



Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

¹Shellya Salsabila, ²Aidinil Zetra, ³Roni Ekha Putera

^{1, 2, 3} *Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas,
Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25175,*

ARTICLE INFO

Article history:

Received 05/07/2021

Received in revised form 06/03/2022

Accepted 18/03/2022

Abstract

One of the government's efforts to improve the quality of public services is by utilizing technological advances in governance. This is known as e-government or the administration of electronic or internet-based government. The process of implementing e-government through several stages, namely presence (web presence), interaction (interaction), transaction (transaction), and transformation (transformation). With the existence of an e-government system, it is expected that every public service agency can improve the quality of public services that are more transparent, effective, and efficient. The people of Padang City can access online services, but there are still several obstacles in its operation. This study aimed to determine the application of e-government in making ID cards at the Population and Civil Registration Office of Padang City. The data collection techniques are interviews, documentation, and observation. The research method used is qualitative with descriptive type with informant selection technique, namely purposive sampling and testing the validity of the data, researchers triangulate sources. The study results indicate that public services at the Padang City Population and Civil Registration Service in using the website are still not adequate. There are still obstacles in its implementation, namely related to problematic servers and networks, and socialization that needs to be improved so that public awareness and bureaucrats increase awareness in utilizing e-government in Padang City

Keywords: *E-government, Website, Service*

Abstrak

Salah satu upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government* atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet. Proses penerapan *e-government* melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (*web presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*) dan transformasi (*transformation*). Dengan adanya sistem *e-government*, diharapkan setiap instansi pelayanan publik dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Pelayanan secara *online* sudah dapat diakses masyarakat Kota Padang, namun masih terdapat sejumlah kendala dalam

operasionalnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Adapun teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dengan teknik pemilihan informan yaitu *purposive sampling* dan untuk menguji keabsahan data, peneliti triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam penggunaan *website* masih belum efektif. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu berkaitan dengan *server* dan jaringan yang terkadang bermasalah, selain itu sosialisasi yang perlu ditingkatkan agar meningkatnya kesadaran masyarakat dan birokrat dalam memanfaatkan pengembangan *e-government* di Kota Padang.

Kata Kunci: *E-government*, *Website*, Pelayanan

*) Roni Ekha Putera

E-mail : roniekhaputera@soc.unand.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan pelayanan cukup sering kita jumpai, pemerintah mempunyai peran untuk menyediakan instansi pelayanan. Dalam hakikatnya sebuah pelayanan telah disediakan oleh pemerintahan itu sendiri. Sesuai dengan fungsi pemerintah salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service function*), pemerintah memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi apapun jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Secara teoritis salah satu fungsi pemerintah dari beberapa fungsi utama pemerintah, seperti fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh

organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah (Adejuwon & David, 2012). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan peranan birokrasi dalam mengarahkan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh pengabdian dan memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur, ini sudah menjadi kewajiban bagi para birokrat sebagai aparatur negara dalam memberikan upaya pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Karena itu merupakan bentuk amanat yang diberikan masyarakat untuk mengatur dan melayani segala urusan kehidupan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya efektif, efisien dan fleksibel tetapi bagaimana membuatnya bertanggung jawab dapat diakses oleh rakyat, dengan tujuan dapat membuat pelayanan publik yang dilakukan memiliki orientasi kepada hasil, dan mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien kepada masyarakat.

Memberikan pelayanan publik juga mempunyai tanggungjawab kepada pemerintah dan dilaksanakan

oleh pemerintah dengan harapan terjadinya peningkatan yang signifikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik, baik itu berbentuk pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administrasi (Ramadhan, 2017). Sehingga terbuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan dari pemerintah merupakan suatu proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara yang mencakup langkah-langkah atau upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Oleh karena itu, dalam praktiknya kebijakan pemerintah tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut dengan birokrasi.

Birokrasi merupakan hal yang terdapat dalam proses pelayanan di pemerintahan, sebelumnya telah kita kenal bahwa birokrasi cenderung kaku dan bersikap hierarki memandang bahwa petugas birokrasi merupakan orang yang lebih berkuasa dari pada masyarakat, ini merupakan bentuk birokrasi Weber (Herabudin, 2016). Konsepsi birokrasi menurut Weber, Organisasi pemerintahan (*government*) banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom* di atas (Thoha, 2003). Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *Good Governance* di suatu negara, maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk *e-government*, untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Dengan harapan dengan adanya *e-government* dapat merubah keadaan pelayanan publik yang lamban menjadi cepat, yang sulit menjadi mudah.

