



# DINAMIKA GOVERNANCE

## JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4345>

### PROBLEMATIKA PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* PADA DAERAH KEPULAUAN (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA)

Yulinda Uang<sup>1</sup>, Katerina Bataha<sup>2</sup>Universitas Halmahera<sup>1</sup>, Univeritas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur<sup>2</sup>

## ARTICLE INFORMATION

## Article history:

Received date: 20 September 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

## ABSTRACT

*The aim of this research is to describe and analyze the problem of E-Government based public services in island areas. With the motto Bureaucracy, it has the impact of providing a new atmosphere in the delivery of public services which prioritizes digitalization, so that the development of E-Government is also an important part in the delivery of optimally developed public services. The implementation of E-Government based public services in island areas is something interesting to pay attention to. The structure of the archipelagic region itself has provided different characteristics with electricity, network and access problems in obtaining excellent service provided by service providers. This research uses a qualitative descriptive method to describe the problems of E-Government-based public services in the island area of North Halmahera Regency with a case study of the Population and Civil Disabilities Service.*

*The research results looked at the context of population administration services which are an important part of society. There are two targets to be achieved by the North Halmahera Regency government in the field of population administration, namely increasing orderly population administration and improving population administration services. Of course, these two goals realize Digital Service Integration. In 2023, Disdukcapil will hold digital KTP socialization at several points as an initial step to "pick up the ball". In general, the implementation of E-Government Based Public Services has had a very positive impact, including in population administration which is also an important document for the community. However, if it is implemented comprehensively, there needs to be consideration for the archipelagic regions of the factors that are obstacles and supporters to realizing Digital Service Integrity, including the issue of Population Administration which is an important matter for the community.*

**Keywords:** Public Services, E-Government, Island Region

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis persoalan pelayanan public berbasis *E-Government* pada daerah kepulauan. Dengan semboyan Birokrasi berdampak memberikan suasana baru dalam penyelenggaraan pelayanan public yang lebih mengedepankan digitalisasi, sehingga pengembangan *E-Government* juga bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan public yang secara optimal dibangun. Penerapan pelayanan public berbasis *E-Government* pada daerah kepulauan menjadi sesuatu yang menarik untuk diperhatikan. Struktur daerah kepulauan sendiri telah memberikan ciri khas yang berbeda dengan permasalahan listrik, jaringan dan akses dalam mendapatkan pelayanan prima yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menggambarkan problematika pelayanan public berbasis *E-Government* pada daerah kepulauan di Kabupaten Halmahera Utara dengan Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil penelitian melihat pada konteks pelayanan administrasi penduduk yang menjadi salah satu bagian penting bagi Masyarakat. Terdapat dua sasaran yang hendak dicapai oleh pemerintah Kabupaten Halmahera Utara di bidang administrasi kependudukan yaitu meningkatnya tertib administrasi kependudukan dan meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan. Tentunya kedua sasaran ini mewujudkan Integrasi Layanan Digital. Pada Tahun 2023 Disdukcapil menggelar sosialisasi KTP Digital di beberapa titik sebagai Langkah awal “menjemput bola”. Secara umum pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* memberikan dampak yang sangat positif, termasuk dalam administrasi kependudukan yang juga menjadi dokumen penting bagi Masyarakat. Namun jika dilaksanakan secara menyeluruh maka perlu adanya pertimbangan bagi daerah-daerah Kepulauan dengan factor-factor yang menjadi penghambat dan pendukung untuk mewujudkan Integrasi Layanan Digital termasuk di dalamnya soal Administrasi Kependudukan yang menjadi hal penting bagi Masyarakat.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, *E-Government*, Daerah Kepulauan

2024 UPNVJT. All Right reserved

## PENDAHULUAN

Melajunya perkembangan teknologi saat ini mengharuskan Pelayanan public terus berbenah ke arah yang lebih baik lagi, melalui program prioritas yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) untuk Birokrasi Berdampak dan salah satu prioritas adalah Integritas Layanan Digital. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang saat ini telah memberikan akses yang 'mudah' dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Secara umum pengembangan *E-Government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Pelayanan Publik berbasis *E-Government* (E-Gov) merupakan pelayanan yang memanfaatkan fasilitas teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya e-government telah mengubah gaya birokrasi tradisional yang melekat oleh struktur yang hierarkis dan berbeda, serta birokrasi dan proses berbasis kertas. (Daou, et.al 2013). Proses penerapan e-Government adalah proses perubahan dari sistem manual atau tradisional menjadi digital. Digitalisasi melibatkan penggunaan infrastruktur jaringan berbasis teknologi, khususnya internet, untuk memigrasikan aktivitas fisik dan konten ke platform digital untuk aktivitas online.

