

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi aspek krusial dalam berbagai sektor, termasuk layanan publik, di era digital saat ini. Konsep "e-Government" merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, melibatkan jaringan area luas (*wide area network*), internet, dan perangkat komputasi seluler, sebagaimana yang ditetapkan oleh Bank Dunia pada tahun 2001.

E-Government mempunyai kekuatan untuk mengubah secara mendasar cara kerja pemerintah dan pemerintahan. masyarakat, serta organisasi komersial dan pejabat pemerintah, berinteraksi. Penerapan dan pengembangan *e-government* di Indonesia selain untuk mengikuti tuntutan zaman yang kian digitalisasi ini, juga dapat mewujudkan pemerintah yang bersifat transparansi, akuntabel, efektif, dan efisien kepada masyarakatnya. Kini, pada pemerintahan pusat atau daerah, telah banyak yang menerapkan adanya *e-government* dalam bentuk *e-service* atau layanan elektronik.

Suatu tindakan, perusahaan, atau kinerja yang disampaikan melalui teknologi informasi disebut sebagai layanan elektronik atau *e-service*. Layanan elektronik mencakup komponen bantuan pelanggan, *e-tailing*, dan layanan pelanggan (Rowley, 2006). Dengan adanya *e-service* diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik dan dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses apabila tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus secara langsung.

Selain aspek tersebut, terdapat sejumlah keuntungan tambahan yang berasal dari adopsi *e-service*, seperti peningkatan reputasi instansi, penguatan posisi kompetitif, perluasan cakupan layanan, dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Lu, 2001). Hal ini di dukung dengan tujuan adanya implementasi *e-service*, yaitu supaya lembaga pemerintah memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan publik dengan mutu yang lebih unggul dengan memanfaatkan teknologi. Secara umum, *e-service* sering diimplementasikan dalam bentuk situs web dan/atau aplikasi yang memfasilitasi pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik memberikan manfaat yang besar.

Berbagai instansi pada pemerintahan daerah telah mendominasi penerapan *e-service*, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Disdukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memegang peran kunci dalam urusan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil di tingkat daerah. Tugasnya meliputi tanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayahnya yang ditugaskan oleh pemerintah daerah.

Disdukcapil memiliki visi “Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima”, juga memiliki misi: Meningkatkan pelayanan administrasi Pendaftaran Penduduk secara lengkap dan akurat; Meningkatkan Pelayanan administrasi Pencatatan Sipil secara lengkap dan akurat; Menyelenggarakan sistem data dan informasi yang akurat dan tepat sasaran; dan Mewujudkan aparatur yang terampil dan professional. Melihat visi dari Disdukcapil Kabupaten Semarang tersebut mengenai “terciptanya tertib administrasi

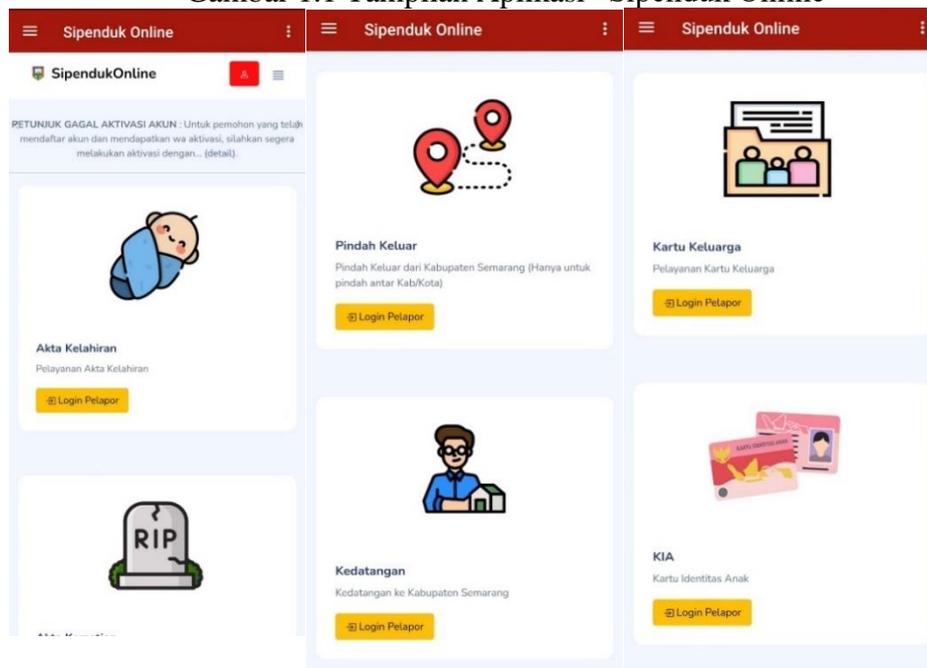
kependudukan”, menunjukkan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu sumber data yang bersifat vital yang harus dimiliki oleh tiap penduduk.

