pusat sehingga keamanan data dari masyarakat dapat ditingkatkan.

Sosialisasi prosedur yang efektif dikarenakan aksesnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Jika dilihat dari kualitas

sosialisasi, sosialisasi yang berkualitas harusnya dilaksanakan dengan secara berkesinambungan diseluruh lapisan masyarakat. Kendala yang sering terjadi dalam proses sosialisasi prosedur adalah banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang terbuang dalam mencapai asas keberlanjutan tersebut. Dengan memanfaatkan jejaring internet kendala tersebut dapat diminimalisir disebabkan akses internet yang tidak mengenal batas waktu, biaya yang relatif murah dan hanya perlu satu orang staf yang bertugas sebagai operator untuk mengupdate bahan sosialisasi walaupun metode seperti ini membutuhkan eksistensi masyarakat di dunia maya yang pada kenyataannya belum terlalu tinggi namun setidaknya dapat menjadi solusi dari tersedianya akses informasi terhadap kejelasan prosedur pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terkait bagaimana upaya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dalam mensosialisasikan tentang reabilitas pelayanan kepada masyarakat beliau menyatakan bahwa :

“Mengenai kesederhanaan dan kejelasan prosedur dalam proses pelayanan kami sudah menyampaikannya kepada masyarakat baik itu dalam bentuk lisan maupun tulisan seperti melalui internet, sosialisasi disetiap kecamatan, dan sudah ada juga kami tempel didinding kantor supaya masyarakat mudah mengerti. (wawancara 18 Februari 2021).”

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ir. Muh Sanusi S.P selaku Sekretaris terkait bagaimana upaya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dalam mensosialisasikan kesederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan :

“Prosedur pelayanan sudah kami sampaikan kepada masyarakat Muna semaksimal mungkin. Dan sampai pada saat ini, semenjak *e-Government* proses pendaftaran akta pencatatan sipil yang sebelumnya setiap instansi harus membuat setiap unit yang bertugas untuk membuat blanko dan formulir isian, namun dalam penerapan e-government pendaftaran dan pengisian formulir sudah berbasis internet sehingga masyarakat cukup mendownload file yang diterbitkan dalam internet, akan tetapi walaupun pelayanan yang diberikan berbasis online masyarakat tetap harus ke Kantor Disdukcapil, seperti pembuatan dokumen kependudukan seperti *e-government* untuk perekaman iris mata dan lain-lain. Selain itu, masyarakat harus ke Kantor Disdukcapil untuk pengambilan dokumen kependudukan dan membawa persyaratan ke kantor Disdukcapil Kab Muna. (Wawancara dengan 18 Februari 2021).

Berdasarkan wawancara dari kedua informan diatas dapat diketahui bahwa kesederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna sudah tersampaikan kepada masyarakat Kabupaten Muna baik itu secara lisan maupun tulisan, baik itu melalui internet, sosialisasi setiap kecamatan, serta melalui papan informasi maupun poster dan dipajang dipelataran dan didalam ruangan ruangan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna, meskipun pelayanan sudah berbasis online, masyarakat harus tetap datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukannya. Contohnya pembuatan dokumen e-KTP masyarakat harus mengikuti prosedur seperti perekaman iris mata pengambilan foto dan lain-lain. Selain itu, masyarakat harus datang pengambilan dokumen kependudukan dan membawah persyaratan asli ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna.

Mengenai kesederhanaan dan kejelasan prosedur pelayanan dalam sebuah wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna pengguna layanan bernama Wahyudin memberikan tanggapan terkait bagaimana kualitas pelayanan berbasis *e-government* :

“Prosedur pelayanan melalui online cukup efektif dikarenakan bisa diakses walaupun tidak harus pergi ke kantor capil langsung, karena syarat-syarat terkait kepengurusan itu sudah tertera didalamnya tinggal kita buka link website dan memrintnya, setelah syarat dan ketentuannya sudah terpenuhi jadi kami tinggal bawah ke kantor capil, apalagi kami jauh dengan pusat kota jadi sangat membantu pelayanan berbasis online ini. (wawancara 18 Februari 2021)”