Selanjutnya reformasi birokrasi di Indonesia, *E-Government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu disadari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3), maka peningkatan pelayanan publik (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social rights) ataupun hak yang mendasar (fundamental rights). Maka pentingnya *E-Government* ini antara lain (1)

mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan (3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan (Eliysia, V. et.al. 2017).

Sebanyak 16 instansi pemerintah memperoleh predikat Sangat Baik dalam pemantauan dan evaluasi (tauval) penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tahun 2022. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah melakukan tauval di tahun 2022 pada 554 instansi pusat dan pemerintah daerah (IPPD). Pelaksanaan tauval SPBE tahun 2022 bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Pada intinya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Haryatmoko, 2016).

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan oleh pemerintah saat masih terdapat beberapa daerah memiliki kesulitan mengakses internet. jangankan mengakses internet, untuk listrik saja masih terbatas. Hal ini terus menjadi tantangan tersendiri dalam mengintegrasikan layanan digital pada seluruh wilayah yang ada di pulau-pulau tertentu di Kabupaten Halmahera Utara.

## METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilakukan melalui konstruksi dari realitas sosial dan makna budaya serta berfokus pada proses teraktif, peristiwa-peristiwa, otensitas, tidak bebas nilai, teori dan data terintegrasi, situasional atau kontekstual, dan keterlibatan peneliti (Cresswell, 2014). Pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu, observasi, dokumentasi serta hasil wawancara mendalam yang dilakukan saat penelitian. Sumber data yang diperoleh dari data sekunder dan data

primer. Informan yang dipilih dengan metode snowball untuk mendapatkan data wawancara mendalam sesuai dengan focus penelitian. Selanjutnya dianalisis dilakukan berdasarkan 3 komponen yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Problematika Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Daerah Kepulauan

Good Governance dan Smart Government mengoptimalkan pemanfaatan ICT untuk mengubah karakteristik birokrasi pemerintahan yang tradisional menjadi smart Government. Pemerintah membuka diri dengan menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan pemerintahan yang berada di bawahnya. Kita akrab dengan konsep istilah e-Government. Keberhasilan penerapan e-Government tentu menjadi perhatian pemerintah karena merupakan tanggung jawab pihak eksekutif (Arief et al 2021 )

E-Government mempunyai potensi besar untuk memperbaiki keadaan pemerintah bekerja dalam rangka memberikan pelayanan public dan meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan dalam pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan publik melalui e-Government sistem, ada beberapa manfaat seperti meningkatkan efisiensi administrasi publik semakin meningkat transparansi, meningkatkan jumlah orang yang bisa mengakses pelayanan publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kemampuan pemerintahan terbuka, membaik perilaku etis dan profesionalisme, meningkatkan kepercayaan, dan meningkatkan nilai-nilai sosial dan kesejahteraan, dan mengurangi korupsi (Furuholt and Wahid, 2008; Twizeyimana and Andersson, 2019; Waller and Genius, 2015)

Letak geografis wilayah yang ada pada Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) memberikan suatu tantangan tersendiri dalam mewujudkan pelayanan public berbasis *e-government* sebagai bagian dari implementasi pelayanan prima. Pelaksanaan *E-Government*

diharapkan mampu membuat seluruh kegiatan pemerintah dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan.

Salah satu inovasi dari penerapan *E-Government* di Indonesia adalah pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dapat diakses melalui aplikasi sebagai pengganti dari KTP Elektronik. Penggunaan Identitas Kependudukan dimaksudkan untuk mempermudah akses pelayanan kependudukan yang dibutuhkan oleh Masyarakat dan salah satunya akses yang ada yaitu KTP Digital dalam aplikasi. Pemerintah telah menerapkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui smartphone. IKD ini dapat didownload melalui playstore maupun appstore.

Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk;

- a. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan,
- b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk,
- c. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital,
- d. Mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Fungsi IKD adalah untuk pembuktian identitas, autentikasi identitas dan otorisasi identitas.