Pentingnya kepemilikan data kependudukan ini pun juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Poin 9 yang menyebutkan bahwa data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan diperoleh secara proses registrasi penduduk dengan mencatat perubahan status kependudukan yang dialami oleh warga. Registrasi penduduk adalah kegiatan pengumpulan data yang melibatkan pelaporan atau pencatatan peristiwa seperti kelahiran, kematian, kedatangan, pindah, pernikahan, perceraian, dan rekam jejak lainnya kepada petugas di tingkat desa, kelurahan, atau kantor Dukcapil. Pencatatan ini dianggap sebagai aspek yang krusial atau penting dalam kehidupan penduduk. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tidak *update*-nya data penduduk, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dan petugas tentang pentingnya data kependudukan, kekurangan sarana dan prasarana, dan jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal penduduk desa dan kantor pencatatan (Nurwati, 2021: 123).

Kemudian, sesuai dengan visi bahwa dalam mewujudkan terciptanya pelayanan yang prima, Disdukcapil Kabupaten Semarang telah menerapkan adanya inovasi kebijakan berupa *e-service* dalam melayani masyarakat. Dengan kata lain, dalam memenuhi permintaan pelayanan masyarakat terkait menggunakan teknologi sebagai objek perantara antara publik dengan aparat sipil yang berwenang. Pemerintah daerah ingin memberikan layanan publik yang lebih berkualitas

dibandingkan sebelumnya, oleh karena itu pemerintah daerah menerapkan kebijakan inovasi layanan elektronik. Pada tanggal 9 April 2020, Dukcapil Kabupaten Semarang mengembangkan aplikasi “Sipenduk Online” dengan menggunakan kebijakan inovasi berupa pelayanan elektronik.

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi “Sipenduk Online”

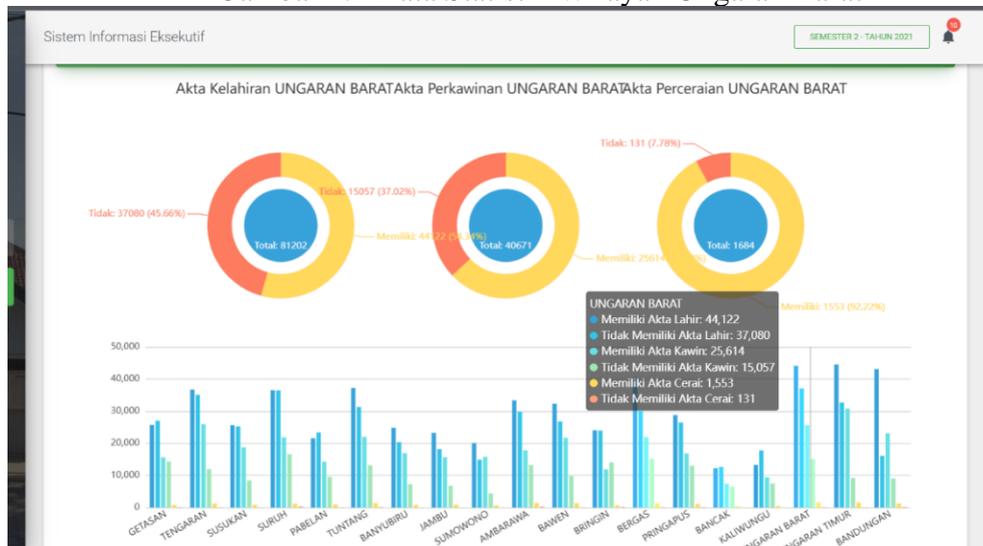


Sumber : Aplikasi “Sipenduk Online”, 2023

Pembentukan “Sipenduk Online” mengacu pada Keputusan Bupati Semarang tahun 2018 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Semarang atas dasar dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam “Sipenduk Online” tersebut pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kepengurusan administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Kedatangan, Surat Pindah Keluar, KIA, dan KK. Pengembangan "Sipenduk Online" oleh pemerintah daerah Kabupaten Semarang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Melalui *platform* ini, diharapkan penduduk dapat memenuhi kebutuhan administratif mereka tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil.