Pendapat diatas berbeda dengan Muhammad Saban selaku masyarakat pengguna layanan terkait pelayanan berbasis *electronic government* mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa agak rumit karena saya kurang paham yang menggunakan internet jadi saya lebih memilih turun langsung apabila ada yang tidak di pahami jadi bisa ditanyakan langsung. Dan yang penting sabar saja menunggu. (wawancara 18 Februari 2021)

Maka pembahasan diatas dapat dilihat bahwa kesederhanaan dan kejelasan prosedur dalam proses pelayanan publik dapat diselesaikan dikarenakan waktu yang terbuang dalam pendataan dan penyusunan berkas yang lebih mudah. Banyak penumpukan masyarakat yang harus dilayanipun dapat tertanggulangi dengan menyederhanakan beberapa prosedur manual dengan mengalihkan kemetode otomatis disamping itu dengan menerapkan pelayanan berbasis media elektronik dapat pula

menjadi senjata sosialisasi yang cukup mumpuni dalam mencapai asas keberlanjutan dalam sosialisasi prosedur dikarenakan akses yang tak mengenal batas waktu.

Kemudian kesimpulan secara keseluruhan berdasarkan hasil observasi di lapangan dan dikaitkan dengan keputusan Menteri nomor 63 tahun 2003 mengenai sendi-sendi pelayanan prima yaitu, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan titik dan juga masyarakat dapat mengetahui adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan. Reabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dapat dilihat dari proses pelayanan publik yang sebelumnya setiap instansi harus membuat sebuah unit yang bertugas untuk membuat dan menerbitkan blanko atau pun formulir isian, namun dalam penerapan *e-government* pendaftaran dan pengisian formulir akta catatan sipil dalam hal ini KTP dan KK sudah berbasis internet sehingga masyarakat cukup mendownload file yang diterbitkan dalam internet.

Dengan demikian aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna telah menetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan salah satu sendi-sendi pelayanan prima yaitu kesederhanaan dan kejelasan prosedur. Hal ini juga sesuai dengan tujuan dari *e-government* yaitu untuk meningkatkan akses masyarakat kesumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah daya tanggap atau bentuk kepekaan dan kemampuan terhadap penyedia layanan bagi pengguna layanan. Hal yang diperhatikan dalam pelayanan yaitu tingkat kepuasan masyarakat dalam memberikan respon yang baik, jika terjadi pelayanan yang kurang tepat terhadap masyarakat maka akan menimbulkan kesan buruk pada kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu pegawai harus bisa memberikan sikap positif terhadap pengguna layanan agar terciptanya pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna sudah cukup baik dalam memberikan respon dalam melayani masyarakat.

Sikap sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan sangat amat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pemberi layanan ramah dan sopan maka akan memberikan penilaian yang baik pula dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya terdapat orang-orang yang

mempunyai etika. Orang yang ramah dan sopan santun berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Rahmat (pengguna layanan) mengatakan bahwa:

“Petugas sudah cukup baik dalam memberikan respon dan memberikan penjelasan apabila ada hal yang tidak diketahui oleh masyarakat agar tidak menjadi hambatan dalam pengurusan bagi pengguna layanan tersebut. Apabila masyarakat mengeluh pegawai langsung mengarahkan asalkan kita rajin bertanya ketika tidak ada yang dipahami.” (wawancara22 februari 2021).

Dapat dirasakan secara nyata peran media elektronik dalam responsifitas bagi masyarakat dengan menerapkan komputerisasi berkas mampu menjadi solusi pengadaan dokumen pencatatan. Berkas-berkas yang ada dapat di save dalam bentuk dokumen virtual dengan format doc, docx ataupun pdf yang hanya membutuhkan sebuah komputer sebagai tempat penyimpanannya serta mampu digandakan sekejap sehingga pembuatan dokumen akta catatan sipil menjadi lebih singkat.

