



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.4327>
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PEMERINTAH KOTA MANADO

Sofia E. Pangemanan¹ Florence D. J. Lengkong² Fanley N. Pangemanan³ Jeffrey W. Londa⁴
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik; Universitas Sam Ratulangi
sofiapangemanan@unsrat.ac.id; daicylengkong@unsrat.ac.id; fanleypangemanan@unsrat.ac.id;
jeffrylonda@unsrat.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 20 September 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

The implementation of e-government needs to be carried out in order to realize the quality of public services. Digital-based population administration services must be implemented as per existing policies. The Manado City Population and Civil Registration Service is obliged to implement e-government in population administration services. This research was conducted using a qualitative design. The research findings show that the Manado City Population and Civil Registration Service in the organizational aspect has provided employees who implement e-government population services and have the ability to understand every rule and manifest it in standard operational service procedures. However, we are faced with limited budgets for maintenance, upkeep and equipment procurement. It still depends on other regional work units in developing the digital-based applications used and the private sector in terms of maintaining the internet network. The public and the target group for population administration services do not yet have the same understanding regarding the implementation of e-government. Collaborative work is an important aspect in implementing e-government in public services.

Keywords: *Implementation; e-government; Population Administration*

ABSTRAKSI

Penerapan *e-government* perlu dilakukan guna mewujudkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital merupakan keharusan diterapkan sebagaimana kebijakan yang ada. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado berkewajiban menerapkan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain kualitatif. Temuan penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado pada aspek pengorganisasian telah menyediakan pegawai selaku pelaksana *e-government* layanan kependudukan serta memiliki kemampuan dalam memahami setiap aturan dan terwujud dalam standard operasional prosedur pelayanan. Akan tetapi diperhadapkan dengan keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan, perawatan dan pengadaan peralatan. Masih tergantung dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya dalam pengembangan aplikasi berbasis digital yang digunakan serta pihak swasta dalam hal pemeliharaan jaringan internet. Masyarakat sekelompok sasaran dari layanan administrasi kependudukan belum memiliki pemahaman yang sama terkait dengan penerapan *e-government*. Kolaborasi kerja merupakan aspek penting dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Penerapan; *e-government*; Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini telah berdampak pada penyelenggaraan proses pemerintahan. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat juga mengalami penyesuaian seiring kemajuan teknologi (Maisyarah, 2014). Layanan administarsi kependudukan merupakan bentuk layanan yang setiap hari terjadi dan bersentuhan dengan semua proses kerja pemerintahan. Manusia sejak baru lahir sampai meninggal membutuhkan proses layanan administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan penataan dan penertiban pada penerbitan dokumen maupun data kependudukan yang hasilnya berfungsi untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Layanan kependudukan dalam bentuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk (Novrizal & Jumiati 2020).

Penataan dan penyesuaian telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengatur layanan administrasi kependudukan agar menjadi lebih baik dan berkualitas. Akan tetapi sampai dengan saat ini ternyata keakuratan, persyaratan, waktu penyelesaian, prosedur maupun pungutan masih menjadi masalah dalam layanan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Manado melakukan terobosan dalam pemberian layanan administrasi kependudukan melalui penerapan konsep *e-government*. Penerapan dilakukan khususnya pada proses pendaftaran pembuatan dokumen kependudukan. Melalui konsep ini maka masyarakat Kota Manado tidak harus datang melakukan pendaftaran dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akan tetapi nanti datang ke kantor pada saat yang telah ditetapkan dan langsung dilayani.

Penerapan konsep *e-government* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dari pengamatan awal tidak menjadikan keluhan layanan terselesaikan. Sebab masih banyak juga masyarakat yang akhirnya menunggu lama untuk dilayani sekalipun datang ke kantor sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Akibatnya penerapan konsep *e-government* dinilai belum berhasil. Situasi ini dalam kajian awal disebabkan oleh pelaksana yang belum secara tepat mempersiapkan sumber daya untuk mendukung jalannya penerapan konsep *e-government*. Penggunaan teknologi baru dalam pelayanan public merupakan suatu keharusan. Kota

Manado yang telah mempubliksikan diri sebagai kota digital dengan investasi anggaran untuk program Smart City harus dilakukan secara baik dan benar. Sehingga merupakan urgent untuk dilakukan telaahan secara ilmiah melalui proses penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penyebab belum baiknya penerapan *e-government* dalam layanan administarsi kependudukan di Kota Manado. Melalui kajian yang akan dilakukan akan ditemukan metode atau langkah yang tepat secara ilmiah dalam penerapan *e-government* dalam layanan administarsi kependudukan di Kota Manado.