Gambar 1.2 Data Statistik Wilayah Ungaran Barat



Sumber : sidukcapil.semarangkab.go.id, 2021

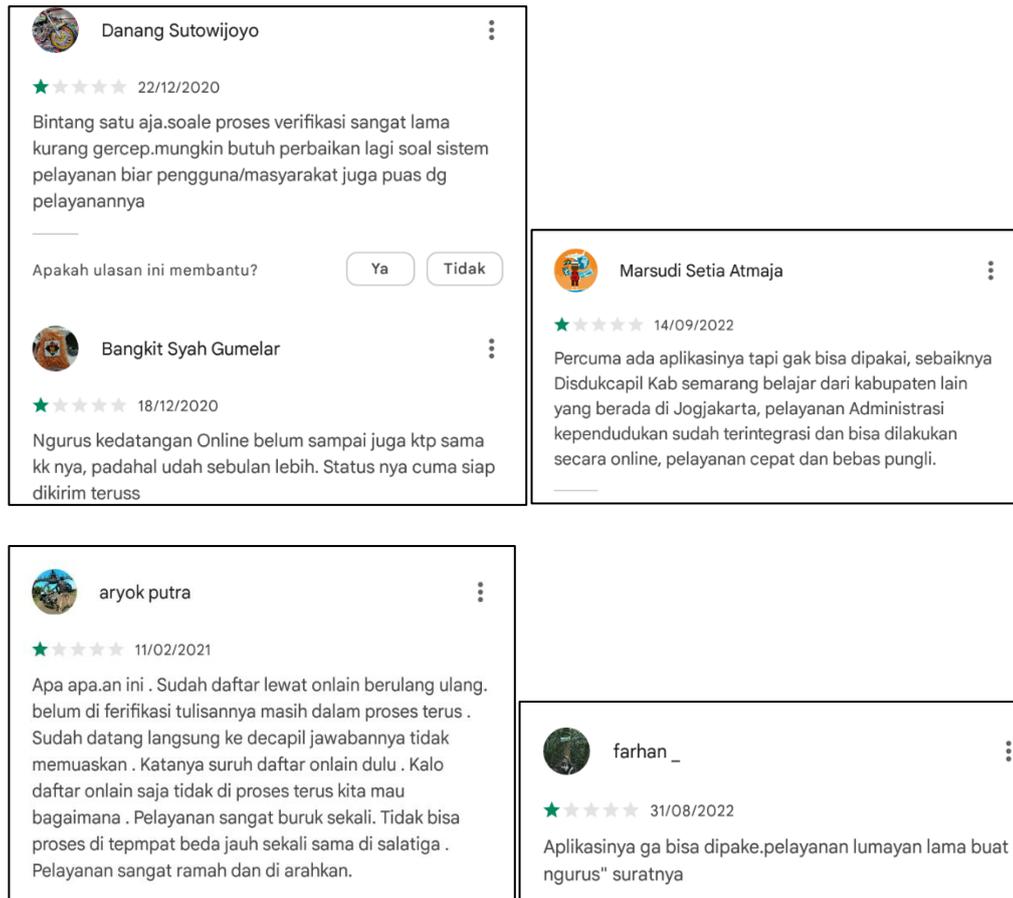
Berdasarkan grafik dan diagram pada tabel diatas yang diperoleh dari Sistem Informasi Eksekutif (SIE) Dukcapil Kabupaten Semarang Tahun 2021, terlihat bahwa terdapat adanya belum tercapainya tertib administrasi kependudukan, contohnya pada Kecamatan Ungaran Barat. Berdasarkan perolehan data, masih terdapat sejumlah 37.080 penduduk yang tidak memiliki Akta Kelahiran dari 81.202 penduduk (atau setara dengan 45.66%), sejumlah 15.057 penduduk yang tidak memiliki Akta Perkawinan dari 40.671 penduduk (atau setara dengan 37.02%), dan sejumlah 131 penduduk yang tidak memiliki Akta Perceraian dari 1.684 penduduk (atau setara dengan 7.78%).

Dengan prosentase angka bagi yang tidak memiliki Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan yang cukup besar ini menandakan bahwa menunjukkan bahwa sebagian penduduk masih belum memiliki dokumen administrasi kependudukan

lengkap, yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu ketidaktahuan masyarakat mengenai adanya pengurusan administrasi secara *online* melalui aplikasi “Sipenduk Online”. Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan merupakan salah satu administrasi kependudukan yang sangat vital pula dikarenakan. Akta Kelahiran merupakan manifestasi dari pengakuan resmi negara terhadap status perdata, kewarganegaraan, dan identitas individu. Dokumen ini berperan sebagai bukti sah yang menegaskan identitas seseorang serta menjadi acuan utama dalam mencantumkan identitas dalam dokumen lainnya.

Sementara untuk Akta Perkawinan merupakan suatu bukti pencatatan keabsahan perkawinan. Apabila seseorang tidak memiliki Akta Kelahiran dan sepasang suami-istri tidak memiliki Akta Perkawinan, memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap keberlanjutan administrasi kependudukannya di masa mendatang. Untuk Akta Kelahiran, dapat tidak diakui menjadi kewarganegaraan yang sah dan untuk Akta Perkawinan, dapat berpengaruh terhadap kesulitan pengurusan akta atau dokumen lain pada anaknya dan juga dapat pula berdampak pada hukum yang berlaku.

Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi “Sipenduk Online”



Sumber : *Playstore*, 2023

Berdasarkan ulasan masyarakat pada aplikasi “Sipenduk Online” tersebut terlihat bahwa sebagian besar masyarakat merasa kesulitan atau tidak mendapatkan kemudahan yang diharapkan dengan adanya layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *online* ini. Bahkan sejak aplikasi dirilis pada 2020 hingga tahun 2022 komentar yang diberikan masyarakat tetap masih dalam konteks yang sama, yaitu tidak terlayannya ketika mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Semarang. Terlebih rating yang dimiliki oleh aplikasi “Sipenduk Online” menyentuh angka bintang 2,3 yang mana angka

tersebut sangatlah rendah bagi suatu aplikasi yang seharusnya dapat memudahkan masyarakat.

Pada bulan April 2022, diluncurkan program nasional bernama SIAK Terpusat (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara Terpusat) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. SIAK Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan untuk memaksimalkan pelayanan yang ada di Disdukcapil supaya dapat terhubung/terkoneksi *online* secara nasional. Peluncuran inovasi ini bertujuan untuk memudahkan proses administrasi kependudukan bagi masyarakat umum dengan memberikan akses digital terhadap sistem kapan saja dan dari lokasi mana pun dengan tingkat keamanan yang tinggi. Menggunakan inovasi terkini aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIAK) telah diterapkan di 514 kabupaten dan kota di seluruh Indonesia.