Dalam wawancara selanjutnya bersama Ahyadi selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna terkait responsivitas beliau dalam penerapan *e-government* mengatakan bahwa :

“Penggunaan media elektronik sedikit banyak dapat menimbulkan pemerataan pelayanan bagi masyarakat. Bagi kami para pegawai menghadapi keluhan masyarakat bukanlah menjadi faktor kejenuhan dikarenakan hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab kami. Melainkan melihat kertas-kertas menumpuk diruangan menjadi tekanan tersendiri dalam menjalankan tugas. Dengan adanya komputerisasi berkas, membuat berkurang arsip yang menumpuk sehingga sedikit banyak mampu mengurangi tekanan dalam pekerjaan. Tekanan pekerjaanlah yang membuat banyak aparat cenderung tidak mau tau, cuek ataupun setengah hati dalam melaksanakan pelayanan.” (wawancara22 Februari 2021).

Demikian petikan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna mengenai adanya responsivitas yang dirasakan dalam masyarakat. Hal hal tersebut hanyalah sedikit gambaran mengenai praktek *e-government* mampu menjadi salah satu cara mencapai pelayanan yang berkualitas namun kita tak boleh terjebak dalam pemahaman bahwa teknologilah yang menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas tersebut perlu analisis yang lebih dalam mengenai apa yang sebenarnya menjadi faktor yang

berperan dalam kualitas pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Pegawai disdukcapil Muna sopan santun dan ramah sesuai dengan pengamatan peneliti dilapangan begitu masyarakat menyampaikan keluhannya kepada pegawai, maka pegawai langsung merespon dan kemudian mengarahkan sesuai urusan dan keluhan yang dialami oleh masyarakat, kemudian kepengurusan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Ini membuktikan bahwa respon pegawai kepada masyarakat baik.

Responsivitas dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dapat dilihat dengan adanya komputersasi berkas, yang membuat arsip yang menumpuk menjadi berkurang sehingga sedikit banyak mampu mengurangi tekanan dalam pekerjaan, sehingga pegawai tidak mengalami kelelahan yang berlebihan sehingga jika ada masyarakat yang bertanya atau mengeluh mereka melayani dengan ramah karena tekanan dalam bekerja sudah diminimalisir dengan penerapan e-government ini. Dengan demikian aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna telah menetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan salah satu sendi-sendi pelayanan prima yaitu responsivitas meskipun masih harus lebih ditingkatkan lagi, agar masyarakat merasa aman dan tenang dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna. Hal ini juga sesuai dengan salah satu tujuan dari diterapkannya *e-government* yaitu pembentukan sistem manajemen dalam proses kerja transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan atau lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

d. Kompetensi

Memperhatikan kondisi yang ada, penerapan *e-government* di Indonesia menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah. Salah satunya diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Penerapan *e-government* di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi . menghadapi tantangan tersebut diatas, pemerintah kiranya perlu melakukan peningkatan kualitas SDM, perlu diadakannya pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi. Yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (manage change).

Untuk menunjang pelayanan yang berkualitas maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna sudah seharusnya memiliki beberapa tenaga ahli dalam bidang tersebut berupa keluaran

perguruan tinggi berbasis IT ataupun pegawai yang punya keahlian dalam bidang tersebut. Untuk meminimalisasi kendala ini, pihak Pemda Kabupaten Muna giat melakukan kebutuhan dan bimbingan teknis bagi para abdi negara tersebut khususnya yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Arwin SH (selaku KABID pendaftaran penduduk) mengatakan bahwa :

“Petugas disini selalu mengikuti pelatihan bimtek apabila ada versi terbaru yang diselenggarakan dalam menunjang pelayanan *electronic government*. Dengan adanya itu selalu kami mengutus perwakilan untuk mengikuti pelatihan tersebut demi menunjang penguasaan dan pengoperasian media digital. Karena dalam situasi saat ini ketika komputerisasi menjadi pijakan dari pelayanan publik modern.” (wawancara 18 februari 2021).

Dalam rangka meningkatkan kapasitas kemampuan SDM Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan baik maka diselenggarakan kegiatan peningkatan kapasitas SDM pelayanan yang dikemas dalam bentuk workshop dan gathering pendidikan dan pelatihan bimtek bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna yang diselenggarakan oleh lembaga informasi keuangan dan pembangunan daerah bersama narasumber dan pemateri ahli dari kementerian dalam negeri RI narasumber dari direktorat jenderal kependudukan dan pencatatan sipil kementerian dalam negeri RI. Dengan kegiatan ini diharapkan SDM pelayanan dinas disdukcapil lebih baik dengan salah satu indikatornya adalah meminimalkan keluhan pemohon.