Pada dasarnya *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2002; Aprianty, 2016):

1. *Government to Citizens*(G-to-C)  
Aplikasi *E-Government* dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.
2. *Government to Business* (G-to-B)  
Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entiti yang berorientasi profit.
3. *Government to Government* (G-to-G)  
Aplikasi *E-Government* juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employees* (G-to-E) Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 pasal 1 (9) tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, KTP elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang berspesifikasi dan berformat KTP nasional yang berlaku sebagai identitas resmi serta dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan, (2019) "*The Challenges of E-government Implementation in Developing Countries*"

menggambarkan hasil yang menunjukkan bahwa implementasi e-Government di negara-negara berkembang menghadapi permasalahan kompleks seperti kurangnya infrastruktur TIK, kurangnya keamanan dan privasi informasi, kurangnya perencanaan yang tepat, kesadaran masyarakat, resistensi budaya, kelembagaan dan politik, dan kurangnya penganggaran. Selain itu juga terdapat keraguan yang muncul pada negara-negara berkembang tentang penggunaan e-government karena factor keamanan data dan masalah privasi terkait dengan data pribadi (OECD, 2013; Nkwe, 2012)

Saat ini Kabupaten Halmahera Utara telah merilis Portal Integrasi Sistem *Smart City* Berbasis Sistem Informasi Geografis dibuat dengan tujuan memberikan informasi bagi masyarakat, pelaku usaha bahkan pemerintah dalam membuat suatu perencanaan yang berbasis data. Konsep *Smart City* ESRI dibangun dengan menghubungkan antar unit kerja yang saling berkepentingan, kalangan eksekutif, hingga masyarakat umum. Dengan sistem ini, diharapkan kita dapat memoderenisasi operasional kerja dan pelayanan. Sistem yang dibangun akan mengintegrasikan data dari semua unit kerja dalam berbagai format.

Kabupaten Halmahera Utara telah melangkah maju ke arah yang lebih baik, namun tidak dapat kita menutup mata bahwa masih terdapat kendala yang perlu menjadi perhatian kita bersama dalam mewujudkan Integrasi Layanan Digital yang tidak hanya pada konteks data. Dalam penelitian ini melihat pada konteks pelayanan administrasi penduduk yang menjadi salah satu bagian penting bagi Masyarakat.

Problematika yang muncul ketika Pelayanan Publik Berbasis E-Governmet diterapkan pada Daerah Kepulauan yang berada di Kabupaten Halmahera Utara, diantaranya;

1. Masih kurangnya aksesibilitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan, yang disebabkan jarak yang jauh
2. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan

3. Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam proses pelayanan dan Sarana prasarana yang belum memadai
4. Kurang adanya koordinasi dan kerjasama antara Dinas dengan Pemerintah Desa
5. Penggunaan Listrik  
Listrik merupakan bagian yang terpenting dalam kehidupan Masyarakat sejak dahulu sampai saat ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan secara umum pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis E-Government memberikan dampak yang sangat positif, termasuk dalam administrasi kependudukan yang juga menjadi dokumen penting bagi Masyarakat. Namun jika dilaksanakan secara menyeluruh maka perlu adanya pertimbangan bagi daerah-daerah Kepulauan dengan factor-factor yang menjadi penghambat dan pendukung untuk mewujudkan Integritas Layanan Digital termasuk di dalamnya soal Administrasi Kependudukan yang menjadi hal penting bagi Masyarakat.

## REFERENCES

- A. Daou, É. Karuranga, F. Thiam, S. Mellouli, and D. Poulin, "E-government in outlying regions: A manager's perspective," *Inf. Polity*, vol. 18, no. 2, pp. 157–167, 2013
- Aprianty, D.R. (2016). Penerapan kebijakan *E-Government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id* Vol 4 Nomor 4: 1589-1602.
- Assaf Arief et al 202. Barriers and Challenges of e-Government Services: A Systematic Literature Review and Meta-Analyses, IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng. 1125 012027
- Eliysia, V. et.al. 2017. Implementasi *E-Government* Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia. Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City.
- Furuholt B. & Wahid F. (2008). *E-government Challenges and the Role of Political*

*Leadership in Indonesia: the Case of Sragen. Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences.*

- Haryatmoko. (2016). Akuntabilitas pelayanan publik: etika publik, dasar membangun integritas dan profesionalitas. Prosiding Seminar
- Nkwe, N. (2012), "E-government: challenges and opportunities in Botswana", *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2 No. 17, pp. 41, 46. OECD (2013), "Implementing e-government in OECD countries", Vol. 9, available at: <http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/e-Govproweb.nsf>.
- Pangaribuan, A.A, (2019). *The Challenges of E-government Implementation in Developing Countries, Journal of Public Administration Studies, JPAS Vol. 1, No. 4, pp. 26-29*
- Republik Indonesia, (2003). Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Twizeyimana J.D., Andersson A. 2019. *The public value of E-Government – A literature review. Government Information Quarterly* 36 (19) 167– 178.
- Waller L. & Genius A. (2015). *Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-Government)", Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(4), 480-497.