Pada awalnya Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki *e-service* yang berbentuk dua *platform*, yaitu *website* dan aplikasi yang terintegrasi ke SIAK. Akan tetapi dalam keberjalanannya, sejak adanya SIAK Terpusat tidak diperbolehkan adanya aplikasi yang terintegrasi pada sistem SIAK. Maka dari itu sewaktu adanya SIAK Terpusat, aplikasi “Sipenduk Online” dihentikan terlebih dahulu. Kemudian pada November 2022, Disdukcapil Kabupaten Semarang melakukan *update* “Sipenduk Online” versi terbaru yang tidak terintegrasi dengan SIAK karena pentingnya pelayanan *online*. Akan tetapi dalam versi terbarunya ini “Sipenduk Online” hanya ada pada satu platform, yaitu *website*. Sedangkan untuk bentuk

platform aplikasi akan di-*update* pada akhir tahun 2023 karena memerlukan pengembangan yang tidak mudah.

Dengan melihat peralihan kebijakan SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat yang membuat pelayanan *online* Dsidukcapil Kabupaten Semarang memiliki perubahan, yang mana saat ini hanya terdapat satu platform yakni *website* “Sipenduk Online”. Hal ini membuat banyak *miss* persepsi yang terjadi dari tahun 2022, secara internal atau eksternal. Dengan demikian, penulis akan melakukan penelitian guna menganalisis keberjalanan *website* “Sipenduk Online” setelah diberlakukannya SIAK Terpusat.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik pada *website* “Sipenduk Online” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melalui *website* "Sipenduk Online" dalam konteks *e-Government*. Tujuan tersebut sejalan dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui mengenai pelaksanaan digitalisasi pelayanan sektor publik pada *website* “Sipenduk Online” yang dimiliki

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dengan digunakan sebagai referensi atau bahan rujukan untuk penelitian-penelitian masa depan yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik dalam pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penggunaan layanan elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik merupakan subjek dari penelitian sebelumnya yang menjadi bahan kajian penelitian ini. Meskipun terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan konsep, indikasi, dan indikator dalam penelitian ini. Tabel berikut menampilkan penelitian yang digunakan untuk tinjauan literatur:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Fokus Penelitian	Teori dan Metode	Hasil
1.	Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus	Mengidentifikasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Dr. Kepo dan mengidentifikasi	a. Teori efektivitas menurut (Mahmudi, 2005:92). b. Teori pelayanan publik	Pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan wujud baru melalui aplikasi Dr. Kepo yang telah beroperasi sesuai dengan norma pelayanan publik yang berlaku.

<p>Aplikasi “Dr.Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)</p> <p><i>Jurnal Respon Publik, 14(3).</i> 2020</p> <p>Peneliti : Herlina Wulandari, Afifuddin, dan Suyeno</p>	<p>faktor pendukung serta faktor penghambat inovasi program Dr. Kepo</p>	<p>menurut (Sinambela, 2006).</p> <p>c. Teori efektivitas pelayanan publik</p> <p>d. Teori inovasi pelayanan publik menurut (Muluk, 2008: 43).</p> <p>e. Teori pelayanan publik berbasis elektronik</p> <p>f. Teori E-Government</p> <p>g. Metode penelitian</p>	<p>Keberadaan aplikasi ini mampu menciptakan dampak positif dalam proses pengurusan dokumen administratif. Itu dikarenakan terdapat kesinambungan antara petugas dengan masyarakat memiliki respon yang baik dan tidak terdapat adanya diskriminasi terhadap permohonan dokumen kependudukan.</p> <p>Pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo didukung oleh faktor-faktor seperti adanya kampanye sosialisasi kepada masyarakat untuk memahami penggunaan aplikasi Dr. Kepo dan ketersediaan Sumber Daya</p>
--	--	--	---

			<p>yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Manusia (SDM) yang memadai, sehingga masyarakat dapat mengajukan dokumen kependudukan tanpa kekhawatiran. Namun, hambatan terjadi akibat kurangnya dukungan dalam sosialisasi dan ketidakstabilan jaringan internet saat menggunakan aplikasi Dr. Kepo.</p>
2.	<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi</p> <p><i>Jurnal Ilmu Administrasi</i></p>	<p>Menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh kualitas e-service terhadap kepuasan</p>	<p>a. Teori pelayanan publik menurut (Moenir, 2001)</p> <p>b. Teori standar pelayanan publik</p>	<p>- Terjadi dampak positif yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Jambi dari pihak pemerintah.</p> <p>- Kualitas layanan elektronik (<i>e-service</i>) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat</p>