Adapun pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan yaitu :

1. Pelatihan kemampuan administrator data base (ADB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna.
2. Bimtek peningkatan kapasitas pengelolaan SIAK bagi pejabat dan ADB
3. Peningkatan kapasitas aparatur disdukcapil khususnya dalam bidang pelayanan pencatatan sipil.

Dalam wawancara selanjutnya dengan Febrianto selaku pengguna layanan terkait kemampuan fisik dalam penerapan *e-government* memberikan tanggapan terkait hal tersebut:

“Pegawai disini sudah pada lincah dan mahir dalam mengoperasikan aplikasi, terlihat ketika saya menguruskan akta kelahiran anak saya sangat cepat selesai, jam 2 atau jam 3 sore kemudian saya disuruh datang ambil akta tersebut.” (wawancara 18 februari 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna saat ini sudah sampai di tahap yang mampu berpindah dari satu tahapan ketahapan yang lain dalam proses pengembangan e-governmentnya. Dari yang semula hanya memiliki website sebagai sarana informasi namun saat ini sudah mampu memberikan pelayanan secara digital, menggunakan sistem informasi digital dalam setiap pekerjaan dilingkup organisasi dan mampu melakukan sinkronisasi penggunaan data dengan sesama lembaga pemerintah maupun swasta.

Kemudian kesimpulan secara keseluruhan berdasarkan observasi di lapangan dan dikaitkan dengan keputusan menteri nomor 63 tahun 2003 mengenai sendi-sendi pelayanan prima yaitu kemampuan fisik terkait SDM pegawai bahwa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna tergolong baik hal ini terlihat dari banyaknya pelatihan-pelatihan yang telah mereka ikuti yang dilaksanakan instansi tersebut dalam menunjang pelaksanaan fungsi dan tugasnya. Kemampuan dan keterampilan pegawai juga ini berperan dalam mengatasi hambatan yang timbul dalam implementasi *e-government*, misalnya dalam penggunaan-penggunaan sistem berbasis komputer ataupun jaringan dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai yang memadai maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan lebih cepat.

Dari hasil temuan maka penerapan e-government di Disdukcapil Kabupaten Muna dianggap mampu meningkatkan kualitas pelayanan aparatur hal ini selaras dengan studi (Kusuma, Wasistiono, & Pitono, 2021; Maulani, 2020; Supriyanto, 2016) bahwa meningkatkan kualitas layanan publik adalah masalah penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat. Maka hal yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik itu sendiri dengan menerapkan *Electronic Government*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *electronic government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dinilai dengan beberapa indikator yaitu Kemampuan Fisik berupa spesifikasi Software dan Hardware yang ada di Disdukcapil Muna, Reabilitas terkait dengan informasi yang diberikan petugas Disdukcapil Muna terhadap pengguna layanan dan dapat dipertanggungjawabkan, Responsifitas peran media elektronik dalam responsifitas bagi masyarakat dengan menerapkan komputerisasi berkas mampu menjadi solusi pengadaan dokumen pencatatan. Dengan adanya komputerisasi berkas,

yang membuat arsip yang menumpuk menjadi berkurang sehingga sedikit banyak mampu mengurangi tekanan dalam pekerjaan, sehingga pegawai tidak mengalami kelelahan yang berlebihan sehingga jika ada masyarakat yang bertanya atau mengeluh mereka melayani dengan ramah karena tekanan dalam bekerja sudah diminimalisir dengan penerapan e-government ini, Kompetensi terkait SDM pegawai bahwa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna tergolong baik hal ini terlihat dari banyaknya pelatihan-pelatihan yang telah mereka ikuti yang dilaksanakan instansi tersebut dalam menunjang pelaksanaan fungsi dan tugasnya.

Referensi

- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158.
- Loka, D. M., Abdullah, A., & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 205–218.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington D.C: Sage Publications, Inc.
- Sudirman, Faturachman Alputra, & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sudirman, Faturachman Aputra, Sari, E. I., & Abdullah, A. (2022). Penerapan E-Planning dalam Perencanaan Pembangunan Daerah di Kota Kendari : Kontribusi untuk SDGs. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 174. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i2.25500>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.