

Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

Ahmad Yusron¹⁾ Rachmat Ramdani²⁾ Cucu Sugiarti³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Jl. HS. Ronggowaluyo, Pusrajaya, Kec. Telukjambe Timur,

Kabupaten Karawang., Kode Pos : 41361

Email : ayyusron7@gmail.com¹⁾ rachmat.ramdani@unsika.fisip.ac.id²⁾ cucu.sugiarti@fisip.unsika.ac.id³⁾

ABSTRACT

In 2018 the Karawang Regency Government is increasingly prioritizing electronic-based government development (E-Government). This is marked by the issuance of a commitment in the form of Regional Regulation No. 16 of 2018 concerning the Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE). This policy has the intention of being a guideline for regional apparatus to participate in striving for the implementation and development of SPBE within the organization until finally there is an E-Dukcapil administrative service application which is under the responsibility of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service. However, in its implementation, there are several problems that make E-Dukcapil feel less functional, related to inadequate socialization and infrastructure and superstructure conditions that many people still complain about. To analyze this, the authors present a concept of successful elements of implementing E-Government in the public sector belonging to JFK Harvard School Of Government which is considered relevant to the problem so that it can be used as a reference for the public sector in the process of planning and implementing E-Government in its environment by paying attention to the availability of support refers to empirical support from a leader, capacity or organizational capacity in implementing E-Government and Value which is a reflection of the presence or absence of the use value of the applied E-Government. With qualitative research methods and explanatory approaches, it is hoped that the authors will be able to produce data in the form of words or writings that explain the benefits of the E-Dukcapil application with the highest hope that it can become an evaluation material in improving the quality of E-Dukcapil-based administrative services at the Karawang Regency Dukcapil Office in the future

Keywords: Administration service, E-Dukcapil, E-Government

ABSTRAK

Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Karawang semakin memprioritaskan pembangunan pemerintahan berbasis elektronik (E-Government). Hal tersebut ditandai dengan dikeluarkannya suatu komitmen dalam bentuk Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut memiliki maksud sebagai pedoman bagi perangkat daerah untuk turut pengupayakan pelaksanaan dan pengembangan SPBE di dalam organisasinya hingga akhirnya hadir sebuah aplikasi pelayanan administratif E-Dukcapil yang berada dibawah tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah yang membuat E-Dukcapil terasa minim fungsi yang berkaitan dengan sosialisasi yang kurang dan kondisi infrastruktur dan suprastruktur yang masih banyak dikeluhkan masyarakat. Untuk menganalisa hal tersebut penulis menghadirkan sebuah konsep elemen sukses penerapan E-Government di Sektor publik milik JFK Harvard School Of Government yang dinilai relevan dengan permasalahan sehingga dapat dijadikan acuan bagi sektor publik dalam proses perencanaan dan pelaksanaan E-Government di lingkungannya dengan memperhatikan ketersediaan support yang mengacu pada dukungan empiris dari seorang pemimpin, capacity atau kemampuan organisasi dalam melaksanakan E-Government dan Value yang menjadi refleksi atas ada atau tidaknya nilai guna dari E-Government yang diterapkan. Dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan Eksplanatory diharapkan penulis mampu menghasilkan data berupa kata-kata atau tulisan yang sifatnya menjelaskan manfaat aplikasi E-Dukcapil dengan harapan setinggi-tingginya dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis E-Dukcapil di Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang kedepannya.

Kata Kunci: Administrasi, E-Dukcapil, Pemerintahan Elektronik

1. Pendahuluan

Pada tahun 2018 Pemerintah Kabupaten Karawang giat meningkatkan pembangunan pemerintahan berbasis elektronik (E-government). Hal ini diupayakan untuk merealisasikan janji Bupati terpilih yang tercantum dalam RPJMD tahun 2016-2021 tentang penerapan E-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. Adanya peningkatan prioritas tersebut dimulai dengan ditandai dikeluarkannya suatu komitmen dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) NO 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan tersebut memiliki maksud sebagai pedoman bagi perangkat daerah untuk turut pengupayakan pelaksanaan dan pengembangan SPBE di dalam organisasinya, sehingga pelaksanaan SPBE Di lingkup Pemerintah Kabupaten Karawang dapat mencapai tujuannya.

Disebutkan dalam Pasal 4 Peraturan Daerah (Perda) NO 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tujuan dari adanya kebijakan ini adalah memudahkan masyarakat mendapatkan dalam pelayanan publik (public service). Hal tersebut selaras dengan yang disebutkan dalam (Irawan, 2013) bahwa salah satu yang terpenting dalam penerapan E-government adalah dapat memberikan suatu pelayan publik yang efektif dan efisien. Dalam (Labolo, 2017) Pelayanan publik menjadi fungsi primer suatu pemerintahan. artinya pelayanan adalah fungsi yang harus terus-menerus terpenuhi dan diberikan kepada masyarakat. Sejatinya pelayan publik (public service) dibagi menjadi tiga jenis yaitu, Pelayanan Jasa, Barang dan Administratif.

Dalam menyesuaikan komitmen Pemerintah Daerah untuk menghadirkan E-government di setiap Perangkat Daerah, pada 14 September 2020 Dinas Dukcapil membuat suatu inovasi pelayanan administrasi data kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat dengan berbasiskan aplikasi dan internet bernama E-Dukcapil. Aplikasi E-Dukcapil tersebut bertujuan mengintegrasikan seluruh jenis permohonan pelayanan dalam bidang kependudukan maupun pencatatan sipil dalam satu sistem aplikasi yang dinilai dapat mempermudah kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya (Dukcapil, 2020).

Namun pelaksanaan pelayanan berbasis E-dukcapil dirasakan minim fungsi dan manfaat bagi masyarakat. Hal ini di dapatakan atas permasalahan yang ditemukan di lapangan yaitu: Pertama, kesulitan dalam proses pendaftaran. Hal ini dirasakan oleh banyak masyarakat yang mencoba pendaftaran namun terus-menerus gagal tanpa ada pemberitahuan penyebabnya. Hal ini disebabkan oleh sosialisasi E-Dukcapil ini dinilai kurang sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi pelayanan tersebut. Kedua, kondisi infrastruktur, sarana dan prasarana yang terintegrasi aplikasi E-Dukcapil dapat dikatakan belum menjadi suatu lingkungan yang dapat mendukung penerapan E-government. Contohnya seperti sinyal yang kadang terganggu.

Secara konsep, tujan digital governance atau E-governance beririsan dengan tujuan E-government dan E-demokrasi. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi TIK dengan melibatkan banyak sektor selain pemerintah ini membuat adanya peningkatan dalam proses pelayanan publik terhadap masyarakat yang merupakan tujuan E-government. Oleh karena itu untuk meninjau permasalahan diatas penulis menggunakan pendekatan teori hasil penelitian mendalam oleh Harvard JFK School of Government dalam (Indrayani, 2016) tentang elemen sukses implementasi E-government pada sektor publik. Terdapat tiga dimensi sukses implementasi E-government yang perlu dimiliki, yaitu:

1. Support (dukungan). Hal ini dapat identifikasi melalui "political will" yang dimiliki oleh pemimpin.
2. Capacity (kapasitas). Proses dalam variabel kedua ini terkait kemampuan yang dimiliki oleh instansi untuk mencapai tujuannya. Hal ini dapat diidentifikasi melalui sumber daya yang cukup hingga infrastruktur teknologi yang tersedia.
3. Value (Manfaat). Variabel ketiga merupakan refleksi dari besar atau tidaknya manfaat yang diterima seluruh lapisan mulai dari pemerintah, kelompok berkepentingan dan masyarakat. Hal tersebut dapat diidentifikasi melalui meprioritaskan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (humanity) dalam setiap pelayanan yang tidak hanya berfokus pada hasil.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2013) dalam (Dewi Novianti, 2013) mengangkat pendapat bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang diaplikasikan pada penelitian dengan objek penelitian yang bersifat alamiah atau objek yang terjadi seperti seharusnya tanpa adanya rekayasa oleh peneliti. Dengan melalui pendekatan Eksplanatory diharapkan penulis mampu menghasilkan data berupa tulisan yang sifatnya menjelaskan penerapan konsep digital governance yang dimaksud dalam aplikasi E-Dukcapil dengan harapan setinggi-tingginya dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis E-Dukcapil di Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang kedepannya.

2. Pembahasan

Mempelajari dan menganalisa Kosep Digital Governance dalam pelaksanaan program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sangat penting terutama dalam perkembangan ilmu pemerintahan itu sendiri. Berlandaskan pada konsep fungsi pemerintahan Ndraha (2000: 78-79) dalam (Labolo, 2017) yang menyebutkan bahwa fungsi dasar pemerintah terbagi menjadi fungsi primer atau fungsi pelayanan dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Oleh karena itu jika suatu pemerintahan ingin dianggap baik, maka harus mampu menghadirkan kedua fungsi tersebut secara baik terkhusus fungsi

primer atau fungsi utama yaitu melayani masyarakat. Dimana dalam hal ini bagaimana pemerintah menghadirkan suatu pelayanan yang baik bagi masyarakat (Atika, 2018).

E-Government merupakan suatu konsep yang diharapkan menjadi solusi atas kegagalan pemerintah untuk sampai pada titik pelayanan publik yang baik dikarenakan adanya batu sandungan yang datang dari kualitas sumber daya aparatur yang tidak memenuhi standar. Kondisi tersebut ditandai dengan masih maraknya praktik korupsi dan pungutan liar yang merugikan masyarakat baik secara individu maupun secara luas. Dalam Konsep E-Government Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang tersedia tidak hanya dipandang sebagai alat penunjang pelayanan melainkan juga ditempatkan sebagai pelayan masyarakat itu sendiri. Sehingga masyarakat dihadapkan pada dua pilihan untuk berinteraksi dengan aparatur yang ada (manusia) atau berinteraksi dengan teknologi yang ada (melalui situs yang disediakan pemerintah dengan internet) (Cahyadi, 2003).

Melalui Peraturan Bupati (Perbup) Karawang NO. 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Karawang, kewajiban pelayanan administratif tersebut menjadi fungsi dan wewenang Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang. Penarikan konsep elemen-elemen sukses penerapan E-Government di sektor publik yang diangkat oleh JFK Harvard School Of Government sebagai pisau analisa dinilai relevan dengan permasalahan di atas. Sehingga dapat dijadikan acuan bagi sektor publik dalam proses perencanaan dan pelaksanaan E-Government di lingkungannya dengan memperhatikan ketersediaan *support* yang mengacu pada dukungan empiris dari seorang pemimpin, *capacity* atau kemampuan organisasi dalam melaksanakan E-Government dan *Value* yang menjadi refleksi atas ada atau tidaknya nilai guna dari E-Government yang diterapkan.

Dukungan Kepemimpinan Terhadap Aplikasi E-Dukcapil

Pada elemen ini menitikberatkan pada adanya dukungan dari seorang pemimpin (*political will*) untuk dapat menerapkan konsep E-Government. Seperti sudah menjadi rahasia umum bahwa pemerintahan di Indonesia sarat dengan alur manajemen "*top middle down*". Hal tersebut menempatkan kesungguhan seorang pemimpin dalam memandang E-government sebagai prioritas menjadi sebuah kunci keberhasilan penerapan E-Government (Irawan, 2013).

Dalam skala Pemerintah Daerah disebutkan dalam (Ordiyasa, 2015) bahwa sebagian besar kegagalan penerapan E-government di daerah atau sektor publik berasal dari faktor tidak tersedianya regulasi yang menjadi pendukung pelaksanaan E-government. Namun hal tersebut tidak terjadi di Kabupaten Karawang karena dukungan secara penuh diberikan dengan memproyeksikan peningkatan dan optimalisasi E-government kedalam prioritas Rencana Pembangunan

Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Karawang Tahun 2016-2021 dalam upaya menanggapi isu strategis belum optimalnya ketersediaan sarana dan prasarana dan SDM aparatur profesional dalam mengembangkan konsep *good governance* dan *clean governance*.

Kemudian hal tersebut diwujudkan dalam bentuk yurisdiksi Peraturan Daerah (Perda) NO 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan demikian maka dapat tarik pemahaman bahwa dasar menghadirkan suatu pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Karawang telah dipahami dan selayaknya membuat semakin tertutupnya alasan setiap perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Karawang untuk tidak menerapkan E-Government secara baik. Dalam skala Dinas Dukcapil, dukungan terhadap pengembangan pelaksanaan E-Dukcapil tentu tidak sebatas hanya berbentuk verbal. Dukungan tersebut dapat dilakukan dalam aksi atau tindakan sebagai berikut:

1. Mengkhususkan Sebagian Sumber Daya

Sumber daya yang pertama dialokasikan adalah kerjasama dengan organisasi perangkat daerah yang mempunyai kemampuan dalam mewujudkan Aplikasi E-Dukcapil yaitu kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Karawang. Dimana Dinas Kominfo membantu mengimplementasikan E-Dukcapil dalam bidang teknologi dengan posisi Dinas Dukcapil tetap bertanggungjawab untuk mengembangkan program tersebut dalam internal aplikasi tersebut.

Kerjasama tersebut didasari oleh Peraturan Bupati No 10 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Karawang yang menyebutkan Dinas Kominfo adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mengemban tanggungjawab mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Teknologi Informasi di Daerah. Berdasarkan hal tersebut kerjasama Dinas Dukcapil dan Dinas Kominfo merupakan satu langkah yang tepat sehingga dapat dipahami bahwa dalam penyediaan media pelayanan E-Dukcapil dalam wujudnya adalah fungsi dari Dinas Kominfo sehingga pendanaan terpusat pada Dinas tersebut.

Sumber daya kedua yang dialokasikan adalah disediakan anggaran yang memadai. Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) tahun 2016-2021 alokasi Anggaran Belanja Dinas Kominfo Kabupaten Karawang dalam upaya menghadirkan E-Government Di Daerah mengalami peningkatan pada empat tahun kebelakang (2018-2021). Dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Anggaran Belanja Dinas Kominfo

NO	Tahun	Jumlah Anggaran
1	2018	Rp. 9.009.000.000,-
2	2019	Rp. 10.924.993.000,-
3	2020	Rp. 17.302.718.000,-
4	2021	Rp. 17.403.841.000,-

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kominfo 2016-2021

Dari tabel tersebut dapat ditarik pemahaman bahwa tingkat keseriusan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dalam mengupayakan E-Government dalam lingkup setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus meningkat dengan disesuaikan pada serapan APBD dan perkembangan ilmu Teknologi Informasi dan Komunikasi. Menurut (Mulyadi, 2001) dalam (Andhini, 2017) menyatakan bahwa disetiap anggaran yang disediakan mengandung isi komitmen manajemen yang bersedia menampung tanggung jawab untuk mencapai target yang telah ditentukan.

Sumber daya ketiga yang dialokasikan adalah SDM pengelola. Pengelola penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Karawang terintegrasi seluruhnya dengan Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Kominfo Kabupaten Karawang termasuk aplikasi E-Dukcapil. Secara khusus, seperti yang diatur dalam Peraturan Bupati No 10 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Karawang, Bidang Penyelenggaraan E-Government tersebut memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam hal memfasilitasi, mengkoordinasi, mengolah, pembinaan, monitoring dan evaluasi terkait infrastruktur dan penerapan teknologi pemerintahan berbasis elektronik di Daerah. Dengan hal tersebut berdasarkan penyerahan mandat Pemerintah Daerah kepada Dinas Kominfo di atas aplikasi E-Dukcapil secara legal menjadi bagian dari tanggung jawab Dinas Kominfo.

2. Dihadirkannya Infrastruktur dan Suprastruktur pendukung aplikasi E-Dukcapil

Secara deskriptif penulis mengkonsepkan infrastruktur sebagai sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang mendukung pelaksanaan pelayanan E-Dukcapil dan suprastruktur adalah masyarakat yang dapat memanfaatkan infrastruktur yang telah disediakan.

Sebagaimana beberapa program yang telah dilaksanakan oleh Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Kominfo Kabupaten Karawang berdasarkan Perjanjian Kinerja dan Rencana Kerja tahun 2020, dalam menghadirkan infrastruktur pendukung pelaksanaan E-Dukcapil Bidang tersebut menyusun program peningkatan sarana dan prasarana bagi aparatur dan media penyiaran informasi massa. Hal tersebut dilakukan atas kebutuhan

mensingkronkan beban tugas yang diberikan kepada Dinas Kominfo dan memaksimalkan realisasi anggaran belanja yang diberikan dengan tujuan memberikan pencapaian kinerja dan hasil yang maksimal. Penjabaran beberapa program tersebut dapat dirincikan pelaksanaannya sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kegiatan dan Realisasi Kegiatan Pengembangan Saran dan Prasarana

NO	Kegiatan	Realisasi
1	Pengadaan perlengkapan dan peralatan jaringan komputer	100%
2	Pengembangan aplikasi layanan publik	77,78%
3	Pengembangan dan pemeliharaan server	84,58%
4	Pengembangan jaringan komputer dalam lingkup OPD	99,24%
5	Penyewaan <i>bandwidth</i> internet	99,76%

Sumber : Lakip Diskominfo, 2019.

Dengan hal tersebut infrastruktur teknologi dalam wujud *hardware* dan *software* dalam mendukung pelaksanaan aplikasi E-Dukcapil telah tersedia dengan cukup memadai. Hal tersebut diidentifikasi atas program-program kinerja yang disusun pada tahun anggaran 2020 terfokus pada pengembangan dan pemeliharaan atau bukan lagi penyediaan. Signifikansi keterkaitan program kerja di atas sangat besar, karena mendukung pelaksanaan E-Dukcapil dalam *hardware* dan *software* yang tentunya tidak dapat dipisahkan satu sama lain dalam pelaksanaan E-Government (Erisva, 2017).

Selanjutnya dalam menghadirkan suprastruktur pendukung pelaksanaan E-Dukcapil, Bidang tersebut menyusun Program Pengembangan Prasarana Penyiaran Informasi dan Media Massa. Dengan pelaksanaan program yang difokuskan dalam menghadirkan kemudahan bagi suatu kelompok dalam memanfaatkan dan mendukung pelaksanaan E-Government. Penjabaran beberapa program tersebut dapat dirincikan pelaksanaannya sebagai berikut:

- 1) Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM).
- 2) Penyediaan akses internet gratis di tempat publik.

Dalam memperdalam penjabaran pelaksanaan program yang dimaksud, pertama dalam pembinaan KIM tersebut merupakan respon atas meningkatnya peran aktif masyarakat dalam mensosialisasikan program pemerintah sehingga diharapkan dengan pembinaan KIM tersebut dapat membantu masyarakat secara luas dalam mendapatkan informasi terkait program-program yang sedang dilaksanakan pemerintah agar program tersebut mencapai tujuannya secara maksimal.

Kedua dalam penyediaan akses internet gratis di ruang publik berjuan untuk mempermudah

masyarakat dalam mengakses informasi digital ditempat-tempat publik. Disebutkan dalam Renstra 2017-2021 Dinas Kominfo bahwa target penyediaan akses internet gratis tersebut memiliki target 240 titik dan terealisasi pada tahun 2020 telah mencapai 40 titik diruang publik yang salah satu titik pemasangan tersebut adalah Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang. Berdasarkan hal tersebut meskipun target realisasi belum tercapai sepenuhnya namun suprastruktur penyediaan internet gratis dalam lingkup Dinas Dukcapil dapat menjadi pendukung implementasi pelayanan administrasi melalui aplikasi E-Dukcapil.

3. Sosialisasi pelaksanaan E-Dukcapil terhadap masyarakat

Sosialisasi dalam pendekatan kebijakan publik diartikan sebagai suatu kegiatan memasyarakatkan ide, gagasan dan tindakan yang akan atau sedang dilaksanakan pemerintah. Sebagaimana yang disebutkan dalam (Herdiana, 2019) sosialisasi adalah upaya menyebarluaskan intisari kebijakan yang telah disusun atas tujuan menghadirkan pemahaman serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kesuksesan kebijakan tersebut.

Penulis menganalisis sesuai dengan permasalahan penelitian bahwa sosialisasi inovasi pelayanan berbasis E-Dukcapil ini belum optimal. Pernyataan tersebut berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Karawang jumlah penduduk yang telah wajib melaksanakan administrasi kependudukan atau pun pencatatan sipil yang mencapai ± 788.240 jiwa, jika dibandingkan kepemilikan akun E-Dukcapil yang mencapai sebanyak 38.947 akun maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data banyaknya kepemilikan akun tersebut hanya mencapai angka kurang dari 20% dalam bulan ke-10 inovasi pelayanan berbasis E-Dukcapil tersebut terimplementasikan.

Setelah dikonfirmasi pada Bidang Perencanaan Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang bahwa hal tersebut terjadi karena ada beberapa hambatan dimana salah satu yang mendasar adalah anggaran yang tersedia setelah adanya penyesuaian kondisi pandemi Covid-19, untuk melakukan kegiatan sosialisasi berkurang dari Rp. 100.000.000,- menjadi Rp. 54.104.000,-. Hal ini membuat kegiatan pensosialisasian administrasi kependudukan menjadi terbatas.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Melaksanakan pelayanan berbasis E-Dukcapil

Beranjak dari pembahasan dimensi *Support* sebagai pisau analisa dalam proses perencanaan aplikasi layanan E-Dukcapil, dimensi *Capacity* atau kapasitas dimaksudkan sebagai analisa mengenai kesanggupan Dinas Dukcapil yang berkejasama dengan Dinas Kominfo dalam implementasi aplikasi layanan E-Dukcapil.

1. Tersedianya Infrastruktur yang Memadai dalam menunjang pelaksanaan E-Dukcapil.

Setelah diketahui infrastruktur yang dikembangkan dalam dimensi *support* dari E-Dukcapil berupa *hardware* dan *software* seperti tersedianya perlengkapan jaringan komputer, aplikasi, server, dan *bandwidth* maka infrastruktur yang dimaksud dalam dimensi ini terarahkan pada pelaksanaan penggunaan infrastruktur TIK tersebut dalam mendukung pelaksanaan E-Dukcapil secara maksimal. Seperti yang diungkap dalam (Kumbara dkk., 2017) yang menyatakan bahwa dalam mengelola infrastruktur pelayanan publik seperti E-Dukcapil harus dipastikan penggunaan TIK dapat mendukung tujuan pelaksanaannya dengan memperhatikan efisiensi sumber daya yang digunakan dan pengelolaan resiko.

Masalah jaringan internet yang kerap kali masih mengganggu proses pelayanan berbasis aplikasi menjadi masalah mendasar yang perlu diminimalkan risikonya. Ketersediaan server aplikasi yang baik menjadi sebuah solusi atas permasalahan jika terjadi ditengah proses pelayanan. *User* dalam hal ini masyarakat dan admin Dinas Dukcapil yang sedang melaksanakan proses transaksi pelayanan dalam aplikasi tersebut, data-data yang diinputkan telah tersimpan secara otomatis dalam suatu server aplikasi. Alhasil *user* dan admin yang dimaksud bisa melanjutkan proses pelayanan tanpa harus memulainya dari awal.

Selanjutnya dalam tahap registrasi, sistem keamanan yang dilaksanakan melalui pengiriman *G-mail* pada setiap individu masyarakat jika registrasi berhasil, merupakan langkah verifikasi Dinas terhadap kepemilikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kesesuaian kepemilikan akun *G-mail*. Permasalahan yang sering terjadi adalah banyak masyarakat kurang teliti dalam mengisi data-data dalam proses registrasi sehingga sering terjadi *typo* dalam penulisan NIK dan Akun *G-mail*. Dalam mengelola resiko terjadinya pencurian data maka secara sistematis akun-akun gmail yang tidak terdaftar ataupun salah tersebut tidak akan mendapatkan pesan verifikasi kepemilikan akun E-Dukcapil atau dinyatakan registrasi yang dilakukan gagal.

Dengan hal tersebut ketersediaan perlengkapan jaringan komputer, aplikasi, server, dan *bandwidth* yang saling keterkaitan satu sama lain tersebut membuat sistem pengelolaan segala resiko dalam pelayanan melalui aplikasi E-dukcapil dapat dilakukan secara sistematis memelaui ketersediaan server data yang baik dan peningkatan sistem keamanan data dapat menghasilkan efisiensi dalam penggunaan sumber manusia, maupun sumber daya anggaran.

2. Tersedianya SDM Berkompetensi Dalam Bidang E-Government

Sebagaimana yang disebutkan Rencana Kerja Dinas Kominfo tahun 2020, permasalahan yang dialami dalam menghadirkan E-Government yang ideal adalah aspek teknis operasional yang salah satunya adalah kuantitas SDM pada setiap bidang TIK masih rendah. Dari data yang didapatkan penulis Bidang Penyelenggaraan E-Government sebagai SDM pelaksana penyelenggaraan E-Government di Daerah berdasarkan fungsi dan tugasnya memiliki jumlah kepegawaian yang minim kuantitas, yaitu hanya 12 orang yang terdiri dari 4 PNS yang dibagi 2 struktural dan 2 fungsional dan 8 THL. Minim kuantitas yang disebutkan tersebut atas dasar perbandingan beban tugas yang diberikan dengan hari kerja secara efektif. Jika dibandingkan dengan total jumlah 21 SKPD dan 30 Kecamatan yang tersebar di Kabupaten Karawang maka kinerja aparatur dapat dipastikan tidak dapat maksimal.

Namun dengan hadirnya kekurangan tersebut tidak serta-merta membuat efektifitas kinerja aparatur khususnya Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Kominfo menjadi tidak tinggi. Dengan adanya kekurangan dalam hal kuantitas SDM tersebut membuat Bidang Penyelenggaraan E-Government dapat mencapai target dan sasaran yang ditentukan dalam kurun waktu satu tahun dikarenakan SDM aparatur yang menangani sudah memiliki pengalaman dan pengetahuan yang selaras bidang TIK. Hal itu dapat ditinjau dari Laporan Akuntabilitas (LAKIP) Dinas Kominfo 2019 yang mencantumkan realisasi program-program yang berkaitan dengan TIK dalam membentuk sinergitas dan integrasi antar Organisasi Perangkat Daerah dan program lainnya yang mencapai 100% atau dengan kata lain pelaksanaan program tersebut terealisasi sesuai dengan targetnya.

Dengan data-data diatas maka dapat ditarik pemahaman bahwa Sumber Daya Manusia dalam proses menghadirkan inovasi pelayanan melalui aplikasi pada Dinas Dukcapil atau E-Dukcapil adalah telah sesuai dengan yang direncanakan. Karena dalam periode tahun sebelum E-Dukcapil tersebut *launching* pelaksana bagian teknis teknologi yaitu Dinas Kominfo telah berhasil menyelesaikan target-targetnya meskipun dengan keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Artinya kualitas dan kompetensi aparatur bidang penyelenggaraan E-Government tidak mengecewakan.

Sementara sebagai penyeimbang dari tersedianya kapisatas SDM dalam pelaksaan teknis teknologi E-Dukcapil oleh Dinas Kominfo, admin disetiap bidang pelayanan E-Dukcapil yang terintegrasi dengan Dinas Dukcapil tersebut 100% mampu mengoprasikan komputer secara dasar. Hal tersebut dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat atas kegiatan sosialisasi-sosialisasi atau seminar pengoparasian TIK yang diikutinya sebagai salah satu program yang tersedia dalam hal pendidikan dan

pelatihan aparatur yang di buat oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang bagi aparaturnya.

Maanfaat Aplikasi E-Dukcapil Bagi Pemerintah dan Juga Masyarakat

Dimensi terakhir ini merupakan refleksi dari ada atau tidaknya manfaat yang diterima oleh lapisan pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan E-Dukcapil tersebut. Ada atau tidaknya manfaat yang dimaksud terdapat pada cakupan relasi E-Government antara pemerintah dan masyarakat (G2C). Relasi ini dapat menghadirkan manfaat dalam aspek masyarakat mudah dalam memperoleh informasi serta pelayanan yang dibutuhkan secara mudah, murah dan cepat dengan waktu yang lebih *fleksibel* dan setiap saat (Cahyadi, 2003). Setidaknya manfaat atas pelaksanaan program E-Dukcapil dapat penulis pisahkan pada dua lapisan yaitu pemerintah yang diwakili oleh Dinas Dukcapil dan masyarakat.

1. Manfaat untuk pemerintah

Manfaat bagi pemerintah dalam pelaksanaan E-Government secara nyata dapat diukur dalam tiga bidang yang terkait dengan pemerintah. Dalam (Misuraca, 2007) disebutkan tiga bidang tersebut adalah ekonomi, sosial dan pemerintahan.

1) Ekonomi

Ekonomi yang dimaksudkan penulis dalam indikator ini adalah serapan anggaran belanja yang diterima Dinas Dukcapil dari APBD. Dalam pelaksanaannya program E-Dukcapil ini membuat Dinas Dukcapil mampu menghemat *cost* dalam proses administrasi, aksi serta interaksi yang dilaksanakan pemerintah. Perubahan tersebut akhirnya dapat memungkinkan Dinas Dukcapil selaku penyelenggara melakukan peminimalan anggaran yang tersedia untuk kegiatan administrasi yang sebelumnya dilakukan dengan menggunakan *hardfile* yang memiliki limit dan biaya penyediaan barang yang tinggi menjadi menggunakan data-data yang bersifat *softfile* dengan *cost* pelayanan yang lebih murah dan berjangka waktu yang lebih panjang.

Peminimalan anggaran administrasi yang selalu menjadi beban dalam pengalokasian APBD untuk Anggaran Belanja Perangkat Daerah setiap tahunnya tersebut membuat anggaran dapat dialokasikan untuk kegiatan yang lebih substansional membangun masyarakat dibanding hal-hal yang bersifat teknis. Hal tersebut sesuai dengan yang diangkat (Irawan, 2013) bahwa salah satu yang terpenting dalam penerapan E-government adalah dapat memberikan suatu pelayan publik yang efektif dan efisien terutama dalam segi anggaran.

2) Sosial

Dalam segi sosial pertama penulis mengarahkan pada kerjasama Dinas Dukcapil dalam upaya menghadirkan pelayanan melalui Aplikasi E-Dukcapil dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Manfaat dari

dilaksanakan konsep E-Government melalui pelaksanaan E-Dukcapil ini membuat intensitas komunikasi antara kedua dinas tersebut semakin meningkat. Masukan-masukan yang diusulkan oleh Dinas Dukcapil kemudian dieksekusi oleh Dinas Kominfo selaku penanggung jawab teknis aplikasi. Dengan hal tersebut, semakin banyak pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi E-Dukcapil ini maka pengawasan terhadap pelaksanaan aplikasi tersebut dilakukan oleh beberapa sektor termasuk pengawasan horizontal oleh Dinas Kominfo Kabupaten Karawang.

Dalam segi sosial kedua penulis mengarahkan pada kenyamanan pelayanan dimana E-Government yang diterapkan pada pelayanan yang dibawah Dinas Dukcapil dalam aspek Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat tidak adanya lagi antrean yang panjang yang membuat kantor Dinas dipenuhi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan saat telah dilaksanakan pelayanan melalui aplikasi E-Dukcapil masyarakat yang akan memenuhi hak data kependudukan dan pencatatan sipilnya tidak perlu lagi datang langsung dan melaksanakan pelayanan tatap muka di Kantor Dinas Dukcapil melainkan semua permohonan telah dicukupkan melalui aplikasi yang dapat diakses oleh *handphone* dan komputer yang memiliki koneksi internet.

Dengan hal tersebut maka dapat ditarik pemahaman bahwa manfaat lain dalam pelaksanaan E-Dukcapil ini menghadirkan kerjasama yang baik dengan sesama perangkat daerah dan juga menghasilkan kenyamanan bagi aparatur dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sehingga membuat interaksi yang terjadi lebih didasarkan pada pemahaman *humanity* yang akhirnya dapat melayani masyarakat dengan maksimal.

3) Pemerintahan

Dalam segi pemerintahan relasi E-Government yang terjadi dalam uraian diatas dapat diidentifikasi menjadi dua yaitu pemerintah dengan pemerintah (G2G) dengan adanya kerjasama antara Dinas Dukcapil dengan Diskominfo selaku penasihat Teknologi Informasi dan Komunikasi aplikasi E-Dukcapil. Selain itu juga dapat membangun secara baik relasi antara pemerintah dan masyarakat (G2C) dengan menempatkan masyarakat selaku *user* yang harus dilayani dapat mengajukan permohonannya melalui aplikasi E-Dukcapil dimana aplikasi tersebutlah yang menjadi pelayanannya.

2. Manfaat untuk masyarakat

Selain manfaat yang dirasakan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil sebagai pengemban kewajiban menjalankan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah

satu manfaat terpenting adalah bagaimana pelaksanaan aplikasi E-Dukcapil tersebut dapat terasa bagi masyarakat. Melalui pendekatan yang diangkat Misuraca dalam (Misuraca, 2007) setidaknya ada tiga dimensi dalam mengukur manfaat penerapan E-Dukcapil bagi masyarakat yaitu ekonomi, sosial dan pemerintahan.

1) Ekonomi

Semenjak dilaksanakan pelayanan berbasis E-Government masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Dukcapil untuk mengajukan permohonan pelayanan. Hal ini serta merta dapat mengefisiensi waktu serta biaya transportasi masyarakat secara bersamaan. Diperkuat dengan lokasi Dinas Dukcapil yang tidak strategis membuat banyaknya keluhan terkait jarak dan biaya yang ditempuh untuk masyarakat hanya untuk mendapatkan pelayanan sederhana sebelum dilaksanakan pelayanan melalui aplikasi E-Dukcapil tersebut. Sehingga banyak masyarakat kembali mengurungkan niatnya dalam melaksanakan haknya yang berdampak pada tidak tercapainya target-target kinerja yang diharapkan Dinas Dukcapil.

Oleh karena itu dapat ditarik pemahaman bahwa pelaksanaan aplikasi layanan E-Dukcapil secara langsung dapat dilaksanakan oleh masyarakat khususnya mengenai tidak perlu lagi masyarakat mengkhhususkan waktu dan biaya transportasi yang dimilikinya untuk datang ke Dinas Dukcapil hanya untuk mengajukan permohonan pelayanan. Atau dengan kata lain, kali ini masyarakat hanya datang untuk mengambil berkas permohonan yang sudah jadi. Hal tersebut membuat masyarakat menyambut baik adanya pelayanan berbasis E-Government di Dinas Dukcapil yang dapat mengefisiensi mobilitas masyarakat dalam memenuhi hak kewarganegaraannya.

2) Sosial

Manfaat dalam bidang sosial bagi masyarakat adalah meningkatnya kepercayaan diri masyarakat untuk mengurus data-data kependudukan atau pencatatan sipilnya secara mandiri tanpa harus melalui calo yang riskan akan pemerasan bahkan penipuan. Terbatasnya informasi terkait mekanisme pelayanan yang melatar belakangi masyarakat enggan mengurus data-data kependudukan atau pencatatan sipilnya secara mandiri dapat diatasi dengan hadirnya E-Dukcapil ini. Karena Masyarakat yang merasa tidak percaya diri tersebut akan diarahkan secara sistematis oleh aplikasi tersebut hingga permohonannya terajukan.

Dengan hal tersebut maka dapat ditarik pemahaman, tugas Dinas Dukcapil dalam usaha mensosialisasikan pelayanan berbasis E-Government harus di perbanyak sehingga akan membuat semakin kecil kemungkinan terjadinya tindakan-tindakan yang dapat merugikan masyarakat diakibatkan dari ketidaktahuan dan

ketidakpercayaan diri masyarakat sendiri mengurus hak kewarganegaraannya.

3) Pemerintahan

Penerapan konsep E-Government hingga menghadirkan pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi E-Dukcapil bagi masyarakat merupakan suatu keharusan Dinas Dukcapil Kabupaten Karawang dalam upaya menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Dimulai dari pelayanan konvensional, pelayanan melalui sosial media yang tersedia seperti *whatsapp*, hingga sampai pada pembuatan aplikasi E-Dukcapil.

Hal tersebut menjadikan masyarakat memiliki kebebasan dalam memilih dengan siapa masyarakat ingin berinteraksi dalam proses pelayanan yang dibutuhkan dan juga masyarakat bebas memilih pelayanan seperti apa yang membuat masyarakat merasa familiar hingga menghadirkan kemudahan mengaksesnya. Karena dengan diadakannya pelayanan melalui aplikasi E-Dukcapil ini tidak serta-merta menutup jenis pelayanan yang ada sebelumnya seperti melalui media *whatsapp* dan pelayanan tatap muka tetap disediakan.

3. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka kesimpulan atas penelitian Digital Governance Dalam Program E-Dukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah mencerminkan Konsep analisis elemen sukses dalam penerapan E-Government pada sektor publik yang diangkat oleh Harvard JFK School Of Government dengan memperhatikan dimensi *Support*, *Capacity* dan *Value*.

Dapat dipahami bahwa indikator dalam setiap dimensi yang diangkat dapat mencerminkan suatu kesiapan atas implementasi pelayanan berbasis E-Dukcapil seperti tersediannya anggaran, infrastruktur dan suprastruktur yang mendukung, dan kerjasama antara Organisasi Perangkat Daerah yaitu Dinas Kominfo dengan landasan Peraturan Bupati No 10 tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kominfo Kabupaten Karawang.

Dari dimensi *support* dapat dipahami *political will* dalam memberi dukungan agar terlaksananya pelayanan berbasis aplikasi E-Dukcapil telah didukung landasan yuridis dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) No 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dari dimensi *Capacity* yang menitik beratkan pada ketersediaan anggaran, infrastruktur dan SDM yang berkompetensi juga telah memadai dalam mendukung perkembangan Aplikasi E-Dukcapil. Terakhir Dimensi *Value* telah mampu menggambarkan ketersediaannya manfaat yang dirasakan baik bagi pemerintah yang diwakili oleh Dinas Dukcapil dan juga masyarakat.

Namun manfaat bagi masyarakat tersebut dapat dibilang tidak dirasakan secara menyeluruh karena dalam proses pelaksanaannya sosialisasi yang termasuk kedalam dimensi *support* yang menjadi refleksi atas adanya dukungan kepemimpinan secara empiris masih belum dapat berjalan secara maksimal akibat adanya hambatan dari pemangkasan anggaran dana sosialisasi karena adanya penyesuaian kondisi ditengah pandemi Covid-19 oleh Pemerintah Kabupaten Karawang. Sosialisasi yang kurang maksimal mengakibatkan minimnya informasi terkait pelayanan berbasis aplikasi E-Dukcapil tersebut yang dampak ekstrimnya dapat terjadi pungutan liar yang akan merugikan masyarakat dan mencoreng nama baik Pemerintah Kabupaten Karawang dan Dinas Dukcapil selaku penyelenggara.

Daftar Pustaka

- Andhini, N. F. (2017) 'Penganggaran Dan Anggaran', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Atika, R. (2018) 'Pelaksanaan Perekaman KTP-el Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara (Study Kasus: Kecamatan Barumon dan Kecamatan Ulu Barumon)'.
- Cahyadi, A. (2003) 'E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan', *The Winners*, 4(1), p. 1. doi: 10.21512/tw.v4i1.3796.
- Erisva, M. & (2017) 'E-Government dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah', pp. 68–70.
- Herdiana, D. (2019) 'Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar', (November).
- Irawan, B. (2013) 'Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik', *Studi Analisis Konsep E-Government*, (29 Suppl), pp. 54–68.
- Kumbara, C. R., Linawati, L. and Widyantara, I. M. O. (2017) 'Audit Infrastruktur Aplikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Denpasar', *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 16(2), p. 78. doi: 10.24843/mite.2017.v16i02p14.
- Labolo, M. (2017) *Memahami Ilmu Pemerintahan*. 8th edn. Depok: Rajawali pers.
- Misuraca (2007) 'Menggagas implementasi E-Government edisi Terjemahan', in. Jakarta: Dwi Aksara, pp. 57–58.
- Ordiyasa, W. (2015) 'Kegagalan Penerapan E-Government', pp. 6–8.