	<p><i>Publik</i>, 6 (2). 2020</p> <p>Peneliti : Navarin Karim, Hendriyadi, dan Wahyu Rohayati</p>	<p>masyarakat Kota Jambi.</p>	<p>c. Teori <i>E-Service Quality (E-Servqual)</i> menurut (Zeithaml, et al, 2002) dan (Ponirin, 2011).</p> <p>d. Teori kepuasan masyarakat menurut (Fandy Tjiptono, 2015) dan (Endah, 2008)</p> <p>e. Metode yang digunakan adalah</p>	<p>kepuasan masyarakat di pemerintah Kota Jambi.</p> <p>- Pelayanan publik di pemerintah Kota Jambi memiliki dampak positif yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat.</p>
--	---	-----------------------------------	--	--

			kuantitatif deskriptif.	
3.	Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian) <i>Jurnal of Public Policy and Management Review</i> , 8 (4). 2019	Menganalisis pelaksanaan inovasi e-service pada pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	a. Teori administrasi publik menurut (Dimock, 2014:5) b. Teori manajemen publik menurut Shafritz dan Rusel dalam Keban (2014:92) c. Teori pelayanan publik menurut (Lijan	Inovasi <i>e-service</i> yang diterapkan melalui <i>website</i> dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran dan kematian secara efektif dan efisien. Ini dikarenakan terdapat faktor penunjang pelaksanaan inovasi <i>e-service</i> yakni adanya dorongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Akan tetapi dalam pelaksanaann inovasi <i>e-service</i> , adanya hambatan yang berasal dari masyarakat terkait dengan kurangnya

	Peneliti : Ritza Maharani Alfrida dan Retno Sunu Astuti		Poltak, 2010:8-9) d. Teori inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) e. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.	pemahaman dan pengetahuan teknologi, menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengadopsi inovasi e-service tersebut.
4.	E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung	Mengidentifikasi permasalahan dalam penerapan e-service quality yang terdapat pada Kecamatan Kiaracondong	a. Teori <i>E-Service Quality</i> menurut (Zeithaml dalam Tjiptono, 2019: 326)	Pada penerapan <i>e-service quality</i> dalam bentuk <i>website</i> , terdapat beberapa indikator yang menjadi penilaian, yaitu efisiensi, reliabilitas, <i>fullment</i> , dan privasi. Kemudian, dalam penerapan <i>e-service</i>

	<p><i>Jurnal Ilmiah Administrasi Negara "Neo Politea", 1(2). 2020</i></p> <p>Peneliti : Dina, Heri, dan Henti Widasari</p>		<p>b. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif</p>	<p><i>quality</i> ini memiliki beberapa hambatan, yaitu belum adanya inovasi dalam pelayanan karena <i>website</i> belum difungsikan secara optimal, rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pelaporan administrasi kependudukan, dan kurangnya inisiatif masyarakat dalam mensinkronkan data kependudukan.</p>
--	--	--	--	---

Beberapa perbedaan mendasar dapat diidentifikasi untuk memisahkan penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian yang akan datang. Pertama, belum ada penelitian yang telah dilakukan terkait *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, khususnya dari segi objek penelitian. Selain itu, penelitian ini akan difokuskan pada pengembangan *e-service* melalui program "Sipenduk Online" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, dengan harapan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Kemudian dari beberapa penelitian terdahulu dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan *e-service* yang mana baru merupakan awal pembentukannya, masih terdapat beberapa evaluasi dan perbaikan dari pelayanannya. Penyebab utama dari ketidakberhasilan pelaksanaan *e-service* mencakup kekurangan sarana, prasarana, dan SDM yang memadai. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai informasi terkait *e-service* juga menjadi faktor penyebab.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Teori *E-Government*

Menurut Indrajit (2016), *e-government* dapat didefinisikan sebagai mekanisme komunikasi kontemporer antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan. Mekanisme ini menggunakan teknologi informasi, terutama internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan konsep *e-government*, diharapkan bahwa suatu negara akan memperoleh keuntungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada pihak yang terlibat, seperti masyarakat, bisnis, dan industri. Fokus utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi pemerintah di berbagai sektor kehidupan bernegara, termasuk dalam hal:

- a. Memperbaiki tingkat transparansi, pengendalian, dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai bagian dari implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

- b. Membentuk lingkungan sosial yang responsif dan adaptif dalam menanggapi dengan cepat dan tepat terhadap perubahan global serta tren yang berkembang, untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul.
- c. Meningkatkan keterlibatan aktif masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses penyusunan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan diterapkannya konsep *e-Government* memiliki berbagai manfaat, diantaranya yaitu :

1. Kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholders* dapat diperbaiki, khususnya dalam hal efektivitas dan efisiensi yang terdapat di berbagai bidang.
2. Penerapan konsep *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas bagi penyelenggaraan pemerintahan.
3. Secara signifikan dapat mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk keperluan sehari-hari yang pemerintah ataupun *stakeholders* keluarkan .
4. Dapat memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak yang memiliki kepentingan.
5. Terciptanya lingkungan masyarakat yang dapat secara cepat dan akurat untuk menjawab permasalahan yang sejalan dengan beraneka perubahan global dan perkembangan yang ada.
6. Masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dapat diikutsertakan dalam proses pengambilan kebijakan publik secara demokratis dan merata.

E-Government yang diimplementasikan secara tepat dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara signifikan. Maka dari itu *e-*

Government harus dilaksanakan secara serius untuk memberikan keunggulan atau kebermanfaatan secara menyeluruh.

