

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

AULIA PUTRA BERLIAN

NIM. 180802065

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023 M/ 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Putra Berlian
Nim : 180802065
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Trieng Meuduro, 02 Oktober 1999
Alamat : Desa Lhok Keutapang, Kec. Tapaktuan
Kab. Aceh Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan lain dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat mempertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 22 Juni 2023
Yang menyatakan,



Aulia Putra Berlian
NIM. 180802065

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

AULIA PUTRA BERLIAN
NIM. 180802065

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Disetujui Untuk Di Munaqasyahkan Oleh :
A R - R A N I R Y

Pembimbing I,



Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Pembimbing II,



Arif Akbar, S.Fil., M.A.
NIP. 199110242022031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SELATAN

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal:

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

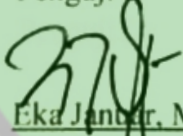
Ketua,


Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

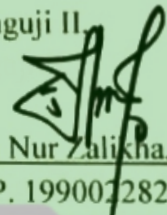
Sekretaris,


Arif Akbar, S.Hil.I., M.A.
NIP. 199110241022031001

Penguji I


Eka Jantur, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Penguji II


Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 199002282018032001

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muji Mulia, M.Ag

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek terutama dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web yang sering disebut dengan internet. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan berbasis E-Government yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Metode yang peneliti gunakan kualitatif deskriptif. Indikator yang digunakan ada tiga elemen dari Indrajit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan masih memiliki kendala dalam pelayanan publik berbasis E-Government dalam pembuatan dokumen kependudukan Kabupaten Aceh Selatan. Hal tersebut dibuktikan dengan belum terlalu memadainya server dan jaringan yang digunakan dalam pelayanan berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, belum maksimalnya Hardware dan juga masih minimnya standar Sumber Daya Manusia pelaksanaan E-Government, Lambatnya pelayanan dengan basis E- Government dan pemberian informasi kepada masyarakat. Namun, dengan adanya pelayanan yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan inginkan yaitu pelayanan online berbasis Website agar dapat direalisasikan agar pelayanan E-Government dapat lebih mudah digunakan. di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan memberikan rekomendasi bahwa pelayanan berbasis online harus lebih memperhatikan aspek penting seperti server dan jaringan, kualifikasi khusus untuk pegawai di divisi Pengelolaan Informasi Teknologi dan Komunikasi, sistem hardware dan software yang selalu bermasalah dengan memiliki jaringan internal, dan server memadai untuk pelaksanaan E-Government ini dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci : *E-Government, pelayanan online, pelayanan publik*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji beserta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira. Semoga kita para hamba ini selalu bisa Istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya dan semoga kita selalu dalam Ridha-Nya. Shalawat beriringkan salam setulus hati peneliti sanjung sajikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad *Shallallahu alaihi wa sallam* pemimpin dan inspirator bagi setiap umat islam di seluruh belahan dunia, semoga syafa'atnya selalu menyertai kita.

Adapun skripsi ini berjudul “Implementasi E-Govenrment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan” dibuat dalam rangka meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti sadar bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kelemahan, kesalahan, keraguan serta kekhilafan maka dari itu peneliti memohon maaf. Selanjutnya, skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak yang sudah berkenan mengampu dan mengarahkan peneliti dalam pembuatannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, yaitu Ayahanda Bustami. N, SP dan Ibunda Janiah serta Kakak saya Yanti Yunita, dan Abang Rusydi Al Khadri, Abang Mukhtasin yang senantiasa selalu mendo'akan dalam setiap sujudnya, yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan yang tiada hentinya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik sampai selesai.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan.
4. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Pembimbing pertama.
7. Arif Akbar, S.Fil.I., M.A. selaku Pembimbing kedua.
8. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. selaku Penasihat Akademik.
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
10. Support system peneliti, Yulimalinda Sari, Aldiansyah, Teuku Riswana, Angga Gustianda, Affandi Amnur, Bayu Arief Rachman, Abdul Latifan, Rachmad Setiawan, teman sekaligus sahabat yang selalu ringan tangan dalam memberikan bantuan ketika saya membutuhkan, yang selalu menyemangati dan memberi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga untuk rasa kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah.
11. Teman-teman seangkatan IAN/2018 yang saling menyemangati, baik secara langsung maupun tidak langsung yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Selain itu peneliti hanya manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai pembelajaran bagi peneliti kedepannya.

Banda Aceh, 22 Juni 2023

Peneliti

Aulia Putra Berlian
NIM. 180802065

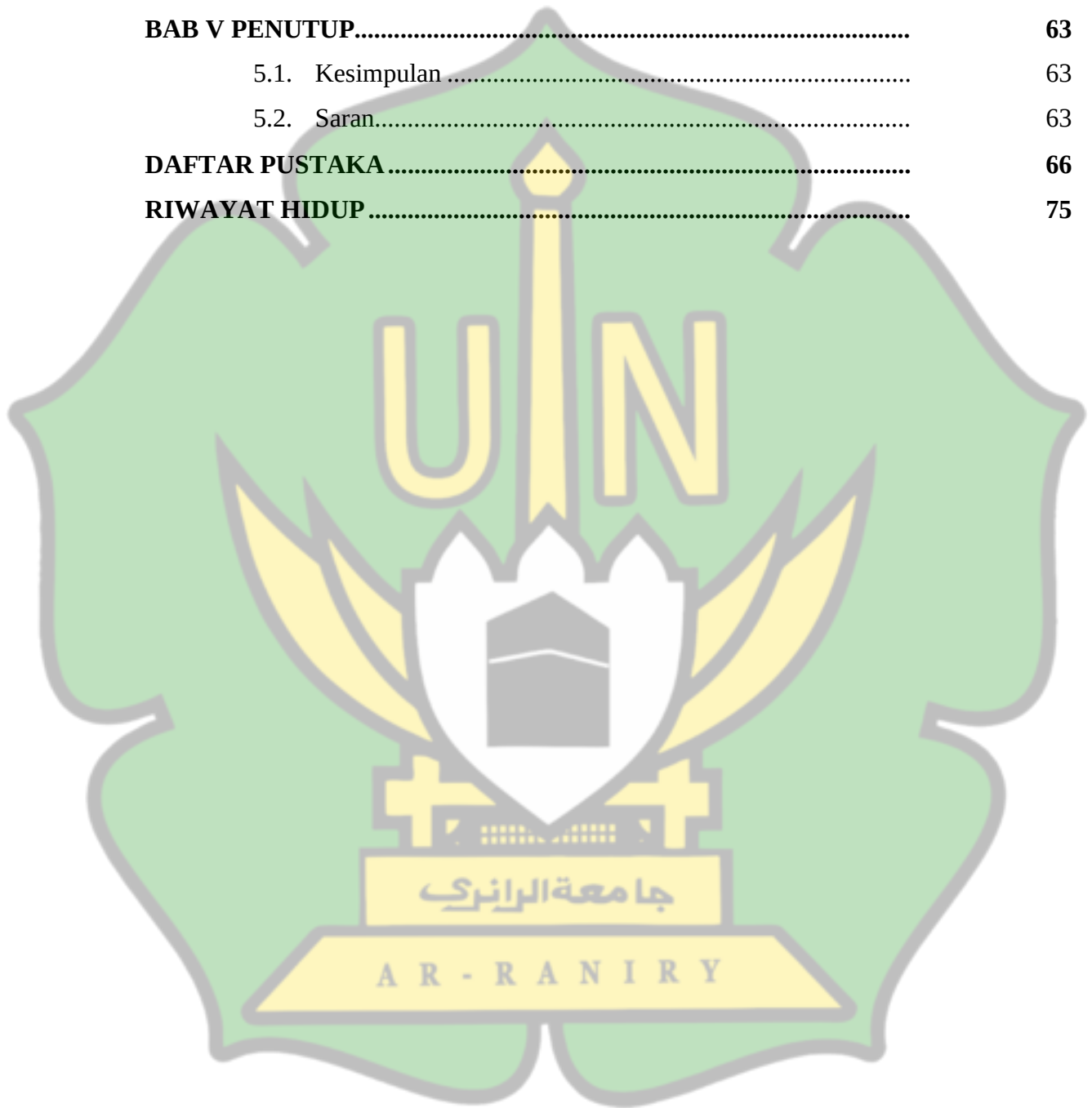


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Penjelasan Istilah.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government).....	12
2.3. Landasan Teori.....	14
2.3.1. Teori Implementasi	14
2.3.2. Teori Pelayanan Publik	16
2.3.3. Teori Organisasi	23
2.3.4. Teori E-Government	25