Selanjutnya, reformasi birokrasi dapat membawa perubahan

besar terhadap kinerja pemerintah kepada masyarakat. Dalam program ini dilakukan berbagai penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. Kehadiran reformasi birokrasi diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Tahun 2010 – 2025 yang akan menjadi acuan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi terdapat 8 area perubahan salah satunya yaitu reformasi bidang pelayanan publik.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam melakukan reformasi pelayanan publik adalah dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. *Good governance* dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang menghormati kedaulatan rakyat serta tugas pokok yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (Ilham Arisaputra, 2013). Semua itu sudah seharusnya dijadikan landasan bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan sehingga dapat terwujud pemerintahan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Konsep *good governance* sesuai dengan tujuan utama dari reformasi, yaitu untuk menciptakan masyarakat sipil (*civil society*) dalam

kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yang memiliki nilai-nilai *good governance* serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap transparansi, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat, bertanggungjawab kepada rakyat dan memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh rakyat dengan baik (Lalolo Krina P, 2003).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan haruslah memanfaatkan teknologi informasi dalam usaha inovasi kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam *e-government* yaitu suatu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan seiring berjalannya waktu, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan *website* tetapi sudah mulai menggunakan media sosial atau aplikasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara Instansi Pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan inovasi. Melalui pelayanan secara *online* ini, warga cukup mengakses internet di komputer dan laptop. Bahkan melalui

android pun bisa dilakukan pendaftaran. Tujuan pelayanan ini, tentu saja untuk memudahkan masyarakat, di samping mengurangi kepadatan antrian. Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *good governance* di suatu negara. Maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk sistem *e-government*. Dalam penerapan *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks.

Pemerintah Kota Padang melakukan terobosan dalam penerapan *e-government* tujuannya untuk efisiensi dan transparansi dengan dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui *website* <http://online.disdukcapil.padang.go.id/> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tetapi *e-government* ini memang belum semua instansi pelayanan yang dapat menggunakan *e-government*. Namun, paling tidak masyarakat menjalani birokrasi dengan lebih sederhana khususnya pada instansi Disdukcapil Kota Padang. Untuk mengurus kartu keluarga misalnya, tidak harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, cukup dengan mengakses berkas secara *online* melalui *website* disdukcapil saja jika ada masyarakat yang belum paham tentang pelayanan *online* bisa datang ke kelurahan, input data, hasilnya diambil di kantor kecamatan dan dapat meminimalisirkan kepadatan pada saat mengantri. Selain itu untuk perekapan KTP juga bisa dilakukan secara *online*, hanya saja saat pengambilan KTP tetap diambil ke kantor Disdukcapil Kota Padang

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong J, 2002). Proses penentuan pendekatan yang akan digunakan merupakan salah satu proses penting dalam penelitian, karena berkaitan langsung dengan hasil penelitian yang akan dilakukan (Sugiono, 2012). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif karena data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen yang akan dijadikan kunci terhadap penerapan *e-government* pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Arikunto, 2013).

Studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus intrinsik. Karena pada penelitian ini peneliti tertarik mengangkat kasus ini secara lebih mendalam, mengingat data yang telah peneliti paparkan sebelumnya terkait jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan *online* dari bulan Mei, Juni dan Juli masih belum stabil, terutama pada bulan Mei dan Juli. Penggunaan pendekatan dan tipe penelitian ini bertujuan agar peneliti bisa menjelaskan dan menggambarkan secara tertulis tentang fenomena yang peneliti angkat untuk disusun ke dalam laporan penelitian yang kompleks dan efisien, sehingga apa yang menjadi tujuan dari penelitian ini dapat menjawab dengan baik.

HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi melalui

internet telah membuka kesempatan yang semakin luas hubungan antara politik, demokrasi dan masyarakat. *E-government* adalah salah satu cara dalam mewujudkan proses politik agar lebih partisipatif dan demokratis. Masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik. Perkembangan teknologi internet tidak saja telah meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan pelayanan publik, tetapi juga telah memungkinkan debat-debat yang bersifat publik yang bertujuan untuk mendiskusikan, mengkritisi dan menganalisis keputusan politik dan tindakan administrasi publik.

E-government sendiri memiliki dua tipe kemitraan antara lain: *Pertama*, Kemitraan internal, yakni kemitraan antara cabang-cabang pemerintahan (eksekutif, legislatif dan yudikatif); *Kedua*, Kemitraan eksternal, yakni hubungan pemerintah dengan masyarakat dan kalangan bisnis

Ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya *e-government* dalam pembangunan masyarakat (Miftah, 1999) yaitu : *Pertama*, Komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan yang semakin tinggi. Selain itu, bentuk transaksi baru akan menyebabkan meningkatnya pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan pemerintah; *Kedua*, Teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui *cyberspace* adalah efisiensi pelayanan dan penghematan financial. Informasi

online dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik; *Ketiga, E-government* menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan global

Purbo dalam (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa *e-government* tidak hanya berkaitan dengan keberadaan komputer di kantor masing-masing, namun memiliki konsep yang lebih luas yaitu berkaitan dengan konsekuensi sosial budaya bagi pemerintah terutama pemerintah daerah, hadirnya *e-government* mengharuskan pemerintah untuk bekerja secara bersih (jauh dari korupsi dan tidak melakukan pungutan liar), efektif, transparan dan profesional. Aparat pemerintah perlu mengubah paradigma sebelum dilaksanakannya *e-government* dengan baik, karena pada dasarnya teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa dibohongi dan tidak menoleransi terkait penipuan-penipuan.

Pelayanan *e-government* mempunyai keunggulan yang sangat banyak dan juga dapat membantu pelayanan berjalan lebih efektif. Pertama dapat mengurangi biaya karena pelayanan melalui *online* maka biaya administrasi akan berkurang. Kedua, akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah melihat dan mengakses informasi tentang sejauh mana kegiatan dan program pemerintah yang telah dilakukan. Ketiga, masyarakat akan mudah mendapatkan informasi tentang pelayanan tanpa harus datang ke instansi tersebut. Salah satu tujuan

penerapan *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik (Nugraha, 2018).

Pentahapan dalam penerapan *e-government* disetiap lembaga pemerintah mengikuti (Habibullah, 2010) :

1. Tingkat Persiapan, antara lain:
 - a. pembuatan situs *website* pemerintah (lihat buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah) di setiap lembaga
 - b. pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e-government*
 - c. penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center* (MCC), Warung dan kios Internet, dan lain-lain
 - d. sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal
 - e. pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *e-government* (*awareness building*)
 - f. penyiapan peraturan pendukung.
2. Tingkat Pematangan, antara lain:
 - a. pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain

- b. pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (hyperlink).
- 3. Tingkat Pemantapan, antara lain:
 - a. Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain
 - b. penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*).

Menurut (Nugroho, 2007) tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat. Tahapan perkembangannya *e-government* sebagai berikut:

1. *Website Presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah. Pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah menampilkan pada halaman *website* mengenai tata cara pelayanan dan syarat apa saja yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dokumen kependudukan.
2. *Interaction*, yaitu *website* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *email* dalam *website* pemerintah. Masyarakat juga dapat menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah mengenai kebijakan pemerintah yang kurang disetujui oleh masyarakat dengan mengisi

“Buku Tamu” pada halaman *website* yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tetapi berdasarkan keterangan dari beberapa masyarakat yang peneliti wawancara bahwasanya petugas disudcupil sangat lamban dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat mengenai dokumen pelayanan. Sehingga masyarakat tersebut harus datang ke kantor disudcupil untuk meminta keterangan lebih lanjut.

3. *Transaction*, yaitu *website* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah
4. *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah meningkat secara terintegrasi. Pada poin *Interaction*, disudcupil masih belum memaksimalkan interaksi antara petugas dengan masyarakat seperti yang tidak berjalan dengan baik, karena masih ditemukan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan secara online tetapi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum melayaninya dengan baik. Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwasanya pelayanan *online* masih belum mencapai target. Berbeda dengan *website* disudcupil Kota Padang Panjang seperti yang dapat kita lihat nanti pada gambar Gambar 2.3 disana masyarakat dapat melihat berapa proses pelayanan yang sedang diproses, belum diproses, dibatalkan maupun yang sudah selesai.

Kemudian dapat kita lihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat seperti menyangkut

prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana yang tidak memadai sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih banyak praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan serta korupsi kolusi dan nepotisme.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan menurut (Siagian, 2001):

1. Waktu Penyelesaian

Dalam pelayanan publik standar pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan waktu penyelesaian sehingga pelayanan dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sesuai waktu yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang jangka waktu penyelesaian 3 hari. Namun masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian khususnya dalam pembuatan KTP lebih dari 3 hari bahkan berbulan-bulan. Dalam proses penyelesaian pelayanan publik petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama. Selain itu waktu jam kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah memiliki jam kerja yang jelas bagi semua petugasnya, tentu hal ini akan sangat mempengaruhi bagaimana kinerja petugas.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan yang dimaksud adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Ini dapat dijadikan

ukuran tingkat efektivitas dalam memberikan pelayanan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Hal ini dinilai dari: 1) Keahlian petugas dalam pengerjaan dokumen, bekerja dalam bidang apapun dituntut untuk memiliki keahlian, bukan hanya karena bisa tetapi harus ahli apalagi untuk pengerjaan dokumen penting seperti kepemilikan KTP 2) Keakuratan dalam pembuatan dokumen atau perubahan dokumen, akuratnya suatu dokumen dalam kepemilikan Kartu Tanda Penduduk merupakan hal penting apabila ada kesalahan satu huruf atau satu angka akan berakibat fatal dan akan merugikan si pemilik KTP.

Kecermatan pegawai dapat dilihat dengan cara bagaimana para petugas menguasai bidang dan tugasnya masing-masing. Masih dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi dan belum paham bagaimana cara mengakses *website* pelayanan. Para pegawai kurang serius dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya kepahaman serta kecermatan dari para petugas sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Dalam suatu instansi sangat dibutuhkan petugas yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Kedisiplinan petugas sangat penting dalam menjalankan

efektifnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan petugas merupakan kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang para petugas masih belum bisa dikatakan disiplin dalam memberikan pelayanan, masih banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara tidak adil.

3. Gaya Pemberian Pelayanan

Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pada keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Sehingga menurut (Siagian, 2001) efektivitas sebagai keberhasilan penerapan sasaran yang telah ditetapkan. Ini artinya jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi pula efektivitasnya.

Selanjutnya gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Maksud gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya masyarakat merasa tidak jaman seseorang pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

(Siagian, 2001) mengartikan efektivitas sebagai pemanfaatan

sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Berdasarkan dari pembagian efektivitas dalam memberikan pelayanan menurut teori Sondang P. Siagian (Siagian, 2001) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum memenuhi ketiga pembagian tersebut. Khususnya waktu penyelesaian dan juga gaya pemberian pelayanan. Dalam melakukan proses pelayanan online belum cukup baik, sehingga waktu penyelesaiannya juga tidak tepat waktu.

Perkembangan teknologi internet tidak saja telah meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan pelayanan publik, tetapi juga telah memungkinkan debat-debat yang bersifat publik yang bertujuan untuk mendiskusikan, mengkritisi dan menganalisis keputusan politik dan tindakan administrasi public Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada saat melakukan pelayanan secara *online* masih belum berjalan dengan efektif dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, terbukti dari beberapa keterangan yang diberikan masyarakat serta keluhan yang juga cukup banyak terutama dari segi waktu penyelesaian yang cukup lama kurangnya kesiapan kepengurusan administrasi khususnya KTP yang jauh dari waktu penyelesaian yang semestinya dan

gaya pemberian pelayanan dari petugas. Selain itu antrian yang tidak beraturan dan ditambah dengan masih banyak petugas yang lalai dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Dalam penerapan *e-government* tentu banyak yang dibutuhkan seperti: keahlian petugas dalam bidangnya masing-masing, cara komunikasi petugas, sarana dan prasarana inovasi pelayanan dilakukan untuk mendukung pelaksanaan *e-government* agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi internet tidak saja telah meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan pelayanan publik, tetapi juga telah memungkinkan debat-debat yang bersifat publik yang bertujuan untuk mendiskusikan, mengkritisi dan menganalisis keputusan politik dan tindakan administrasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada saat melakukan pelayanan secara *online* masih belum berjalan dengan efektif dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, terbukti dari beberapa keterangan yang diberikan masyarakat serta keluhan yang juga cukup banyak terutama dari segi waktu penyelesaian yang cukup lama kurangnya kesiapan kepengurusan administrasi khususnya KTP yang jauh dari waktu penyelesaian yang semestinya dan gaya pemberian pelayanan dari petugas. Selain itu antrian yang tidak beraturan dan ditambah dengan masih banyak petugas yang lalai dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Dalam penerapan *e-government* tentu banyak yang dibutuhkan seperti: keahlian petugas dalam bidangnya masing-masing,

cara komunikasi petugas, sarana dan prasarana inovasi pelayanan dilakukan untuk mendukung pelaksanaan *e-government* agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

PENGHARGAAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

REFERENSI

- Adejuwon, & David, K. (2012). *The Dilemma of Accountability and Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria*. 25-45.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Grindle, Merilee S. (Ed). 1980. *Politics and Apolicy Implementation in the Third World*, New Jersey: Princetown University Press
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. 23(c), 187-195.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Herabudin. (2016). *Studi Kebijakan Pemerintah Dari Filosofi ke Implementasi*. Pusaka Setia.
- Ilham Arisaputra, M. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Yuridika*, 28(2), 188-216. <https://doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Kencana Inu Syafii. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka
- Lalolo Krina P, L. (2003). *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi, Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*. Pramedia.
- Miftah, T. (1999). *Ilmu Administrasi*

- Publik Kontemporer. Kencana.*
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong J, L. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Gadjah Mada University Press.
- Poltan Litjan Sinambela, dkk 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi Jakarta: Bumi Aksara
- Ramadhan, S. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. In *Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Ratminto & Atik Sw. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum: Pengembangan Model Konseptual, Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cv. Alfabeta.
- Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT Raja Grafindo Persada.