Konsep e-Government yang tidak diterapkan dengan serius dapat menyebabkan kegagalan pembentukan *e-Government*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrajit (2016) dari Harvard JFK School of Government, ada tiga elemen kunci keberhasilan yang penting dan harus diberikan perhatian serius dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi di sektor publik, yaitu :

1. Support

Ketersediaan kesungguhan dari pemerintah untuk sepenuhnya menerapkan konsep digitalisasi pelayanan. Budaya birokrasi yang cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down” ini diartikan bahwa dukungan dalam penerapan digitalisasi pelayanan yang efektif dimulai dari pemerintahan yang berada di level tertinggi yang merambat ke level bawahnya. Dukungan yang diharapkan mencakup indikator:

- a. Pengakuan terhadap dasar *e-government* sebagai elemen kunci kesuksesan bagi negara dalam mencapai visi dan misi nasionalnya perlu mendapatkan prioritas tinggi, sebagaimana perlakuan terhadap elemen-elemen sukses lainnya.
- b. Pembangunan infrastruktur dan superstruktur pendukung yang beragam bertujuan menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan digitalisasi pelayanan. Ini mencakup aspek seperti keberadaan peraturan pemerintah dan hukum yang jelas terkait tugas lembaga-lembaga khusus.

- c. Penyampaian konsep digitalisasi pelayanan secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten kepada semua jajaran birokrat dan masyarakat umum dapat dilakukan melalui beragam kampanye yang bersifat simpatik.

2. *Capacity*

Kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan penerapan digitalisasi pelayanan merupakan faktor penting untuk menentukan keberhasilan. Terdapat tiga indikator dasar yang minimal harus dimiliki oleh pemerintah yang menentukan keberhasilan, ketiadaan satu atau lebih indikator yang terkait dapat membuat penerapan digitalisasi menjadi tertunda atau terhambat. Ketiga indikator tersebut, yaitu :

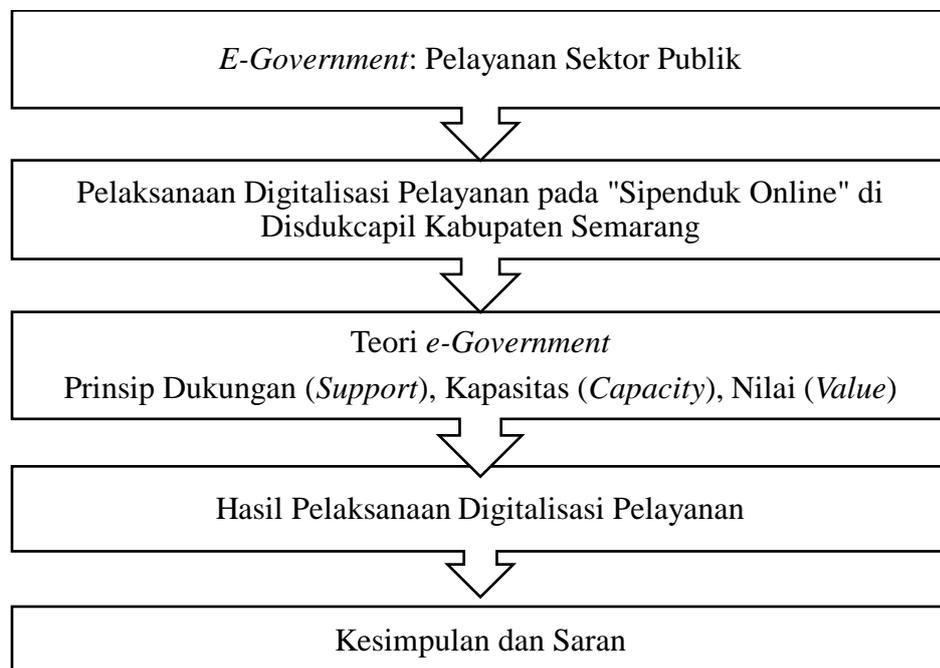
- a. Alokasi sumber daya yang memadai menjadi kunci pelaksanaan berbagai inisiatif digitalisasi pelayanan, terutama yang berkaitan dengan sumber daya anggaran atau finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai memiliki peran krusial, karena fasilitas ini mencakup setengah dari faktor keberhasilan penerapan konsep digitalisasi pelayanan.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan menjadi aspek penting agar penerapan digitalisasi pelayanan dapat sesuai dengan prinsip manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Berbagai usaha pembentukan digitalisasi pelayanan tidak akan berguna apabila tidak terdapat pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep dalam digitalisasi pelayanan. Dalam indikator ini berbicara

manfaat yang diperoleh masyarakat (*demand side*) sebagai penikmat/pengguna. Oleh karena itu pemerintah perlu berhati-hati dalam menetapkan prioritas untuk pengembangan digitalisasi pelayanan supaya dapat memastikan bahwa masyarakat benar-benar merasakan manfaat besar dari digitalisasi tersebut. Kesalahan penilaian terhadap kebutuhan masyarakat dapat merugikan pemerintah, mendorong upaya untuk terus menyempurnakan konsep digitalisasi pelayanan.