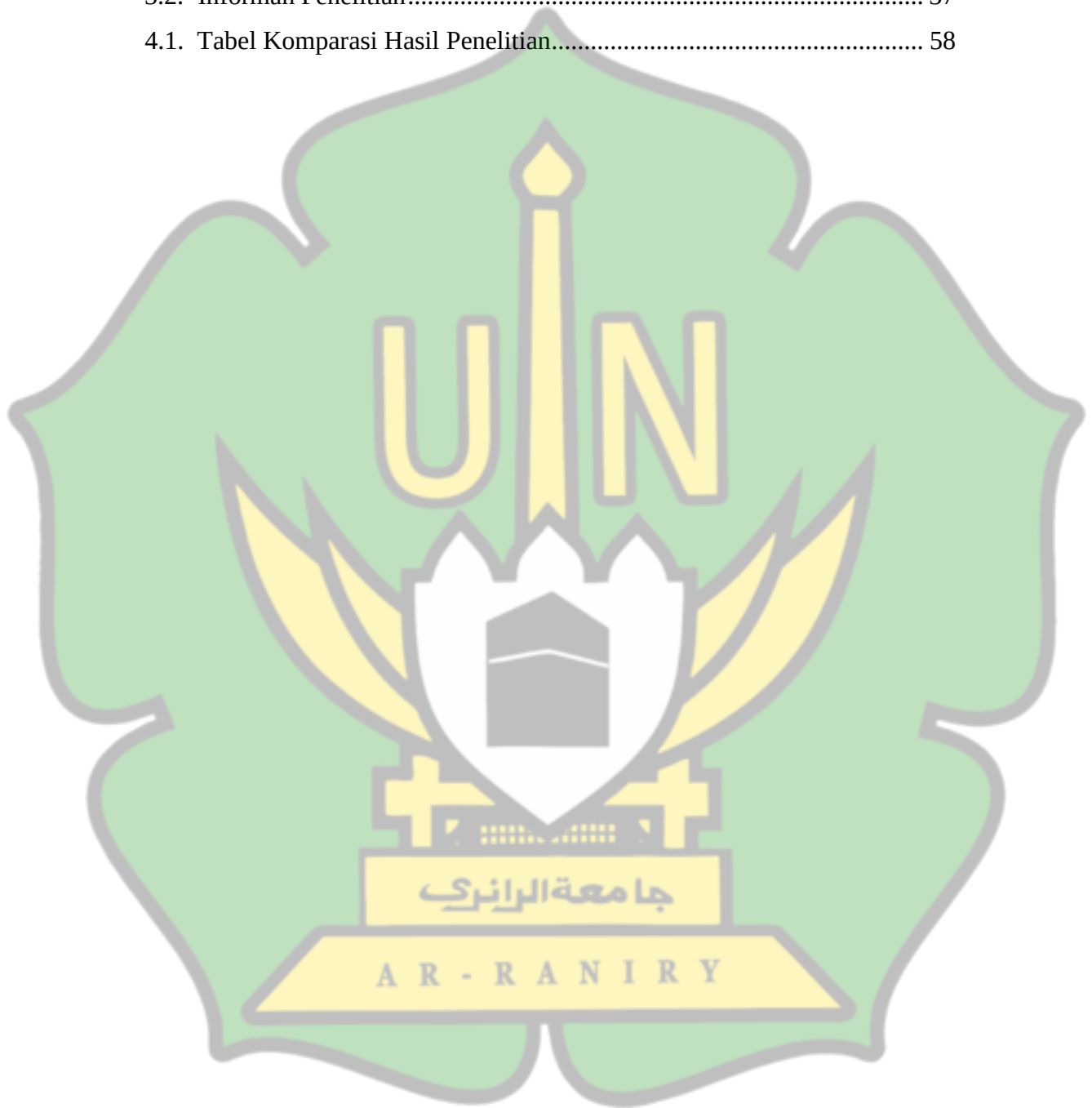
2.3.5. Website.....	33
2.2. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Fokus Penelitian.....	36
3.3. Lokasi Penelitian.....	36
3.4. Informan Penelitian.....	36
3.5. Sumber Data.....	38
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian	43
4.1.1. Sejarah Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.....	43
4.1.2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Aceh Selatan	45
4.1.3. Standar Pelayanan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan	45
4.1.4. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.....	47
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.1. Support	47
4.2.2. Capacity.....	50
4.2.3. Value	53
4.3. Pembahasan	57
4.3.1. Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat.....	57

4.3.2. Hambatan dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Aceh Selatan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.....	61
BAB V PENUTUP.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	66
RIWAYAT HIDUP	75



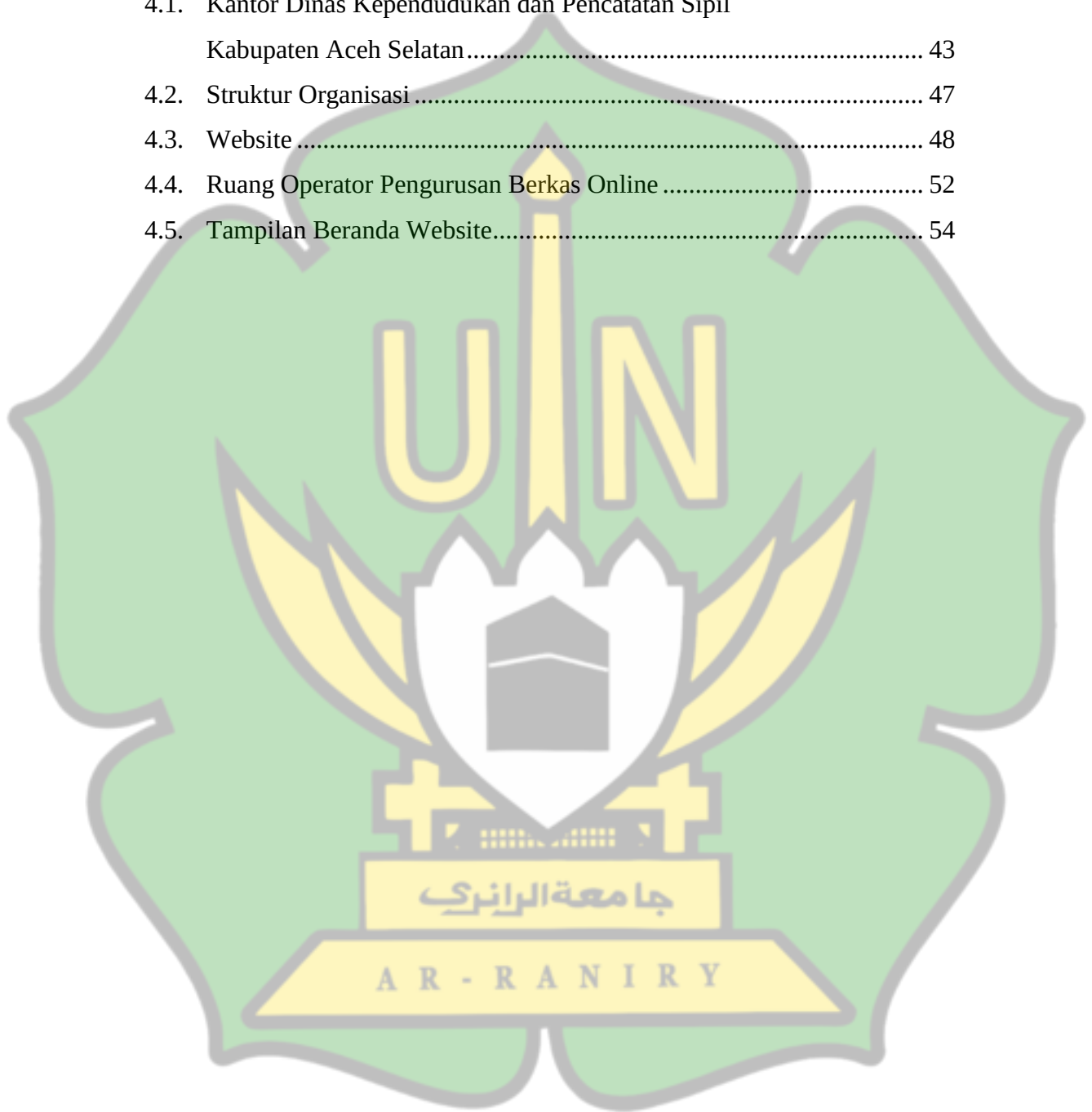
DAFTAR TABEL

3.1. Fokus Penelitian.....	36
3.2. Informan Penelitian.....	37
4.1. Tabel Komparasi Hasil Penelitian.....	58



DAFTAR GAMBAR

4.1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.....	43
4.2. Struktur Organisasi	47
4.3. Website	48
4.4. Ruang Operator Pengurusan Berkas Online	52
4.5. Tampilan Beranda Website.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Draf Wawancara
Lampiran II	: Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran III	: Surat Izin Penelitian
Lampiran IV	: Surat Balasan Penelitian
Lampiran V	: Dokumentasi Wawancara
Lampiran VI	: Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR BAGAN

2.1. Kerangka Berpikir

34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sangat besar untuk kemaslahatan masyarakat di zaman yang sudah modern ini. Penggunaan teknologi komputer yang dewasa ini semakin luas tentunya juga membantu para pelaku pelayanan publik yang mengambil keputusan di dalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, informasi, maupun pengelolaan data kepegawaian. Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan dan lebih dimaksimalkan, oleh karena di dalam era Otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang lebih di kenal dengan sebutan *E-Governrment*.

Perubahan zaman modern ini mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa segala rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia dikatakan masih jauh dari kata memuaskan dan cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban atau solusi untuk lebih transparan kecepatan pelayanan wilayah dan masyarakat, serta pelaksanaan masyarakat dalam pembangunan daerah.

Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah dengan mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayanan publik. Pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara seperti halnya kebutuhan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas dalam pemerintah sangat ditentukan dalam baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam isi pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 juga secara tegas mencantumkan bahwa salah satu tujuan didirikan NKRI untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.¹

Pemanfaatan teknologi dan komunikasi oleh Pemerintah atau yang lebih dikenal dengan sebutan E-Government dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk mencapainya. Dalam Peraturan Bupati Aceh Selatan Pasal 1 Ayat (6) Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) menyebutkan bahwa E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

E-Government juga merupakan salah satu upaya pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis elektronik. Dengan adanya E-Government sangat di harapkan dapat lebih meningkatkan organisasi dan manajemen pemerintahan dan juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi

¹ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”

pelayanan prima bagi masyarakat.² Pelayanan prima merupakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memahami dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian merumuskan strategi pelayanan yang efektif.

Pemanfaatan E-Government dilaksanakan semua instansi negara baik instansi pemerintah tingkat pusat maupun daerah, serta lembaga-lembaga dan Dinas di luar struktur pemerintahan. Hal ini penting supaya masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas, mudah, dan cepat tanpa membutuhkan biaya yang mahal. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis E-Government di Indonesia saat ini termasuk dalam kategori yang telah berkembang cukup signifikan. Hal ini tentu bisa kita lihat pada saat pandemi Covid-19 mulai melanda Indonesia pada tanggal 2 Maret tahun 2020 saat itu. Pemerintah dengan cepat mengubah system pemerintahan yang semulanya banyak berbasis offline menjadi online dengan menggunakan bantuan teknologi informasi.

Penerapan E-Government di suatu instansi/lembaga pemerintah diharapkan dapat mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pengolahan data, dan proses pencairan yang dapat memberi dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. E-Government juga menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi. Hal ini sangat membantu kinerja pegawai bila dibandingkan dengan sebelum diterapkannya E-Government yaitu masih menggunakan pelayanan berbasis manual yang membuat proses

² Setiawan, Iwan., "Pengelolaan E-Goverment Oleh Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Sambas" Jurnal Administrasi Publik, Vol. 05 (2016) Hal.1-16

administrasi menjadi kurang baik, dikarenakan banyak isu atau komentar dari masyarakat yang mengurus berkas administrasi ke instansi lama siapnya hingga berminggu-minggu juga belum siap berkasnya, dengan adanya implementasi ini diharapkan bisa mengubah pola pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Namun belum semua instansi mampu mengoperasikan E-Government dengan baik, salah satunya pengoperasian Situs Web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Aceh Selatan.

Didalam laman resmi yang disediakan Disdukcapil untuk masyarakat yaitu <https://acehselatan.dukcapil> merupakan salah satu media layanan untuk masyarakat, melalui situs ini diharapkan informasi dapat tersampai dengan baik dan dapat memberikan kemudahan dalam berurusan. Namun dalam penerapannya tidak semulus yang diharapkan karena disisi lain masih terkandala dengan masih kurang maksimalnya Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam menerapkan pelayanan tentang sistem pelayanan online.

Padahal jika situs web ini mampu beroperasi dengan baik, masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrean yang panjang karena berkas administrasi kependudukan sekarang bisa dicetak sendiri dirumah atau dimanapun yang telah diregritasi/pembaharuan di website resmi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dengan menggunakan kertas HVS A4 tersebut, ini sesuai dengan aturan Permendagri No.109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan dan juga dapat menghemat biaya tanpa harus bolak-balik ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk

mengurus berkas yang dapat diakses secara online dan masyarakat tidak lagi mengeluhkan pelayanan yang berbasis manual tersebut.³

Dengan berlandaskan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian “Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan”



³ “Kinerja Disdukcapil Aceh Selatan Lagi-Lagi Dikeluhkan Warga” <https://liputanrakyat.com/kinerja-disdukcapil-aceh-selatan-lagi-lagi-dikeluhkan-warga>, (Diakses Tanggal 28 Juli 2022)

1.2. Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat antrian yang panjang pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Kabupaten Aceh Selatan.
2. Disdukcapil yang masih kurang maksimal dalam mensosialisasikan pelayanan tentang sistem penerapan berbasis online.
3. Sering terjadi kurang baiknya koneksi jaringan sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan berbasis manual.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam memberikan pelayanan masyarakat?
2. Apa saja yang menjadi hambatan-hambatan dalam proses penerapan E-Government di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Kabupaten Aceh Selatan dalam memberikan pelayanan masyarakat
2. Untuk mengetahui Apa saja hambatan-hambatan dalam penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Kabupaten Aceh Selatan

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti efektivitas penerapan sistem E-Government di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kecamatan Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan.
- 2) Manfaat Praktis, dapat memberikan pengetahuan terhadap masyarakat mengenai pengertian serta manfaat penerapan aturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) dan juga bagi peneliti sendiri penelitian ini dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam upaya meningkatkan pengetahuan peneliti serta mengembangkan ilmu-ilmu yang sudah peneliti dapatkan.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Implementasi, artinya penerapan. Implementasi disini digunakan untuk melihat penerapan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Aceh Selatan.
2. E-Government, artinya pelayanan berbasis elektronik. E-Government disini digunakan untuk pelayanan segala administrasi kependudukan.

3. Pelayanan Publik, artinya suatu pelayanan yang telah disediakan Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil, merupakan kantor kependudukan yang melayani dan mengurus kebutuhan masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan atau kewarganegaraan.
5. Organisasi, artinya suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok.
6. Website artinya sekumpulan informasi yang terhubung dengan jaringan internet sehingga bisa di akses diseluruh dunia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti sudah pasti membutuhkan acuan yang berkaitan dengan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya sudah dilakukan. Adapun dalam penelitian ini peneliti melampirkan tiga hasil penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan. Tujuan dari melampirkan penelitian terdahulu adalah untuk menghindari anggapan kesamaan atau penjiplakan dari penelitian sebelumnya.

2.1.1 Hasil Penelitian dari M. Yasir Rafles

Penelitian dari M. Yasir Rafles berjudul “*Penerapan Konsep E-Government Oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Smart City Madani*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan proses observasi, wawancara dan dokumentasi kepada informan. Adapun Pada penelitian tersebut menjelaskan tentang pelaksanaan dan penerapan *E-Government* dalam pendidikan Kota Pekanbaru berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat berjalan dengan lebih cepat dan lancar jika saja koordinasi kebijakan pemerintah kota baru dengan beberapa dinas terkait lebih intens dan berkesinambungan, ditambah dengan kurangnya

sosialisasi ke masyarakat belum massif dan tidak tersosialisasi dengan sempurna ditataran masyarakat umum.⁴

2.1.2 Hasil Penelitian dari Yordan Putra Angguna

Penelitian dari Yordan Putra Angguna berjudul “*Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tehnik dokumentasi, studi pustaka dan wawancara informan. Adapun hasil penelitian tersebut menjelaskan tentang kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Terlihat mereka menggunakan aplikasi yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah pekerjaan yang diemban. Sistem database koperasi merupakan cara mudah dalam mengumpulkan dan mengolah data koperasi di Kota Malang.⁵

2.1.3 Hasil Penelitian dari Rezki Handoyo Wati

Penelitian dari Rezki Handoyo Wati berjudul “*Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang*”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tehnik dokumentasi, studi pustaka dan wawancara informan. Adapun hasil penelitian tersebut dalam pelaksanaan E-Government tersebut masih kurang baik. Namun, jika menggunakan lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan

⁴ M. Yasir Rafles, Skripsi: “*Penerapan Konsep E-Government Oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Smart City Madani*” (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020)

⁵ Yordan Putra Angguna, Tesis: “*Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*” (Malang: Universitas Brawijaya, 2015) Vol.03 No.1

yang menerapkan e-government antara lain dimensi manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat dapat mendapat manfaat dari layanan tersebut.⁶

2.1.4 Hasil Penelitian dari Sry Handayani

Penelitian dari Sry Handayani berjudul *“Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone”*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan wawancara. Adapun hasil penelitian tersebut dalam penelitian tersebut dalam penerapan e-Government tersebut sudah baik dan telah sesuai dengan tujuannya. Hal ini dilihat dari indikatornya yang hasilnya memperlihatkan pelayanan yang dulu harus memasuki banyak loket dan antriannya panjang kini sudah tidak lagi, proses pembuatan akta catatan sipil yang sebelumnya harus menunggu sampai 3-4 hari kini hanya membutuhkan waktu 1 hari, biaya yang kini sudah terbilang murah dan keadilan yang merata dalam pelayanan saat mengurus berkas.⁷

2.1.5 Hasil Penelitian dari Witya Tryanti, Aldri Frinaldi

Penelitian dari Wiya Tryanti, Aldri Frinaldi berjudul *“Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan

⁶ Rezki Handoyo Wati, Tesis *“Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang”*, (Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2017)

⁷ Andayani, Sry *“Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Penerapan E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone”* Skripsi, Hal. 1-23 (2020)

teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government yang dilakukan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam pelayanan kependudukan belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.⁸

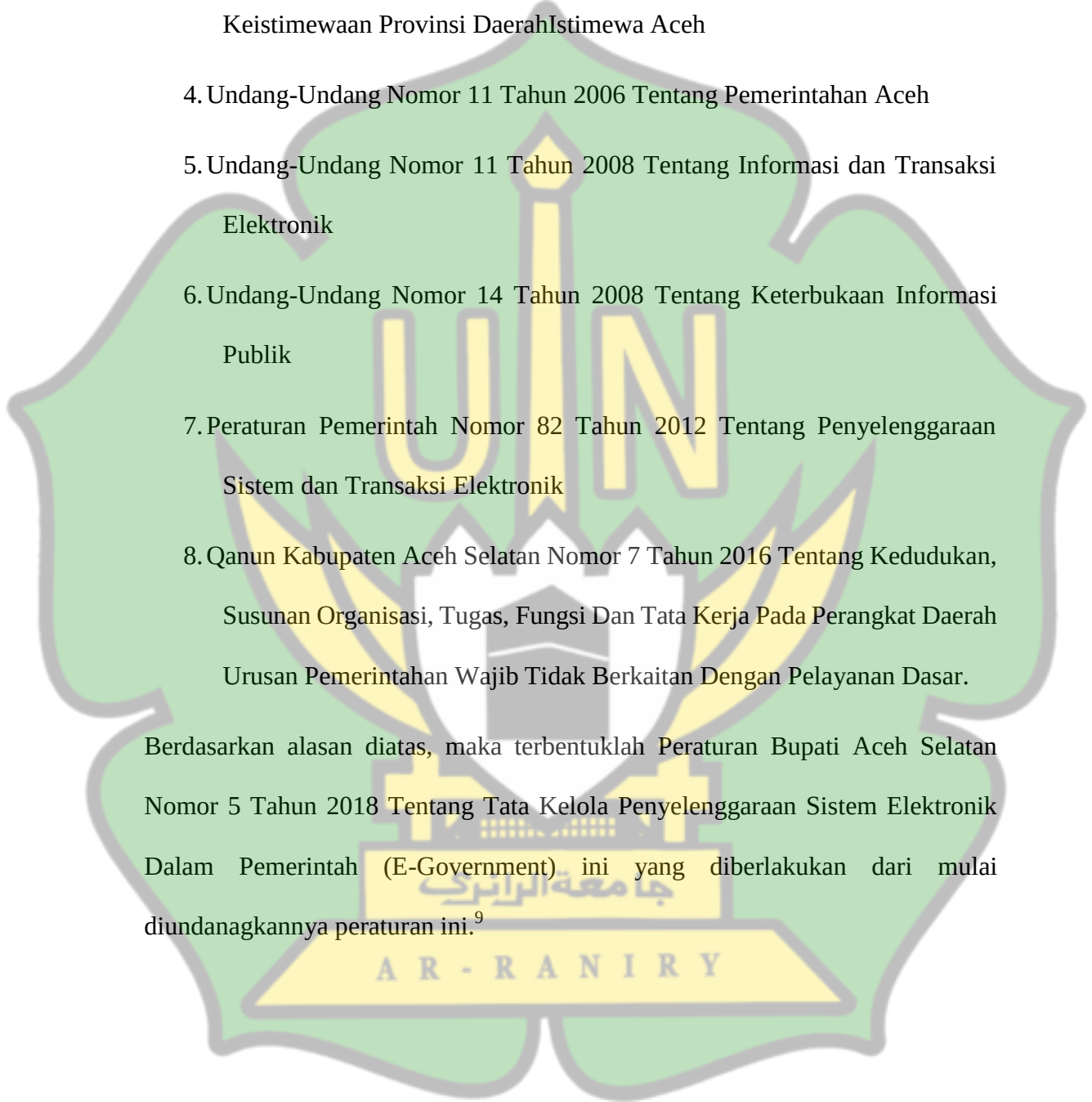
2.2 Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government)

Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) adalah peraturan yang mengatur penyelenggaraan E-Government yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah dalam mewujudkan integrasi, sinkronisasi dan sinergi penyelenggaraan e-government.

Adapun undang-undang yang menaungi Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten

⁸ Witya Tryanti and Aldri Frinaldi, "Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang," *Journal of Multidisciplinary Research and Development* 1, no. 3 (2019): 424–35.

- 
2. Undang-Undang Nomor 36 THUN 1999 Tentang Telekomunikasi
 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh
 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh
 5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 8. Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Pada Perangkat Daerah Urusan Pemerintahan Wajib Tidak Berkaitan Dengan Pelayanan Dasar.

Berdasarkan alasan diatas, maka terbentuklah Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) ini yang diberlakukan dari mulai diundagkannya peraturan ini.⁹

⁹ Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government)

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Teori Implementasi

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*to implement*” yang berarti Mengimplementasikan. Berdasarkan Kamus Besar Indonesia (KBBI) arti Implementasi adalah pelaksanaan, penerapan. Implementasi ialah kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan dan mengacu kepada aturan tertentu untuk mencapai tujuan suatu kegiatan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.¹⁰

Pengertian implementasi yang dikemukakan diatas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

¹⁰ Lestari, Dewi Yuni Kusnandar, Ishak, Muhafidin, Didin, “*Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Secara Elektronik Di Kabupaten Pangandaran*”, Jurnal, Vol.07 No.01 (2020)

Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian outputnya adalah kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan. Implementasi bisa juga dianggap suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix.

Implementasi adalah suatu kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik dengan bergantung bagaimana implementasi yang berjalan dengan baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Oleh karena itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program untuk terciptanya tujuan yang diharapkan, secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan.¹¹

Menurut Guntur Setiawan Implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Implementasi atau pelaksanaan implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹²

¹¹ Peraturan Pemerintah and Pegawai Negeri Sipil, "Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kantor" 3, no. 53 (2015): 381–93.

¹² Fadmie "Implementasi Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda", Jurnal, Vol.03 No.1 (2015)

2.3.2. Pelayanan Publik

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai bentuk suatu proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan, atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.¹³

Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

¹³ Gioh, Andre “Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa” Jurnal Administrasi Publik, Vol.01 (2020) Hal. 1-14

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apa yang seharusnya dilakukan pemerintah oleh pemerintah (pusat/daerah) sebagai pelayanan publik memang menjadi suatu perdebatan tersendiri, baik dalam tatanan akademis maupun praktisi peran pemerintah sebagai pelayanan publik selalu berkembang atau bergeser. Apa yang seharusnya dilakukan pemerintah bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

Kebutuhan itupun tidak bisa dilepaskan dari kondisi ekonomi, politik, hukum, sosial dan budaya. Pelayanan publik ini juga menyangkut peran pemerintah sebagai pengatur melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan termasuk penegakan kebijakan-kebijakan tersebut. Peran ini memang sesungguhnya esensi dari peran pemerintah sebagai pengelola kehidupan bermasyarakat. Kebijakan yang menciptakan iklim yang kondusif bagi investasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang baik. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar mutu pelayanan menjadi sangat baik, maka dalam memberi layanan publik seharusnya dengan cara :

- a. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang (transparan)
- d. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.

1) Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir, Bentuk Pelayanan Publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya mempunyai tiga bentuk layanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan saling berkolaborasi, layanan itu antara lain: layanan lisan, layanan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan Lisan, Layanan dengan lisan yang diberikan oleh personil yang bertugas pada bidang layanan informasi/penjelasan kepada pihak yang memerlukan, layanan ini biasanya berhubungan dengan masyarakat. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam layanan lisan ini adalah sebagai berikut : (1) Pemahaman yang cukup tentang masalah dibidang tugasnya. (2) Pemberian penjelasan secara terperinci. (3) Bersikap sopan dan ramah walaupun hanya sekedar ngobrol. (4) Pemanfaatan waktu seefisien mungkin.
- b. Layanan Tulisan, Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling penting efisien yang biasanya dilakukan dalam jarak jauh. Dalam era globalisasi ini suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini terletak pada kecepatan dalam pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Pada layanan ini pula terdapat terdapat dua golongan yaitu: (1) Layanan yang berupa petunjuk atau informasi dan yang sejenis ini ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan. (2) Layanan tertulis berupa atas permohonan, keluhan, laporan atau pemberitahuan.

- c. Layanan Perbuatan, bentuk layanan yang terakhir ini dilakukan dengan perbuatan yang dilakukan dengan tingkat keahlian atau ketarampilan seseorang dan muncul persamaan dengan layanan secara lisan yang memiliki spesifikasi tertentu dimana seseorang tidak hanya membutuhkan penjelasan tetapi juga memerlukan tindakan yang harus dipegang dalam layanan ini adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat.¹⁴

2) Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung Jawab.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.
8. Kemudahan Akses.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
10. Kenyamanan.

3) Azas Pelayanan Publik

Azas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparasi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

4) Kelompok Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif.
2. Kelompok Pelayanan Barang.
3. Kelompok Pelayanan Jasa.

5) Standar Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan, termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut hasil kajian dan riset Indrajit dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-Government*. Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *E-Government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan

pengembangan *E-Government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- a) Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b) Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu :

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

2.3.3. Teori Organisasi

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) organisasi adalah kesatuan (susunan) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dsb) dalam perkumpulan untuk tujuan tertentu serta kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama¹⁵. Adapun secara umum dapat dikatakan bahwa Organisasi adalah kelompok orang yang secara bersama-sama ingin mencapai tujuan.

Menurut Ernest Dale menyebutkan Organisasi sebagai suatu proses perencanaan yang meliputi penyusunan, pengembangan dan pemeliharaan suatu struktur atau pola hubungan kerja dari orang-orang dalam suatu kerja kelompok. Cyril Soffer, mengatakan Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang masing-masing diberi peran tertentu dalam suatu sistem kerja dan pembagian tugas-tugas.

¹⁵ KBBI “Arti Kata Organisasi”, <https://kbbi.lektur.id/organisasi>, diakses pada 27 Juli 2022

Ciri-ciri organisasi yaitu:

1. Sebuah institusi sosial yang terdiri atas kumpulan orang dengan berbagai pola interaksi yang ditetapkan.
2. Lembaga tersebut dikembangkan untuk mencapai tujuan.
3. Dikoordinasikan dan disusun secara sadar dan terencana.
4. Instrumen sosial yang mempunyai batasan yang relatif dapat diidentifikasi.¹⁶

Secara ilmu Pengetahuan, Teori Organisasi dapat dibedakan menjadi Organisasi Klasik, Organisasi Neoklasik, dan Teori Organisasi Modern. Teori Klasik membagi Organisasi menjadi tiga bagian yakni Birokrasi, Administrasi dan Manajemen ilmiah.

1. Teori Organisasi Klasik lebih dikenal dengan istilah teori tradisional yang mulai berkembang pada tahun 1800-an atau sekitar abad 19. Dalam teori ini organisasi digambarkan sebagai sebuah lembaga yang tersentralisasi dan tugas-tugasnya terspesialisasi serta memberikan petunjuk mekanistik struktural yang kaku dan tidak memberi ruang bagi kreatifitas. Organisasi juga dipanda sebagai struktur hubungan, kekuasaan-kekuasaan, tujuan-tujuan, peranan-peranan, kegiatan-kegiatan, komunikasi dan faktor-faktor lain yang akan sempurna jika bekerja sama.

¹⁶ Ambarwati, Arie, "Perilaku Dan Teori Organisasi", Jurnal (Universitas Hangtuah, 2019), Hal.1-2

2. Teori Organisasi Neoklasik, Teori ini muncul dan dikenal dengan Teori hubungan manusiawi. Kemunculan teori ini sebagai akibat ketidakpuasan dengan teori organisasi klasik. Dalam pembagian kerja Teori Organisasi Neoklasik memandang diperlukan adanya : Partisi; Perluasan kerja; dan Manajemen bottom-up.
3. Teori Organisasi Modern, Teori ini muncul pada tahun 1950 sebagai akibat ketidakpuasan dua teori sebelumnya yaitu Teori Organisasi Klasik. Teori Organisasi Modern melihat bahwa semua unsur organisasi sebagai satu kesatuan yang saling bergantung dan tidak bisa dipisahkan. Organisasi bukan sistem tertutup yang berkaitan dengan lingkungan yang berkaitan dengan lingkungan dan apabila ingin survive maka ia harus bisa beradaptasi dengan lingkungan.

2.3.4. Teori E-Government

Perkembangan teknologi informasi yang begitu massif dan intensif dalam berbagai bidang lini kehidupan yang membuatnya menjadi lebih transparan, cepat, saling berhubungan satu sama lain dan lebih mudah diakses. Dampak positif ini juga memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam tata kelola pemerintahan dimanapun termasuk Pemerintahan Kabupaten Aceh Selatan.

E-Government menurut Wyld dalam Akadun merupakan proses teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan

atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk satu tujuan.¹⁷

The World Bank Group mendefinisikan electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.(electronic government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan), (Indrajit).

Menurut Mustopadidjaja, *E-Government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses atau pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.¹⁸

Yu-che dan James Perry menyebutkan bahwa *E-Government* merupakan sebuah depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan

¹⁷ Andi “Pemanfaatan E-Government Dalam Tatakelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya”, Jurnal Administrasi Publik, Vol.07 No.2 (2020)

¹⁸ Andre Julio Prasetyawan, “Implementasi Pemanfaatan E-Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh” Tesis, Vol.07.No.1 (2022)

informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekte waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut¹⁹ :

1. Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi :

- a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
- b. Penyiapan sumber daya manusia (SDM);
- c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, *SME-Center*, dan lain-lain;
- d. Sosialisasi situs informasi baik internal maupun untuk publik.

2. Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi :

- a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

3. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi :

- a. Tingkat 4 – Pemapatan yang meliputi :
- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi :

- a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

¹⁹ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Menurut Booz Allen dan Hamilton dalam indrajit, terdapat lima dimensi dalam Balanced E-Government Scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan E-Government yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah:

1. Dimensi Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kualitas dan layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.
2. Dimensi Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Dimensi Partisipasi, ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.
4. Dimensi Transparansi, apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.
5. Dimensi Manajemen Perubahan, ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses review yang jelas dan dikelola dengan baik.

1) Manfaat *E-Government*

Implementasi *E-Government* memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.²⁰ Manfaat-manfaat tersebut diantaranya adalah:

1. Mengurangi Biaya

Memberikan pelayanan secara *online* atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* dibandingkan pelayanan secara manual.

2. Mendukung Perkembangan Ekonomi

Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu juga terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.

3. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi *E-Government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. *E-Government*

²⁰ Elysia, Vita Wihadanto, Ake Sumartono” Implementasi *E-Government* Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Smart City”, Jurnal Administrasi Publik (2017) Hal.353-380

membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (*online tracking*) yang mudah diakses oleh masyarakat.

4. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat

E-Government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu yanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

5. Memberdayakan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2) Konsep *E-Government*

Secara umum terdapat 4 (empat) konsep interaksi antar pelaku dalam *E-Governmet* (Indrajit), yaitu²² :

²² Ibid

1. G to C (*Government to Citizens*)

Government dengan *Citizens* yaitu suatu hubungan antara pemerintah dengan rakyat sehingga adanya akses informasi yang dapat dimanfaatkan/diperoleh masyarakat untuk kepentingannya. Contoh aplikasi jenis ini : masyarakat bisa mengakses data/informasi dari BPS, masyarakat dapat mendaftar ke PTN melalui internet, masyarakat dapat mengetahui pengumuman hasil ujian melalui SMS dari ponsel masing-masing, dan lain-lain.

2. G to G (*Government to Governments*)

Menghubungkan antara dengan pemerintah. Yang dimaksud pemerintah dengan pemerintah adalah antara Pemerintah pusat dalam suatu negara dengan Pemerintah daerah. Contohnya Pelaporan, Komunikasi antara pemerintah pusat di Jakarta dengan pemerintah daerah di Aceh menggunakan Fasilitas *Online* (internet).

3. G to B (*Government to Bussiness*)

Government to Bussiness yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku baik di dalam negeri maupun diluar negeri. Terdiri dari transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Contoh relasi pada jenis ini adalah pebisnis dapat mengakses informasi, prosedur perizinan dari regulasi yang ditetapkan pemerintah. Dengan kemudahan prosedur maka akan banyak investor yang menginvestasikan modalnya di Indonesia.

4. G to E (Government to Employees)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan/pekerja pemerintah. Bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Contohnya sistem pengembangan karir pegawai pemerintah, untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas SDM, penunjang proses mutasi, rotasi serta promosi seluruh karyawan pemerintahan.

2.3.5. Website

Web atau website pada umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau subdomain di *World Wide Web* (WWW) di internet. WWW terdiri dari seluruh situs web yang tersedia kepada publik. Halaman-halamannya diakses dari sebuah URL yang disebut juga dengan homepage atau beranda. Website adalah sekumpulan informasi yang terhubung dengan jaringan internet sehingga bisa di akses diseluruh dunia. Informasi yang disediakan bisa berupa teks, gambar, audio, animasi, video maupun gabungan dari semuanya yang dibuat untuk kebutuhan personal, organisasi maupun perusahaan. Website digunakan sebagai media yang menyediakan informasi, dimana setiap orang dapat menyampaikan dan menerima informasi. Dalam dunia organisasi pemerintahan website digunakan sebagai wadah pemberian informasi pada masyarakat terkait keterbukaan informasi yang harus diketahui oleh publik.²³

²³ Saidah Langi, *Sistem Informasi Berbasis Web Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Ed. Ke-38 Th. XXIV, Mei 2018

2.4. Kerangka Pikir

Dalam mencapai keberhasilannya, suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan tugasnya sudah baik atau tidak, terselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan atau tidak. Untuk mengetahuinya terdapat banyak indikator yang dapat digunakan untuk mengukurnya. Untuk itu penelitian ini menggunakan tiga indikator dari indrajit yang sudah peneliti ringkas sebagai berikut :

Alat Ukur keberhasilan Penerapan E-Government

Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun
2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem
Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government)

Implementasi E-Government Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Aceh Selatan

Support, Capacity Dan Value (Indrajit)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah strategi ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ceresswell (dalam Sugiyono) mengemukakan bahwa metode penelitian merupakan sebuah proses kegiatan mengumpulkan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Data yang di kumpulkan melalui penelitian adalah data yang empiris, artinya data dapat diamati, valid, reliabel dan objektif.²⁴

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang pendekatannya peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019) bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

²⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, ed. Sutopo, ke 2. (Bandung: ALFABETA, 2019), Hal.2-3.

3.2. Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Indikator	Sumber
1	<i>E-Government</i> adalah proses teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk pelayanan kepada Masyarakat	1. Support 2. Capacity 3. Value	Elemen sukses penerapan <i>E-Government</i> oleh Indrajit
2	Hambatan-hambatan saat Implementasi <i>E-Government</i> di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan		

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melaksanakan penelitian. Lokasi penelitian disini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan yang berlokasi di Jln. T. Ben Mahmud Gampong Lhok Keutapang Kecamatan Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan.

3.4. Informan Penelitian

Moleong menjelaskan bahwa subjek penelitian atau informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian secara faktual.

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metodologi Kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Purposive Sampling*.

Pendekatan *Purposve Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu.²⁵ Adapun kriteria tertentu yang dibutuhkan yakni informan terlibat atau berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan *E-Government* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

Informan Penelitian		
Informan	Keterangan	Jumlah
Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan	Selaku pegawai yang bertugas dalam melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan	1
Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Selaku pegawai yang mempunyai tugas membantu kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data di Dinas	1

²⁵ Ibid, Hal. 136-138.

Kabupaten Aceh Selatan	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan	
Masyarakat	Selaku penerima pelayanan publik yang berkependudukan di Kabupaten Aceh Selatan	3
Jumlah		5

3.5. Sumber Data

Sumber data merupakan data-data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data.

3.5.1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber pertama. Adapaun yang menjadi sumber data primer yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kasi Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Masyarakat yang mengurus Administrasi Kependudukan.

3.5.2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan informasi yang di publikasikan seperti artikel, jurnal atau literatur-literatur dari sumber-sumber yang terpercaya yang berkaitan dengan topik penelitian. Data-data ini digunakan sebagai data-data pendukung dari sumber pertama.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah upaya, strategi atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.²⁶ Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan teknik trigulasi data yaitu dengan menggabungkan tiga teknik pengumpulan data (observasi, wawancara dan dokumentasi).

3.6.1. Observasi

Nasution (dalam Sugiyono) mengatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat di observasi dengan jelas.

Observasi adalah teknik yang pengamatannya dilakukan secara langsung terhadap subjek/objek di lapangan. Dalam hal ini observasi dilakukan untuk mengamati bagaimana proses penerapan *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

3.6.2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah bertukar pikiran informasi antara penanya dengan penjawab. Enterberg (dalam Sugiyono) mengatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya

²⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, ed. Setiyawami (Bandung: ALFABETA, 2019), Hal.213.

jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif proses pelayanan berbasis *E-Government* oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data pendukung kegiatan observasi dan wawancara. Sugiyono mengatakan bahwa dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya biografi, sejarah hidup, catatan harian dan sejenisnya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, sketsa, gambar hidup dan sejenisnya. Yang terakhir dokumen berbentuk karya misalnya gambar, patung, film dan sejenisnya.²⁸

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi.

²⁸ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, Hal.296-305.

1) Observasi

Observasi merupakan salah satu kegiatan ilmiah empiris yang didasarkan fakta-fakta lapangan maupun teks, melalui pengalaman panca indra tanpa menggunakan manipulasi apapun.²⁸

2) Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*).²⁹

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk lisan, gambar atau karya-karya monumental dari sebuah kelompok dan individu.³⁰

3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Sugiyono mengatakan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif itu meliputi uji *Credibility* (validitas internal), uji *transferability* (validitas eksternal), uji *dependability* (reliabilitas) dan uji *confirmability* (obyektivitas).

Dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data. Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan

²⁸ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi", Jurnal at-taqadum, Vol. 8, No. 1 (2016), Hal. 21

³⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D", (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal. 137

³⁰ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), Hal. 327

berbagai cara dan berbagai waktu. Ada 3 triangulasi dalam keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber³¹.



³¹ Ibid, Hal.364-368.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Gambar 4.1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dibentuk dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang telah ditindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010, tentang Pembentukan Organisasi dan tata kerja Dinas.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi dibidang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, Akta Kelahiran, surat keterangan pindah keluar, perekaman KTP-el.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan Urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan ruang lingkupnya dari tugas dan fungsi. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah .

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program dan kegiatan pelayanan dalam jangka pendek, menengah dan panjang.
- b. Menyelenggarakan urusan administrasi perkantoran yang meliputi urusan umum, keuangan dan kepegawaian.
- c. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional yang meliputi bidang pencatatan dan informasi kependudukan, bidang pencatatan sipil dan bidang pengendalian kependudukan.
- e. Penyelenggaraan administrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya.
- f. Pembangunan unit pelaksanaan teknis sesuai dengan ruang lingkup tugasnya.

- g. Pelaksanaan koordinasi dengan unsur terkait lainnya dalam setiap penyelenggaraan kegiatan kedinasan.
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Sekretariat.
- b. Bidang Program.
- c. Bidang Pendataan dan Informasi Kependudukan.
- d. Bidang Pencatatan Sipil.
- e. Bidang Manajemen Kependudukan.

4.1.2. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

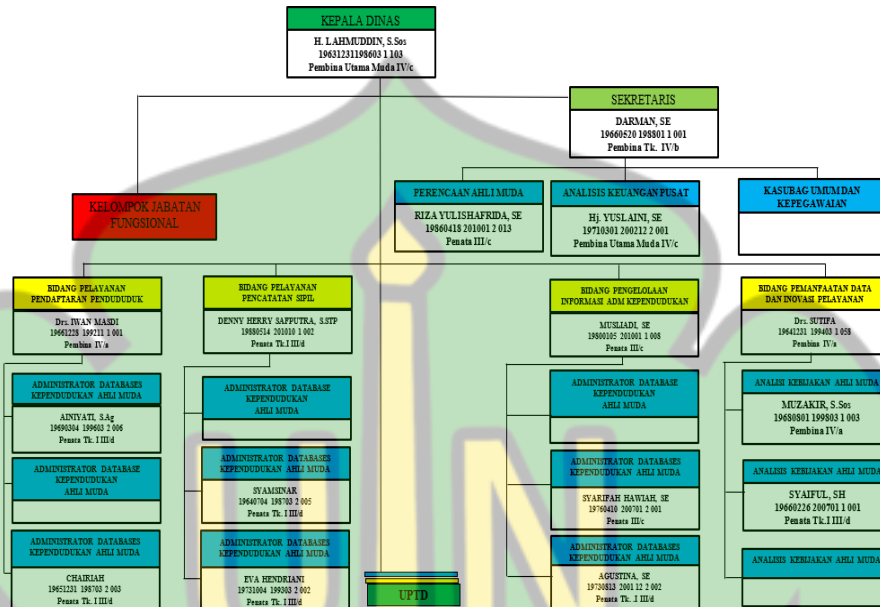
- a. Visi : Terwujudnya sistem administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib, akurat dan dinamis.
- b. Misi : Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.1.3. Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

1. Standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan anggota keluarga.
2. Standar pelayanan penerbitan KTP.
3. Standar pelayanan penerbitan KTP karena perubahan data.
4. Standar pelayanan penerbitan KTP karena pindah datang.
5. Standar pelayanan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA).
6. Standar pelayanan pencetakan KTP-el
7. Standar pelayanan penerbitan AKTA kelahiran.

- 
8. Standar pelayanan penerbitan AKTA kematian.
 9. Standar pelayanan penerbitan AKTA perkawinan bagi non muslim.
 10. Standar pelayanan jenis pelayanan pembatalan perkawinan.
 11. Standar pelayanan penerbitan kartu keluarga.
 12. Standar pelayanan pindah datang (pembuatan KK).
 13. Standar pelayanan penerbitan surat keterangan pindah penduduk.
 14. Standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga hilang penduduk WNI.
 15. Standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga rusak penduduk WNI.
 16. Standar pelayanan penerbitan Kartu Keluarga karena perubahan data.
 17. Standar pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
 18. Standar pelayanan surat keterangan pindah antar kecamatan dalam Kabupaten.
 19. Standar pelayanan surat keterangan pindah antar Kabupaten/Kota antar Provinsi.
 20. Standar pelayanan pendaftaran pindah bagi WNI yang keluar wilayah NKRI.
 21. Standar pelayanan pendaftaran datang orang asing yang datang dari luar wilayah NKRI (yang memiliki izin tinggal terbatas).
 22. Standar pelayanan pendaftaran datang orang asing yang datang dari dalam wilayah NKRI (yang memiliki izin tinggal terbatas).
 23. Standar pelayanan pendaftaran datang orang asing yang datang dari luar wilayah NKRI (yang memiliki izin tinggal tetap).
 24. Standar pelayanan pendaftaran penduduk WNI yang datang dari luar wilayah NKRI.
 25. Standar pelayanan pendataan AKTA kelahiran.
 26. Standar pelayanan pendaftaran pindah penduduk orang asing dalam wilayah NKRI (yang memiliki izin tinggal terbatas).
 27. Standar pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena rusak bagi penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
 28. Standar pelayanan pencatatan lahir mati.
 29. Standar pelayanan pencatatan perkawinan orang asing di wilayah NKRI.

4.1.4. Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Sumber. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

4.2. Hasil Penelitian

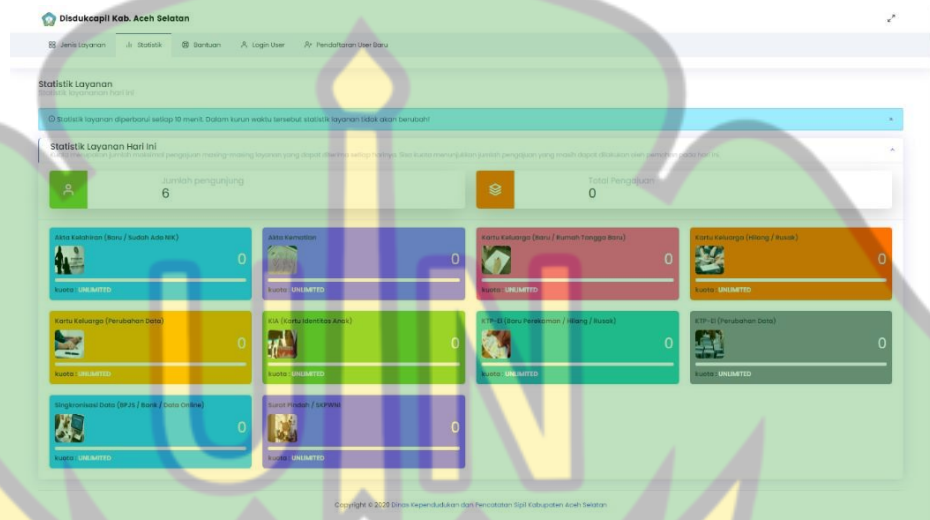
4.2.1. Support

Elemen *Support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *E-Government*. Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *E-Government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat terlaksana.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan menjelaskan sebagai berikut :

“Mengenai kemauan untuk menerapkan Pelayanan Online itu sebetulnya sudah diterapkan oleh Pemkab Aceh Selatan pada tahun 2018 namun tidak berjalan dengan lancar, tetapi sejak tahun 2020 Pada saat Covid-19 baru mulai diterapkan dengan semaksimalnya. Pelayanannya dapat dibuka melalui Website Disdukcapil. Ketika

masyarakat membuka Web nya akan muncul tampilan menu pelayanan pada beranda. Namun, pelayanan online tersebut tidak banyak diminati oleh masyarakat dan baru aktif terpakai pada saat pandemi Covid-19 lalu. Setelah pandemi berakhir seperti saat ini pelayanan online kembali sepi karena masyarakat lebih memilih melakukan pengurusan administrasi kependudukan langsung ke Kantor Disdukcapilnya.”³²



Gambar 4.2. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Sumber: <https://acehselatan.dukcapil>

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan menyampaikan sebagai berikut:

“Pelayanan Online memang telah diterapkan. Pelayanan online yang berlaku sekarang itu berbentuk website. Saat website disdukcapil dibuka maka akan muncul tampilan beranda yang menampilkan banyak pilihan layanan yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam pelayanan online tersebut semua pelayanan sudah dapat diakses untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat sebenarnya, dengan adanya pelayanan ini diharapkan masyarakat tidak perlu

³² Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, Pada tanggal 16 November 2022

mengantri lama-lama saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Tapi banyak masyarakat yang enggan memilih menggunakan pelayanan berbasis online tersebut mungkin dikarenakan banyak yang tidak paham dan menganggap ribet, maka dari itu banyak masyarakat yang memilih pelayanan berbasis manual yang pergi ke Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan untuk mengurus administrasi kependudukan”³³

Dan berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat menyampaikan sebagai berikut:

“Saya tahu kalau sudah ada pelayanan online, tapi saya kurang paham dan lebih memilih untuk langsung ke kantornya saja karena lebih pasti dan jelas, kalau ada apa-apa yang salah dalam berkas bisa langsung ditanyakan kepada petugasnya”³⁴

“Sejauh ini saya belum tau tentang adanya pelayanan online gitu, dan kalau pun saya tau, jujur saya tidak paham dengan teknologi itu, makanya saya lebih memilih pergi ke kantor saja, walaupun berkasnya telat siap tidak apa-apa karena memang sudah sewajarnya karena ramai antrian juga dari masyarakat yang juga mengurus berkas administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil itu”³⁵

“Saya tau kalau sudah ada pelayanan online itu, saya pernah mencoba mengurus di websitenya setelah itu banyak formulir yang diminta dan pada saat itu saya belum mengisi formulir karena tidak ada berkas yang tersimpan di hp, dari pada salah saat saya mengisi datanya maka dari itu saya lebih suka mengurus berkas administrasi kependudukannya langsung ke Kantor Disdukcapil, karena kalau lama siap berkasnya misalnya mengurus kartu keluarga saya, ya tidak apa-apa karena lebih jelas dan saya akan menunggunya”³⁶

Untuk Elemen Support, dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang berbasis Online sudah ada dan sudah

³³ Wawancara dengan Bapak Muzakir, S.Sos. Selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Pada tanggal 16 November 2022

³⁴ Wawancara dengan Bapak Aldiansyah. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 19 November 2022

³⁵ Wawancara dengan Bapak M. Ferdi. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 19 November 2022

³⁶ Wawancara dengan Ibu Halimah. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 20 November 2022

diterapkan oleh pihak Dinasnya itu dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Kabid dan Bapak Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Namun dalam pengoperasiannya di lingkungan masyarakat masih belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih pengurusan administrasi kependudukan berbasis manual, hal itu sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa masyarakat diatas.

4.2.2. Capacity

Elemen *Capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan E-Government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu :

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan menjelaskan sebagai berikut :

“Untuk ketersediaan anggaran kita tidak perlu khawatir karena sumber dana kita dari APBD lagian dana yang dibutuhkan dalam penerapan ini tidak membutuhkan dana yang besar. Adapun yang menjadi kendala yakni kondisi jaringan yang sering bermasalah yang mengakibatkan pelayanan online nya susah untuk di akses”³⁷

³⁷ Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, Pada tanggal 16 November 2022

b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan menjelaskan sebagai berikut :

“Infrastruktur dikantor kita sudah ada tapi belum terlalu maksimal, seperti ketersediaan komputer, printer, wifi untuk mengurus semua berkas-berkas yang diajukan masyarakat. Kendala kita cuma saat jaringan eror itu yang membuat berkas jadi lama siapnya”³⁸

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan:

“Kalau untuk sumber daya infrastruktur disini sudah terbilang cukup. Kita sudah punya komputer yang lumayan mendukung untuk mendata berkas masyarakat. Tapi komputer-komputer yang kita punya merupakan komputer-komputer versi lama yang terkadang terjadi error atau macet saat digunakan, namun walaupun begitu kita tetap berusaha memberikan pelayanan publik yang baik dan maksimal”³⁹

³⁸ Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, Pada tanggal 16 November 2022

³⁹ Wawancara dengan Bapak Muzakir, S.Sos. selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Pada tanggal 16 November 2022



Gambar 4.3. Ruang Operator Pengurusan Berkas Online
 Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

- c) Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan mengenai ketersediaan sumber daya manusia menjelaskan sebagai berikut:

“Mengenai sumber daya manusia yang ada disini, kami memang menempatkan orang-orang yang memiliki kapasitas sesuai dengan tugasnya. Misalnya pada loket pelayanan pengurusan Kartu Keluarga, disitu sudah kita tempatkan petugas yang memang khusus mendatai berkas masyarakat dan selanjutnya petugas tersebut akan mengantar berkas masyarakat ke operator yang bertugas dalam mendatanya secara online”⁴⁰

Dalam Elemen *Capacity* pada bagian ketersediaan Sumber Daya Finansial dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk ketersediaan biaya yang dibutuhkan tidak ada yang harus dikhawatirkan

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, Pada tanggal 16 November 2022

karena Dana berasal dari APBD. Pada bagian Sumber Daya Infrastruktur dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tersedia untuk melakukan pelayanan online. Pada bagian Sumber Daya Manusia juga tersedia petugas-petugas yang sudah terintegritas yang sesuai dengan tugasnya.

4.2.3. Value

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

Adapun manfaat yang dirasakan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam menerapkan *E-Government*, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

“Menurut saya manfaat penerapan pelayanan online ini sangat signifikan, sebab pelayanan online ini bukan saja menjadi inovasi dalam pelayanan namun juga sebagai strategi pelayanan untuk mencapai pelayanan yang prima. Karena menurut saya pelayanan online ini sangat efektif dan efisien dalam segi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pelayanan online ini bisa menjadikan masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor untuk mengurus berkas administrasi kependudukan sampai rela mengantri bahkan lebih hemat biaya, transportasi serta waktu. Namun sampai saat ini masih banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan berbasis manual tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum

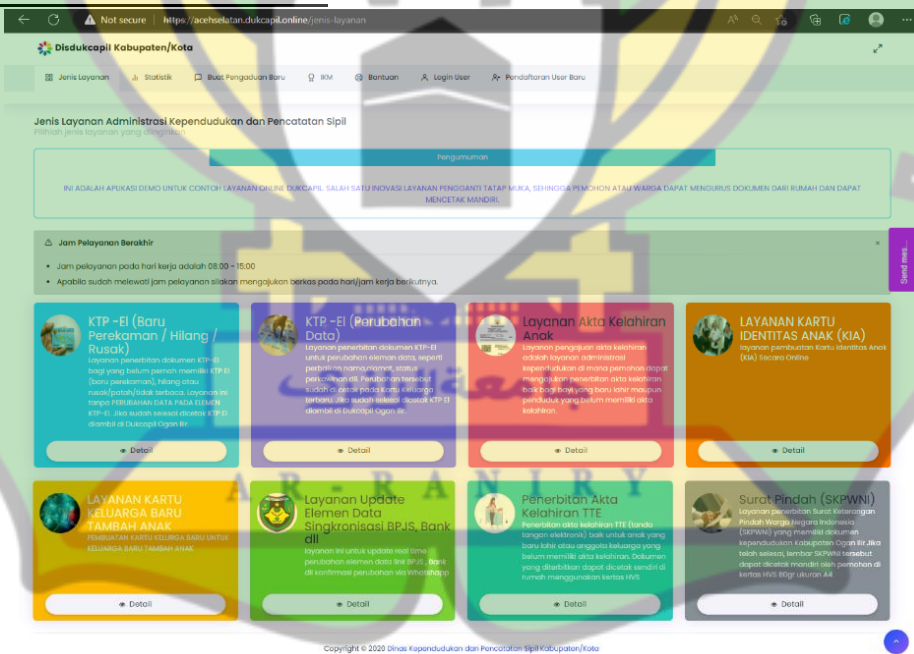
memahami teknologi zaman sekarang.”⁴¹

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Bapak Kasi Kerjasama

dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan:

“Pelayanan online memang sangat bagus menurut saya, karena dengan adanya pelayanan online masyarakat bisa mengurus keperluannya melalui website tanpa harus repot-repot datang ke Kantor. Nggak perlu ngantri lama-lama nunggu berkasnya selesai di proses juga bisa mengurangi padatnya antrian di loket Kantor. Di website semua diterangkan, missal dalam pembuatan Akta Kelahiran Anak dari formulir pendaftaran, persyaratan yang harus dipenuhi, mekanisme pembuatan sampai pengambilan berkas yang sudah jadi diberitahu semua di websitenya. Tapi seperti yang kita ketahui masyarakat masi banyak yang belum paham mengurus berkas melalui website dan ada juga yang mengeluhkan erornya website saat dioperasikan sehingga banyak masyarakat yang memilih pelayanan secara manual.”⁴²

1) Tampilan beranda yang terdiri dari berbagai pilihan layanan.



⁴¹ Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, Pada tanggal 16 November 2022

⁴² Wawancara dengan Bapak Muzakir, S.Sos. Selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Pada tanggal 16 November 2022

2) Tampilan beranda berikutnya ketika pengunjung memilih salah satu layanan



Gambar 4.3. Tampilan Beranda Website Ketika Akan Membuat Akta Kelahiran Anak Secara Online

Sumber : [Detail Layanan | Layanan Online Adminduk Kabupaten/Kota \(dukcapil.online\)](#)

Kemudian manfaat pelayanan online bagi masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang disampaikan sebagai berikut:

“Kemarin saya mau urus Kartu Keluarga dari website tapi lagi ada gangguan jadinya dibantu sama petugasnya untuk didaftarkan secara online sama diminta nomor Wa, habis itu disuruh pulang katanya nanti dikirim lewat Wa dengan bentuk file. Karena sudah didaftarkan secara online jadi saya tidak perlu menunggu lagi di Kantor.”⁴³

“Saya ngurus berkas langsung pergi ke kantornya karena saya kurang paham kalau disuruh mengurusnya lewat website, namun ketika tiba dikantor petugas memberi tau kalau sekarang pengurusan administrasi kependudukan sudah bisa lewat online. Namun bagi saya yang kurang paham teknologi ini akhirnya saya mengurus berkas lewat manual saja karena berkas atau dokumen sudah saya siapkan dari awal sebelum pergi ke Kantor Disdukcapil.”⁴⁴

“Sekarang memang semua sudah online untuk mengurus berkas, tapi kemarin saat saya mau urus akta kelahiran anak, saya bingung dalam mengupload berkas-berkas persyaratan yang diminta dan saya takut salah sehingga saya lebih memilih pergi ke kantornya. Kan kalau di Kantor kita bakal dibantu kalau kita nggak paham gitu jadinya saya lebih milih itu pergi ke kantornya dari pada ngurus berkas lewat online.”⁴⁵

Dalam elemen value sesuai dengan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manfaat yang dirasakan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, penerapan pelayanan online dapat memudahkan masyarakat, membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Dapat

⁴³ Wawancara dengan Bapak Aldiansyah. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 19 November 2022

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak M. Ferdi. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 19 November 2022

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Halimah. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik. Pada tanggal 20 November 2022

mengurangi padatnya antrian di kantor saat mengurus berkas kependudukan. Tapi berdasarkan penjelasan diatas mengatakan bahwa masih banyak masyarakat yang memilih pelayanan secara manual dari pada pelayanan online.

2. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan pelayanan yang berbasis online, dari yang disampaikan oleh masyarakat sebenarnya pelayanan online itu sangat membantu masyarakat karena selain dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, pelayanan online juga dapat menghemat biaya juga transportasi. Tapi karena masyarakat banyak yang belum paham cara mengurus atau menggunakan pelayanan yang berbasis online membuat masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan atau mengurus berkas administrasi kependudukan secara manual atau langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat

Implementasi adalah suatu kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik dengan bergantung bagaimana implementasi yang berjalan dengan baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Oleh karena itu suatu implementasi baik diharapkan dalam setiap program untuk terciptanya tujuan yang diharapkan, secara sederhananya implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan.

Dalam Peraturan Bupati Aceh Selatan Pasal 1 Ayat (6) Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government) menyebutkan bahwa E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.

E-Government juga merupakan salah satu upaya pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis elektronik. Dengan adanya E-Government sangat diharapkan dapat lebih meningkatkan organisasi dan manajemen pemerintahan dan juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan prima bagi masyarakat.

Penerapan E-Government di suatu instansi/lembaga pemerintah diharapkan dapat mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pengolahan data, dan proses pencairan yang dapat memberi dampak positif terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. E-Government juga menjadi sebuah wadah bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan informasi.

Adapun setelah melakukan analisis tentang Implementasi E-Government Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dengan menggunakan indikator pengukuran dari Indrajit yakni Support, Capacity dan Value hasilnya disimpulkan sebagai berikut:

Table 4.1. Tabel Komparasi Hasil Penelitian

No	Indikator	Hasil / Kesimpulan
1	Support	Pelayanan yang berbasis Online sudah ada dan sudah diterapkan oleh pihak Dinasnya itu dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Kabid dan Bapak Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan. Namun dalam pengoperasiannya di lingkungan masyarakat masih belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih pengurusan administrasi kependudukan berbasis manual, hal itu sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa masyarakat diatas.
2	Capacity	1. Bagian ketersediaan Sumber Daya Finansial dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk ketersediaan biaya yang dibutuhkan tidak ada yang harus dikhawatirkan karena Dana berasal dari APBD. 2. Bagian Sumber Daya Infrastruktur dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tersedia untuk melakukan pelayanan online. 3. Bagian Sumber Daya Manuisa juga tersedia

		petugas-petugas yang sudah terintegritas yang sesuai dengan tugasnya.
3	Value	1. Manfaat yang dirasakan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, penerapan pelayanan online dapat memudahkan masyarakat, membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Dapat mengurangi padatnya antrian di kantor saat mengurus berkas kependudukan. Tapi berdasarkan penjelasan diatas mengatakan bahwa masih banyak masyarakat yang memilih pelayanan secara manual dari pada pelayanan online. 2. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dalam penerapan pelayanan yang berbasis online, dari yang disampaikan oleh masyarakat sebenarnya pelayanan online itu sangat membantu masyarakat karena selain dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, pelayanan online juga dapat menghemat biaya juga transportasi. Tapi karena masyarakat banyak yang belum paham cara mengurus atau menggunakan pelayanan yang berbasis online membuat masyarakat lebih memilih

		menggunakan pelayanan atau mengurus berkas administrasi kependudukan secara manual atau langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
--	--	--

4.3.2. Hambatan dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Aceh Selatan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

Hambatan adalah hal-hal yang dapat menghalangi tercapainya satu tujuan. Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas ditemukan adanya hambatan dalam pengimplemetasian E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan, yaitu:

1. Komputer-komputer yang dimiliki merupakan komputer-komputer versi lama yang terkadang saat digunakan terjadi error sehingga membuat kinerja petugas menjadi terhambat.
2. Jaringan Internet yang terkadang sering mengalami gangguan atau error yang membuat website pendaftaran online tidak bisa diakses.
3. Masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan pendaftaran melalui website. Masyarakat kurang antusias dalam memanfaatkan media teknologi untuk mengakses situs-situs resmi pemerintah kabupaten/kota. Apalagi untuk masyarakat yang sudah berumur dan kurang paham teknologi, mereka lebih memilih menggunakan cara pelayanan yang lama yaitu langsung datang ke kantor yang bisa langsung berhadapan dengan petugasnya.

Dari poin-poin yang disebutkan diatas, dapat dilihat bahwa hambatan yang terjadi saat melaksanakan Implementasi E-Government di Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan masih membutuhkan perhatian, khususnya untuk masyarakat yang masih kurang antusias dalam menggunakan pelayanan berbasis E-Government.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan yang menggunakan tiga indikator dari Indrajit disimpulkan sebagai berikut:

1. Elemen Support

Elemen Support yakni adanya kemauan dari pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan dalam menerapkan Pelayanan berbasis Online untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas administrasi kependudukan serta adanya aturan yang mendukung Implementasi E-Government yakni surat edaran dari Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintahan (*E-Governmet*).

2. Elemen Capacity

Elemen Capacity adalah terpenuhinya 3 sumber daya dalam mendukung suksesnya Implementasi E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

- a. Telah tersedianya Sumber Daya Finansial yang berasal dari dana APBD

- b. Telah tersedianya Sumber Daya Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, print dan wifi yang memadai.
- c. Telah tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam menjalankan Pelayanan berbasis E-Government.

3. Elemen Value

Elemen value yakni manfaat yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni memberikan kemudahan baik bagi pihak petugas maupun masyarakat yang mengurus berkas kependudukan. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dapat menghemat waktu tanpa perlu mengantri, pelayanan online juga dapat menghemat biaya juga transportasi. Tapi karena masyarakat banyak yang belum paham cara menggunakan pelayanan yang berbasis online membuat masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan atau mengurus berkas administrasi kependudukan secara manual.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jelaskan diatas, maka berikut ini peneliti mengemukakan saran atau masukan:

1. Bagi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan perlu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengingat teknologi informasi berubah secara cepat maka perlu adanya upaya untuk mengikuti laju perkembangan tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga terutama untuk memastikan agar sumber daya aparatur senantiasa mempunyai kapasitas yang memadai dalam mengontrol

perkembangan teknologi mengenai penggunaan pelayanan berbasis online tersebut serta meningkatkan lagi sosialisasinya kepada masyarakat agar masyarakat lebih antusias untuk mengurus berkas administrasi kependudukan menggunakan pelayanan berbasis *E-Government*.

2. Demi peningkatan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat, pemerintah hendaknya data-data yang ada disitus pemerintah Kabupaten Aceh Selatan senantiasa selalu diperbarui (*Update*) dengan lebih cepat agar informasinya cepat diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
3. Bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sudi kiranya untuk lebih antusias ikut serta dalam penerapan pelayanan berbasis *E-Government* oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih efektif dan efisien di era yang sudah serba modern ini. Karena jika penerapan pelayanan berbasis online ini berjalan dengan efektif bukan hanya pihak Instansi yang terbantu tetapi juga akan sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat baik di waktu maupun biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Regulasi

- “Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government”.
- “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.
- “Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan”.
- “Peraturan Bupati Aceh Selatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Pemerintah (E-Government)”.

Buku/Jurnal

- Admin. *Liputanrakyat*. 28 Juli 2022
<https://liputanrakyat.com/kinerja-disdukcapil-aceh-selatan-lagi-lagi-dikeluhkan-warga>, (Diakses Tanggal 28 Juli 2022)
- Studi Kasus et al, “*Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik*” : *Jurnal Ilmu Administrasi* 11 (2020): 101–12.
- Rezki Handoyo Wati, “*Kinerja Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Disdukcapil Kota Serang*”, Tesis, Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, (2017)
- Saidah Langi, *Sistem Informasi Berbasis Web Dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Ed. Ke-38 Th. XXIV, Mei (2018)
- Setiawan, Iwan, “*Pengelolaan E-Goverment Oleh Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Sambas*” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 05 (2016): 1-16
- Yordan Putra Angguna, “*Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang*”. Tesis, Malang: Universitas Brawijaya, (2015)
- M. Yasir Rafles, “*Penerapan Konsep E-Government Oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam Mewujudkan Smart City Madani*”. Skripsi, Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, (2020).
- KBBI “*Arti Kata Organisasi*”, <https://kbbi.lektur.id/organisasi>, (diakses pada 27 Juli 2022).

Lestari, Dewi Yuni Kusnandar, Ishak, Muhafidin, Didin, *“Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Secara Elektronik Di Kabupaten Pangandaran”*, Jurnal 04, no.01 (2020)

Hanifah Harsono *“Implementasi Kebijakan Publik”*, (2002)

Fadmie *“Implementasi Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda”* Jurnal 3, No.1, (2015)

Andi *“Pemanfaatan E-Government Dalam Tatakelola Pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya”* Jurnal Administrasi Publik, Vol.07 No.2 (2020)

Andre Julio Prasetyawan, Tesis *“Implementasi Pemanfaatan E- Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh”* (Aceh: Universitas Syiah Kuala 7, (2022): 01

Elysia, Vita Wihadanto, Ake Sumartono *“Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Smart City”*, Jurnal Administrasi Publik (2017): 353-380

Ambarwati, Arie, *“Perilaku Dan Teori Organisasi”*, Jurnal Administrasi Publik, Universitas Hangtuah, (2019): 1-2

Gioh, Andre *“Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa”* Jurnal Administrasi Publik, (2020): 1-14

Hasyim Hasanah, *“Teknik-Teknik Observasi”*, Jurnal at-taqadum 8, no.1 (2016): 21

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Sutopo, ke 2. (Bandung: ALFABETA, 2019), Hal.2-3.

Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif”*, ed. Setiyawami, Bandung: ALFABETA, (2019): 213.

Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D”*, Bandung: Alfabeta, (2013): 137

Lexy J. Moleong, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, (2007): 327

LAMPIRAN

I. Daftar Draf Wawancara

Pertanyaan untuk pihak Disdukcapil

1. Apakah Disdukcapil kita sudah menerapkan pelayanan berbasis online untuk masyarakat?
2. Sejak kapan penerapan itu dilaksanakan?
3. Apa bentuk Pelayanan Online yang disediakan oleh Disdukcapil?
4. Apakah Website yang disediakan banyak di kunjungi oleh masyarakat?
5. Apakah masyarakat sudah tahu bahwasanya telah tersedia pelayanan yang berbasis online?
6. Apakah semua dokumen administrasi kependudukan telah bisa diurus melalui pelayanan online yang tersedia?
7. Bagaimana sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil agar masyarakat mengetahui pelayanan yang diterapkan sudah bisa dilakukan secara online?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat saat mengetahui adanya pelayanan berbasis online?
9. Apakah banyak masyarakat yang antusias untuk menggunakan pelayanan berbasis online?
10. Bagaimana sikap petugas dalam mengatasi masyarakat yang masih memilih mengurus berkas administrasi berbasis manual?
11. Bagaimana sikap petugas dalam mengatasi masyarakat yang masih bingung dalam mengurus berkas secara Online?
12. Bagaimana ketersediaan dana untuk melengkapi kebutuhan dalam pembangunan dan pengembangan E-Government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan?
13. Bagaimana kelengkapan infrastruktur teknologi informasi yang tersesedia?
14. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada Disdukcapil?

15. Apakah ada kendala yang di alami saat pelayanan online tersebut diterapkan? Jika ada bagaimana cara Disdukcapil mengatasinya?
16. Apakah pelayanan yang berbasis online ini sangat membantu bagi pihak instansi?
17. Apa saja manfaat yang sudah dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil?

Pertanyaan untuk masyarakat

1. Apakah bapak/ibu mengetahui pelayanan berbasis online yang diterapkan oleh Disdukcapil?
2. Apakah bapak/ibu sudah pernah menggunakan pelayanan tersebut?
3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait pelayanan tersebut?
4. Apakah ada kendala saat bapak/ibu mengurus dokumen administrasi melalui pelayanan yang berbasis online?
5. Bagaimana sikap petugas ketika bapak/ibu hendak mengurus berkas tetapi bapak/ibu belum paham atau tidak paham saat menggunakan pelayanan berbasis online?
6. Apakah pelayanan yang berbasis online ini memudahkan bapak/ibu dalam mengurus dokumen?
7. Apa saja manfaat yang sudah dirasakan oleh bapak/ibu masyarakat terkait pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil?

II. Surat Keputusan Pembimbing

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2722/Un.08/FISIP/Kp.07.6/10/2022

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 26 September 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Muazzinah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing pertama
2. Arif Akbar, S.Fil.I., M.A. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : Aulia Putra Berlian
NIM : 180802065
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan
KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.
KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 21 Oktober 2022



Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

III. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2877/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/10/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SELATANUPATEN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **AULIA PUTRA BERLIAN / 180802065**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jln. T. Ben Mahmud Gampong Lhok Keutapang Kec. Tapaktuan Kab. Aceh Selatan

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH SELATAN**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 11 November 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 28 April
2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

IV. Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ACEH SELATAN

Jl. T. Ben Mahmud No.140, Telp/Fax (0656) 21297 Email: disdukcapil@acehselatankab.go.id
TAPAKTUAN kode Pos : 23718

Tapaktuan, 17 Januari 2023

No. : 890/131/2023
Lampiran : -
Hal : Telah Melakukan Penelitian

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry
di-
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : B-2877/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/10/2022
Tanggal 11 November 2022 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa, maka dengan ini kami
menerangkan :

Nama : Aulia Putra Berlian
Nomor Induk Mahasiswa : 180802065
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

Telah melaksanakan penelitian dan wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Aceh Selatan.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Aceh Selatan



H. LAHMUDDIN, S. Sos
NIP. 19631231 198603 1 103

V. Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Bapak Denny Herry Saputra, S.STP. Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Wawancara dengan Bapak Muzakir, S.Sos. Selaku Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan.



Wawancara dengan Ibu Halimah. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik.



Wawancara dengan Bapak M. Ferdi. Selaku masyarakat penerima pelayanan publik.



Ruang Administrasi Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Ruang tunggu bagi masyarakat saat pengambilan/pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Loket pengurusan berkas administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Masyarakat yang sedang menunggu antrian untuk mengurus berkas Administrasi Kependudukan berbasis manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan



Petugas yang melayani masyarakat dalam pembuatan /pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan

RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Aulia Putra Berlian
Tempat Tanggal Lahir : Trieng Meuduro, 02 Oktober 1999
Nomor Handphone : 085362280460
Alamat : Jl. T. Ben Mahmud, Gp. Lhok Keutapang,
Kec. Tapaktuan, Kab Aceh Selatan
Email : auliaputraberlian274@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri Lhok Keutapang
Sekolah Menengah Pertama : MTsS Al-Munjiya
Sekolah Menengah Atas : MAN 1 Aceh Selatan

Sertifikat

Ma'had Jamiah : 73,1/2020/Ma'had Al-Jami'ah
TOEFL : 400/2022/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
TOAFL : 400/2022/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer : A/2022/Pusat Teknologi Informasi dan
Pangkalan Data UIN Ar-Raniry
Magang : 99,4/2022/Badan Kepegawaian Aceh

Banda Aceh, 22 Juni 2023

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

Aulia Putra Berlian
NIM.180802065