Penerapan *e-government* dalam layanan administarsi kependudukan sebenarnya bukan hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Manado. Akan tetapi merupakan bagian dari implementasi Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan sebagai suatu kewajiban (Wasistiono, 2019). Banyak daerah lain telah menerapkan dan berhasil dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring (Zulkifli, 2019). Keberhasilan dalam penerapan *e-government* telah mempermudah interaksi dengan masyarakat, mendorong percepatan proses akuntabilitas dan transparansi penyelenggara pelayanan public (Zulkifli, 2019). *E-government* dalam penerapan juga menaikkan efisiensi organisasi pemerintahan sekaligus memberi manfaat pada rakyat sebagai penerima layanan (Muliawaty dan Hendryawan, 2020).

Fokus masalah dalam penelitian ini yaitu pada penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan di pemerintah Kota Manado. Penerapan *e-government* merupakan kewajiban dari pemerintah daerah sebagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Penerapan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Manado belum menjadikan layanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik. Investasi anggaran yang digunakan untuk penerapan *e-government* (konsep *Smart City*) sangat besar. Pelayanan public juga wajib menyesuaikan dengan percepatan perkembangan teknologi informasi dalam mendorong percepatan proses akuntabilitas dan transparansi penyelenggara pelayanan public serta menaikkan efisiensi organisasi pemerintahan. Fakta – fakta inilah mendasari urgenitas dari penelitian yang akan dilakukan.

Dari kajian ini diharapkan menjadi media yang dapat berfungsi untuk membantu Pemerintah Kota Manado dalam penyelesaian masalah public dan dalam pembenahan system dan prosedur kerja. Karena penelitian ini dilakukan untuk suatu tujuan yaitu mengidentifikasi dan menganalisis penyebab belum terlaksananya secara baik dan tepat penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan di pemerintah Kota Manado. Penerapan *e-government* merupakan kewajiban dari pemerintah sebagaimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dalam layanan administrasi kependudukan. Penerapan *e-government* juga merupakan bagian dari penguatan kapasitas sumber daya penduduk Kota Manado dalam penyesuaian diri atas perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di pusat layanan administrasi kependudukan pemerintah Kota Manado. Desain penelitian yang akan digunakan yaitu desain kualitatif (Creswell, 2014). Pemilihan desain penelitian kualitatif, karena melalui desain ini akan mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan pemerintah Kota Manado. Informan yang rencananya akan diwawancarai dalam penelitian ini merupakan mereka yang dianggap memiliki pengetahuan, data dan informasi sehubungan dengan objek penelitian. Adapun target informan yaitu perwakilan dari unsur : Unsur pimpinan dan staf di Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dan unsur masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara secara mendalam yang akan dilakukan dengan para informan. Wawancara berpedoman pada panduan wawancara yang disusun sebagaimana objek penelitian, observasi atau pengamatan langsung pada proses layanan administrasi kependudukan melalui penggunaan *e-government*. Serta studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan. Tahapan analisis data dilakukan dengan cara : reduksi data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan / verifikasi data. Selain itu juga dilakukan kegiatan FGD untuk penguatan analisis data. Selain itu pula akan

melakukan pertemuan dalam kegiatan seminar nasional yang berkaitan dengan permasalahan objek penelitian sehingga dapat diperoleh perbandingan data dan informasi sehubungan dengan penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan. (Tulus, dkk. 2023; Palar, dkk. 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Manado dengan luas wilayah 161,47 km² memiliki penduduk sebanyak 476.910 jiwa (data SIAK 2022) jumlah penduduk ini tersebar di 11 kecamatan yaitu, Mapanget, Tuminting, Singkil, Paal dua, Tikala, Sario, Wenang, Wanea, Malalayang, Bunaken, dan Bunaken Kepulauan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manado terletak berdampingan dengan Kantor Walikota Manado yang berada di Jalan Balaikota No. 1 Tikala Ares, Manado, Sulawesi Utara.

Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menjalankan tugas pokok dan fungsi berdasarkan Peraturan Walikota Manado Nomor 44 tahun 2016. Menempati lokasi yang strategis di pusat kota, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memiliki gedung berjumlah tiga lantai dengan pelayanan pendaftaran penduduk berada dilantai 1, urusan pencatatan sipil di lantai 2, serta bagian arsip pada lantai 3. Dengan waktu pelayanan mengacu pada jam kerja pemerintah pada umumnya, yakni pada hari Senin-Kamis pelayanan dimulai dari jam 08.00 – 16.00; sedangkan pada hari Jumat pelayanan dimulai dari jam 08.00-14.30. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas ini menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen penduduk seperti Kartu Keluarga, (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) Surat Pindah Datang, Akta Lahir, Akta Pernikahan, Akta Kematian.

Penggunaan aplikasi dan teknologi baru dalam pelayanan sebagaimana konsep smart city telah diberlakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penggunaan aplikasi dan teknologi baru berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Digital (SPBE). Sehingga dilakukan perubahan dan pembenahan dalam pelayanan public termasuk pelayanan administrasi kependudukan di

Kota Manado. Pemerintah Kota Manado melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi kerja dalam pelayanan. Pemberlakuan pelayanan berbasis elektronik terus dilakukan sampai dengan saat ini. Termasuk dengan adanya aplikasi antrian yang dapat diakses oleh masyarakat dari mana saja sehingga tidak akan terlalu menunggu lama di kantor layanan.

Dengan perkembangan teknologi, pemerintah Kota Manado secara khusus di bagian layanan publik berusaha berinovasi dengan menggunakan antrian online agar supaya pelayanan menjadi lebih cepat, lebih sederhana dan efisien. Pemahaman program untuk antrian online ini yang telah dilakukan yakni dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan pertama yakni dengan turun langsung ke kecamatan – kecamatan, kemudian lewat media facebook dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyapa masyarakat, disitu disampaikan seluruh informasi mengenai antrian online ini. Dengan disediakannya selebaran dan juga fasilitas ruang informasi sebagai penunjang kepada masyarakat untuk memahami jelas mengenai proses pengambilan antrian secara online. Sasaran utama dari antrian online yakni yang pertama ingin berupaya dengan kemajuan teknologi, melakukan pelayanan yang tidak secara fisik atau tidak secara tatap muka, dengan menggunakan sarana antrian online ini masyarakat tidak perlu antri langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa langsung antri lewat gadget masing-masing masyarakat.

Sarana prasarana yang disediakan berupa komputer, sarana smartphone dan juga sumber daya manusia. Untuk jaringan ada yang dikelola sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dan ada juga yang masih bekerjasama dengan Kominfo serta instansi terkait. Kebijakan khusus yang telah tersedia untuk masyarakat yang sudah lanjut usia, maupun berkebutuhan khusus itu sudah diproses lewat berkas yang ada walaupun tidak membuka loket khusus, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah ada layanan prioritas termasuk untuk ibu hamil. Layanan prioritas ini bisa dilakukan secara langsung maupun online. SOP yang berlaku untuk antrian online ini sudah dibuat dan telah disampaikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun lewat media online resmi Dukcapil Manado. Beberapa yang telah disampaikan

seperti cara pengisian, berapa lama dan apa saja yang perlu disiapkan sudah diberikan secara jelas. Tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan keperluan data atau dokumen kependudukan dengan menghemat waktu maupun tenaga mereka.

Adapun faktor utama yang sering menjadi kendala masyarakat dalam mengakses antrian ini yakni sarana internet karena sangat berpengaruh secara langsung untuk setiap layanan online bukan hanya untuk antrian saja juga bisa menghambat proses layanan lainnya. Dan untuk kendala ini masih lumayan sulit ditemukan solusinya disebabkan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado juga masih bergantung ke PT.Telkom dan Dinas Komunikasi dan Informatika, jadi untuk hal yang sering terjadi itu bisa di selesaikan dengan kebijakan lainnya seperti berkas masyarakat akan tetap diproses tanpa antrian namun diselesaikan apabila keadaan sudah memungkinkan untuk melakukan pelayanan kembali. Sampai saat ini belum pembagian khusus terhadap operator pelayanan untuk pemakaian antrian online. Jadi semua operator bisa memproses berkas dan layanan apapun baik untuk antrian online, layanan prioritas, dan lain sebagainya. Kebijakan ini merupakan implementasi dari harapan pemerintah untuk supaya dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan. Terdapat perubahan pada kecepatan pelayanan namun dengan prinsip yang sama, baik dari segi waktunya yang biasa masyarakat harus menunggu lama, dengan adanya antrian online ini mereka dapat mengatur waktu dengan lebih baik lagi.

Untuk sumber daya manusia mengalami perubahan semenjak diberlakukan kebijakan ini. Dengan terdapat pengurangan terhadap sumber daya manusianya dikarenakan dengan perkembangan teknologi ini semakin sedikit juga kebutuhan pegawai pelayanan khususnya dibidang administrasi. Semakin banyak perkembangan teknologi yang ada dengan tersedianya alat-alat informasi dan komunikasi yang lebih canggih sehingga pemakaian sumber daya manusia juga semakin berkurang. Apabila masyarakat menemui masalah ataupun kendala yang dikeluhkan mengenai antrian online ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado memiliki layanan pengaduan sebagai bagian khusus memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kendala untuk setiap layanan maupun program yang

dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Bagian pengaduan membantu masyarakat menyelesaikan masalah yang terkait dengan data atau identitas kependudukan. Dan apabila memang masalah yang dialami sudah sangat mendesak akan secara langsung dilayani tanpa adanya antrian. Untuk sistem antrian ini selalu dilakukan evaluasi secara rutin setiap bulan, baik untuk pengoperasiannya maupun sarana prasarana yang ada tetap akan dilakukan pengecekan oleh tenaga ahli yang bertanggung jawab.

Pada awalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebelum diterapkan antrian online sebagai salah satu aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Manado masih memakai antrian manual, setiap hari selalu terbentuk antrian masyarakat yang sangat panjang sampai diluar gedung Dukcapil. Masalah kemudian secara perlahan mulai timbul dimulai dari apabila antrian yang dibuka telah habis maka masyarakat yang telah menunggu lama untuk mendapatkan nomor antri, tidak akan kebagian sehingga tentunya di akhiri dengan keributan dan suasana jadi tidak kondusif walaupun ada beberapa masyarakat yang mengerti. Dengan mempertimbangkan kesulitan-kesulitan tersebut dan didukung oleh perkembangan teknologi yang pesat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado menciptakan sebuah kebijakan baru yakni antrian online ini. Untuk antrian online sudah pernah dilakukan sosialisasi bersama kepala lingkungan untuk disampaikan langsung kepada masyarakat.

Sosialisasi yang diberikan sepertinya belum optimal karena dengan keterbatasan waktu serta sarana pendukung yang ada, dengan luasnya daerah yang harus dilakukan sosialisasi oleh karena itu alternatif yang ada yakni dengan bantuan oleh para kepala lingkungan atau pejabat setempat walaupun tidak semua dapat tersampaikan dengan baik (Kindangen, dkk. 2018). Adapun bantuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado kepada masyarakat yang belum tahu atau belum memahami dengan baik yakni lewat event zoom Dukcapil menyapa Masyarakat dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk saling tanya jawab dengan pemerintah.

Konsep smart city atau kota cerdas seperti hanya Kota Manado (Edam, dkk. 2018) memerlukan teknologi Internet of Thing (IoT) untuk mendukung terbentuknya konsep smart city (Caesarina dan Saubari, 2019). Konsep Smart City yang dilakukan

oleh Pemerintah Kota Manado dengan memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan publik dan melakukan penyesuaian perkembangan pengetahuan (Pangemanan, dkk. 2022). Penerapan teknologi informasi dalam proses layanan publik sejalan dengan penerapan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam hal asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan *e-government*. Penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah sebagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 (Wasistiono, 2019).

Penerapan atau pelaksanaan merupakan aktivitas/kegiatan untuk melaksanakan program atau kegiatan berdasarkan aturan dan menimbulkan akibat yang diharapkan (Winarti, dkk. 2018). Pelaksanaan kegiatan atau program sebagaimana model Charles O. Jones terkait dengan pengorganisasian, interpretasi dan aplikasi (Abdussalam. 2015). Pengorganisasian terkait dengan pembentukan atau penataan ulang kembali jenis sumber daya, unit, dan metode agar program tersebut dapat memberikan dampak atau hasil (Indrajit, 2016). Sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Interpretasi merupakan proses dimana para pelaksana atau implementor itu harus mampu menjalankan program tersebut sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Terkait hal itu bahwa proses penyampaian informasi, sosialisasi, serta kejelasan tugas merupakan hal yang penting dan hal itu dapat dilakukan melalui komunikasi yang baik (Ananda, dkk. 2021). aplikasi atau penerapan itu adalah perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas, jadwal kegiatan yang jelas agar program kerja dapat berjalan dengan baik sehingga tidak ada jadwal yang berbenturan dengan pelaksanaan program yang lainnya (Abdussalam. 2015). Dengan demikian maka telaah atas penerapan *e-govenment* dalam pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan model pelaksanaan program dari Charles O. Jones dengan tiga pilar yaitu yaitu organisasi, interpretasi atau pemahaman, dan penerapan (Abidin, 2002).

Penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan di Pemerintah Kota

Manado pada aspek pengorganisasian terlihat bahwa pemerintah telah mampu mengorganisir segala sumber daya yang diperlukan. Pengorganisasian sumber daya yang pertama yaitu pada ketersediaan pegawai yang ditugaskan secara khusus untuk mengoperasikan aplikasi yang ada. mulai dari pendaftaran, penginputan data, perekaman sampai dengan percetakan adat pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Akan tetapi dalam hal perawatan fasilitas serta penyediaan dana untuk mengembangkan model pelayanan berbasis digital ternyata belum dilakukan secara baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Kendala – kendala yang terkait dengan operasional system dalam pelayanan masih harus berkoordinasi dengan PT. Telkom dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah daerah tidak mengalokasikan anggaran untuk biaya perbaikan dan pemeliharaan peralatan. Sementara itu dalam aspek interpretasi atau pemahaman dari pelaksana (pimpinan dan staf) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah baik dan sesuai untuk implementasi Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Digital (SPBE). Akan tetapi interpretasi dari Masyarakat yang masih perlu dilakukan perbaikan. Karena Masyarakat ternyata belum mampu memiliki pemahaman yang sesuai dengan aturan terkait dengan pelayanan berbasis ekeltronik. Bahkan Ketika diperhadapkan dengan kendala yang bersifat system terkadang sulit untuk dipahami oleh Masyarakat. sekalipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah juga terpublikasi system operasional prosedur pelayanan dalam penerapan *e-government* pelayanan administrasi kependudukan.

Menerapkan konsep *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan upaya perwujudan pemerintahan yang baik (Indrajit, 2006). Layanan administrasi kependudukan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus wajib dilakukan. Perwujudan good governance sebagai upaya mewujudkan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah (Ananda, 2021). Sebab ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen terjadi akibat adanya penyalahgunaan wewenang (abuse of power) aparatur pemerintah (Muliawaty dan Hendryawan, 2020).

Kegagalan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dipandang dapat terselesaikan melalui penerapan *e-government*. Penggunaan system dalam tata Kelola pemerintahan mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronik. Sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *electronic government*. Secara umum *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (Government to Citizen). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (Government to Business), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (Government to Government) sebagai mitranya. “*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government* (Indrajit, 2006).

E-government merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah (Indrajit, 2006).. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan Masyarakat (Muliawaty dan Hendryawan, 2020). Sebab *e-government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah (Satya, dkk. 2022).

KESIMPULAN

Penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan merupakan suatu

keharusan bagi pemerintah. Sebab penerapan *e-government* adalah bagian dari amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Digital (SPBE). Pemerintah Kota Manado melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mewujudkan Program Go Digital telah menerapkan pelayanan berbasis *e-government* dalam antrian. Pendaftaran, perekaman dan pembuatan dokumen kependudukan. Salah satu aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Manado yaitu antrian online. Penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan mampu dilakukan oleh Pemerintah Kota Manado pada aspek pengorganisasian sumber daya pelaksana (pegawai) sebagai operator pada semua layanan kependudukan. Pelaksana juga memiliki kemampuan dalam memahami setiap kebijakan yang terkait dengan penerapan *e-government* serta memiliki standard operasional prosedur sebagai pijakan pelaksana dalam melayani masyarakat. akan tetapi penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan di Kota Manado masih diperhadapkan pada ketidak sepahamannya Masyarakat sebagai kelompok sasaran dari program pemerintah dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi digital untuk mempermudah proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga masih menghadapi kendala dalam hal anggaran untuk menambah fasilitas kerja serta merawat dan memperbaiki fasilitas yang ada. Sehingga untuk penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan di Kota Manado masih terus berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika serta dengan PT. Telkom terkait dengan sistem digital yang digunakan. Dari temuan diatas maka disarankan untuk melakukan pengkajian lanjutan terkait dengan collaborative governance dalam pelayanan public. Serta menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk mengusulkan anggaran yang diperuntukan pada pemeliharaan dan perawatan serta pengadaan fasilitas system layanan berbasis digital.

REFERENCES

Abdussalam. 2015. Implementasi PNPM Mandiri Perkotaan Dalam Memberdayakan

Kelembagaan Masyarakat” Di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Jejaring Administrasi Publik. Th VII. Nomor 2, Juli-Desember- 2015

Abidin, Zainal. (2002). Kebijakan Publik. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah.

Ananda Aprillia, Cucu Sugiarti, Lina Aryani. 2021. Implementasi Program Pemenuhan Hak Kesejahteraan Sosial Melalui Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Fisik di Kabupaten Kerawang. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK). Vol VI, No.02, Desember 2021.

Caesarina. H.M dan Saubari.N. 2019. Peran Ruang Terbuka Hijau Dalam Perencanaan Kota Sebagai Potensi Pembentuk Smart City. Jukung Jurnal Teknik Lingkungan, 5 (1): 28-39, 2019.

Creswell, J. W. 2014. Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan. Edisi 3, terjemahan Ahmad Lintang, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Edam. N.S, Pangemanan. S dan Kairupan. J. 2018. Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi di Kantor Walikota Manado). Jurnal Eksekutif. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2018.

Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. XIX, 1–93

Kindangen. R.R, Gosal. R dan Pangemanan. S, 2018. Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. Jurnal Eksekutif. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2018.

Maisyarah S., 2014. “Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019”, 4(2), 46–53.
- Muliawaty. L dan Hendryawan, S. 2020. Peranan *e-government* Dalam pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 2
- Novrizal R & Jumiati., 2020. “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”, Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). 2(2), 9–17.
- Palar, N. R., Londa, V. Y., Goni, S. Y., & Kandowanko, N. (2023). Ketersediaan Sarana Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Pusat Layanan Publik Pemerintah Kota Manado. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(2/Jul).
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4027>
- Pangemanan. S. E. Pangemanan F.N and Londa. J.W. 2022. Availability of Facilities in Public Open Spaces to Support Tourism Programs. *International Journal Papier Public Review*. Volume 3 Nomor 3. DOI: <https://doi.org/10.47667/ijppr.v3i3.168>
- Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Digital (SPBE).
- Satya Widhy Widharyadi 1 , Sinta Ningrum , Ida Widianingsih. 2022. Implementasi Program Vaksinasi di Kabupaten Tanggamus. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, Volume 5 Nomor 1 Bulan April Tahun 2022 : 47 – 58.
- Tulusan, F. M., Pioh, N. R., Ruru, J. M., & Plangiten, N. N. (2023). Evaluasi Program Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai Melalui Sistem E-Warung di Kota Tomohon. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(3/Jul).
<http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4040>
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UndangUndang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Wasistiono, S., 2019. “Aspek Pemerintahan Dan Perubahan Komprehensif Era Digital”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(1), 1–16.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i1.350>
- Winarti Enceng, Nasir Mangasing dan Intam Kurnia. 2018. Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Tradisional Manonda Palu. *Publication*. Volume 2 No. 1, April 2018,13-20
- Zulkifli, A. P., 2019. “Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga”, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 233–243