1.7 Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir ini bertujuan untuk menggambarkan *e-Government* pada pelayanan sektor publik di Kabupaten Semarang dengan fokus pada pelaksanaan digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online” yang akan dilihat menggunakan teori *e-Government* dalam konteks elemen sukses pengembangan *e-Government*, yaitu prinsip Dukungan (*Support*), Kapasitas (*Capacity*), dan Nilai (*Value*). Selanjutnya, setelah digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online” tersebut

dianalisis, diakhiri dengan pembuatan kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan menyatukan temuan-temuan dari analisis yang telah disusun secara padat dan jelas terkait dengan pelaksanaan digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online”. Kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi digitalisasi pelayanan sektor publik dalam lingkup *e-Government* secara berkelanjutan.

1.8 Operasionalisasi Konsep

a. Program *E-Service*

Pada umumnya dalam penerapan *e-service* memiliki bentuk *website* dan/atau aplikasi yang menunjang proses pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat. Layanan *online* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dokumen tanpa harus secara fisik datang ke lembaga penyelenggara. Terdapat pelaksanaan digitalisasi pada pelayanan publik yaitu adanya *website* “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang.

b. Digitalisasi Pelayanan Disdukcapil Melalui “Sipenduk Online”

“Sipenduk Online” yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki perubahan *platform* penggunaan akibat peralihan SIAK Terdistribusi ke SIAK Terpusat. Dalam peralihan tersebut perlu diketahui terkait pelaksanaan “Sipenduk Online” dalam bentuk *website* saat ini dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

Tabel 1.2 Operasionalisasi Konsep

Prinsip	Fenomena	Indikator
<i>Support</i>	Dukungan Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online”	Dukungan yang diberikan oleh pemerintah dalam penerapan Sipenduk Online berupa fondasi pembentukan, infrastruktur, dan sosialisasi.
<i>Capacity</i>	Kapasitas yang Dimiliki Dalam Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online”	Kesiapan sumberdaya finansial, sumberdaya manusia, dan infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki Disdukcapil yang diperlukan dalam pelaksanaan Sipenduk Online.
<i>Value</i>	Nilai Terhadap Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan “Sipenduk Online”	Manfaat yang diperoleh oleh pemerintah (Disdukcapil) dan masyarakat terhadap penerapan Sipenduk Online.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini mengarah pada penelusuran dan deskripsi situasi sosial secara komprehensif dan mendalam. Pemilihan tipe penelitian deskriptif mengacu pada tujuan untuk menggambarkan kondisi, situasi, atau fenomena yang ada dalam

masyarakat yang menjadi fokus penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Bungin (2007:68). Melalui pendekatan ini, penelitian deskriptif dapat menghasilkan temuan yang terinci dan menyeluruh. Dalam konteks ini, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan "Sipenduk Online" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

1.9.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang yang berlokasi di Jalan Pemuda Nomor 7, Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Lokasi tersebut dipilih oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian adalah pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik khususnya pada pelayanan "Sipenduk Online" di Disdukcapil Kabupaten Semarang.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam konteks penelitian ini, subjek penelitian yang akan dieksplorasi adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Untuk mendukung penyelidikan, peneliti akan melibatkan beberapa informan yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab terkait Sipenduk Online sebagai sumber data kunci dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
2. Staff Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
3. Staff Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
4. *Administrator Database (ADB)*
5. Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
6. Masyarakat Pengguna “Sipenduk Online”

1.9.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan melakukan penelitian di dalam konteks alamiah atau sesuai dengan kondisi lingkungan obyek yang ada (Sugiyono, 2015). Data lapangan dikumpulkan di lokasi di mana informan menghadapi isu atau masalah yang menjadi fokus penelitian. Dalam *setting* alamiah, interaksi langsung antara peneliti dan informan terjalin sepanjang penelitian, dengan pengumpulan data melibatkan dokumentasi, observasi, serta wawancara dengan para informan. Setelah itu, peneliti *me-review* data yang telah terkumpul, memberikan interpretasi, dan mengelompokkannya ke dalam kategori atau tema yang muncul dari seluruh sumber data (Creswell, 2018).

1.9.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan jenis data deskriptif kualitatif yang diperoleh melalui observasi dan wawancara lapangan. Data yang terkumpul dalam

penelitian ini memiliki bentuk berupa kata-kata atau gambar (Sugiyono, 2015).

Sumber data yang menjadi acuan penelitian ini mencakup:

a) Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Sugiyono (2015). Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui metode observasi lapangan dan wawancara dengan para informan yang terkait dengan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi dan lingkungan objek penelitian. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan subjek penelitian untuk memperoleh data primer yang bersumber langsung dari partisipan atau sumber asli.

b) Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada sumber informasi yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, melainkan melalui perantara seperti orang lain atau dokumen data, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015). Jenis data ini berasal dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh pihak lain. Dalam pengumpulan data sekunder, peneliti mengandalkan sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan artikel, yang telah memuat informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data sekunder dapat memberikan konteks dan pemahaman tambahan untuk mendukung analisis dan temuan dalam penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam konteks penelitian, langkah yang sangat penting adalah teknik pengumpulan data, karena tujuannya adalah untuk mendapatkan data sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sesuai dengan pandangan Sugiyono (2015). Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Untuk memperoleh data faktual, pengumpul data dapat memperolehnya melalui observasi (Sugiyono, 2015). Lokasi, pelaku, dan perilakunya menjadi objek pengamatan, menurut Spradley dalam (Sugiyono, 2015). Untuk memperoleh informasi mengenai pengelolaan layanan elektronik pada *website* “Sipenduk Online”, peneliti dalam penelitian ini menggunakan pengamatan baik secara terbuka maupun terselubung untuk mengawasi pelaksanaan layanan elektronik.

Kemudian untuk memastikan bahwa informan penelitian mendapat informasi lengkap tentang tindakan peneliti, peneliti mengungkapkan maksud penelitiannya kepada sumber data secara terbuka dan jujur saat mengumpulkan data. Dalam hal ini, peneliti berterus terang kepada Masyarakat Kabupaten Semarang sebagai pengguna layanan “Sipenduk Online dan pegawai Dinas Pencatatan Sipil sebagai pengelola dan penyedia pelayanan *online* berupa “Sipenduk Online”.

b. Wawancara

Pertemuan antara dua individu dengan tujuan bertukar pikiran dan informasi melalui pertanyaan dan tanggapan untuk menciptakan makna seputar subjek tertentu disebut wawancara (Sugiyono, 2015). Saat mencari informan penelitian, peneliti telah mempertimbangkan beberapa informan yang relevan untuk dilakukan wawancara dalam perolehan data, yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
2. Staff Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
3. Staff Seksi Inovasi dan Kerjasama
4. *Administrator Database (ADB)*
5. Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
6. Pihak masyarakat sebagai pengguna “Sipenduk Online”

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi atau data terkait dengan subjek penelitian dari para informan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan informan berupa *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan pertimbangan khusus, seperti pemilihan orang yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan atau memiliki peran signifikan dalam konteks penelitian (Sugiyono, 2015). Dengan pendekatan ini, peneliti memilih orang-orang tertentu yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang diperlukan. Proses pengambilan sampel dapat dihentikan setelah peneliti mengumpulkan informasi atau data yang mencukupi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tambahan dari penggunaan metode observasi dan wawancara, yang dapat berupa gambar, tulisan, atau karya-karya monumental (Sugiyono, 2015). Penggunaan dokumentasi oleh peneliti bertujuan untuk memperkuat keabsahan data yang telah dikumpulkan.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Tindakan sistematis dalam mengumpulkan dan mengatur informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya agar dapat dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain disebut sebagai analisis data, menurut konsep yang diuraikan oleh Sugiyono (2015). Miles dan Huberman (1984), seperti yang dikutip oleh Sugiyono, menggambarkan bahwa analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif yang dilakukan berulang kali hingga data mencapai titik kejenuhan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah analisis berikut:

a. Reduksi Data

Mengurangi data melibatkan proses kondensasi, identifikasi elemen-elemen kunci, konsentrasi pada aspek yang penting, dan pencarian tren serta tema tertentu. Dengan mereduksi data, penelitian akan memberikan gambaran yang lebih fokus dan memudahkan peneliti dalam menemukan serta mengumpulkan informasi tambahan, jika diperlukan (Sugiyono, 2015).

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, keterkaitan antar kategori, diagram alur, dan alat visual lainnya merupakan strategi komunikasi data yang diterapkan dalam penelitian, sesuai dengan konsep yang diuraikan oleh Sugiyono (2015). Miles dan Huberman (sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono, 2015) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, cara paling umum untuk menyampaikan data adalah melalui tulisan naratif. Dengan penyajian yang tepat, peneliti dapat lebih mudah memahami konteks dan merencanakan langkah-langkah berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh dari data yang disajikan.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan merujuk pada informasi baru yang belum diketahui sebelumnya. Ini bisa berupa pengembangan teori, hipotesis, atau identifikasi hubungan sebab-akibat atau interaktif. Kesimpulan juga dapat berupa gambaran atau deskripsi tentang suatu objek yang sebelumnya tidak jelas atau kurang terang, tetapi sekarang menjadi lebih jelas sebagai hasil dari penelitian. Jika kesimpulan berupa hipotesis yang didukung oleh informasi dari objek besar lainnya, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015).

1.9.8 Kualitas Data

Menurut paradigma kritis, analisis situasi historis yaitu, sejauh mana penelitian mempertimbangkan konteks politik, sosial, budaya, sejarah, dan

ekonomi adalah cara menentukan kualitas data. Peneliti menggunakan uji kredibilitas data bergaya triangulasi untuk memverifikasi keakuratan data, yang melibatkan data referensi silang dari berbagai sumber pada waktu berbeda. Dengan kata lain, ada triangulasi waktu, sumber, dan teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini menggunakan triangulasi data sebagai pengujian data atau validitas data. Triangulasi data dilakukan dengan mengecek atau membandingkan data yang diperoleh dengan sumber diluar data dengan tujuan meningkatkan keabsahan data. Dengan demikian sumber pada penelitian ini, yaitu pegawai yang menangani atau mengelola pelayanan “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti.