BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Secara etimologis, konsep implementasi menurut kamus Webster berasal dari bahasa Inggris, yaitu Implement. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu dan memiliki efek yang sebenarnya. (Handoyo, 2012:45)

Lister (Sugiarto, 2020) "implementasi sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan". Implementasi memiliki fungsi membentuk suatu huibungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran- sasaran kebijaksanaan negara diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Padahal, dalam perspektif administrasi publik, implementasi kebijakan publik adalah proses yang kompleks, melibatkan dimensi organisasi, kepemimpinan. Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam merealisasikan harapan dan tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan publik juga perlu memperhatikan berbagai jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat, sehingga kebijakan publik dapat mencapai harapan yang diinginkan. Keberadaan pelayanan publik yang baik sangat

diperlukan dan dibutuhkan dalam pemerintahan. Pelayanan publik adalah bidang yang sangat penting dalam satu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi perusahaan, atau organisasi kesehatan, organisasi pendidikan, dan lainnya. (Faidzin, 2022)

Dan hal ini di perkuat oleh teori Van Meter dan Van Horn (Fauzan et al., 2022) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Adapun implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu sebagai berikut :1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan 2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan 3. Adanya hasil kegiatan

Berbicara implementasi kebijakan publik dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government bahwasanya dalam judul menuju E-Government, mengatakan pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Hal ini diperkuat dengan pendapat para ahli Kotler (Subarsono, 2011:25) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan

nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Dengan adaiya instruksi dari presiden terhadap kebijakan pengembangan E-Government maka kita tahu bahwasanya instruksi ini memperlihatkan bahawa harus ada keterbukaan informasi publik pemerintah terhadap masyarakat/ publik baik kepada gubernur, bupati/walikota untuk masyarakat. Hal ini dibahas dalam undang-undang republik indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan juga peraturan pemerintah republik indonesia nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang no 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Undang-undang keterberbukan informasi nomor 14 tahun 2008 pasal 2 ayat 1 tertulis bahwasanya setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Dan juga di perkuat oleh undang-undang keterbukaan informasi nomor 14 tahun 2008 pasal 3.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikemukakan bahwa pelayanan publik atau *public services* merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian ini ada tiga konsep layanan publik, yaitu dalam bentuk pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi.

Sistem layanan publik telah mengalami perkembangan yang relatif cukup signifikan. Salah satu bentuk komitmen pemimpin dan kebijakan publik tersebut

ialah dengan berusaha memperbarui sistem layanan dari yang awalnya serba manual menjadi elektronik digital. Hal tersebut bagian dari pada upaya menjadikan pemerintahan yang melek pemanfaatan teknologi, atau dalam bahasa lain disebut *electronic government* (e- government). (Mahfud, 2023)

E-government adalah penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan informasi dan layanan publik dari pemerintah kepada warga negara, manfaatnya ialah dalam rangka memperbaiki efesiensi serta efektivitas fungsi pemerintahan, termasuk dalam rangka pemberian layanan publik (Rachmad et al., 2024:62) . Proses pemanfaatan informasi dan teknologi oleh pemerintah menjadi salah satu di antara tuntutan yang harus diaplikasikan di tengah masyarakat. Pelayanan pemerintahan yang baik atau disebut good governance services ditentukan pula dengan sejauh mana jangkauan akses pelayanan yang dikembangkan tersebut mampu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat.

Pengembangan *e-Government* di setiap instansi harus selaras dengan regulasi. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, e-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. “Pengembangan *e-Government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur yang dibuat berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003. Pelaksanaan e-Government berkaitan erat dengan upaya membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya. Untuk konteks pemerintahan saat ini, penyelenggaraan *e- Government* atau kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efesien. Adapun dalam program prioritas, *e-Goevernment* merupakan

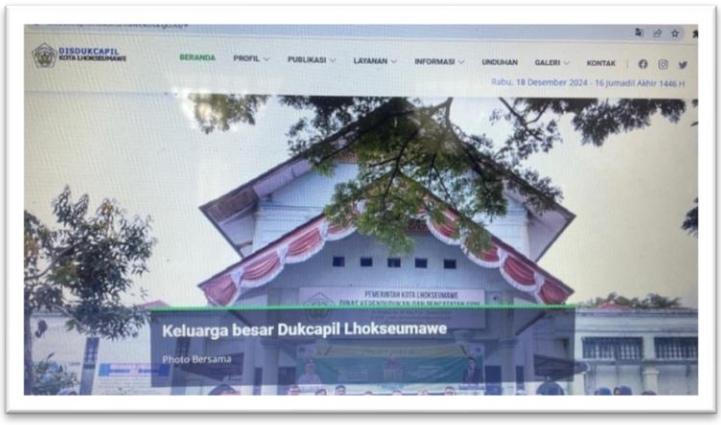
satu sektor prioritas Pembangunan Pitalebar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019. Sektor pertama mendapatkan prioritas adalah *e-Government*, kemudian sektor e-Kesehatan, sektor e-Pendidikan, sektor e-Logistik dan yang kelima sektor e-Pengadaan (*www.komdigi.go.id*).

Penggunaan *e-government* tidak lain untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada rakyat memberikan kepuasan yang prima kepada rakyat (Septiani et al., 2022) . Dengan itu, sistem pelayanan publik atau masyarakat dewasa ini harus melihat kepentingan masyarakat yang dilayani dilakukan dengan cepat, mudah, murah, serta berkualitas. Pemanfaatan *e- government* dilaksanakan semua instansi negara baik instansi pemerintahan 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.

Undang-undang dan instruksi presiden menunjukkan bahwa tujuan dari E-Government adalah keterbukan informasi publik dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh dan mengetahui setiap informasi yang ada. Sebab dengan adanya keterbukaan informasi ini tujuan nya adalah meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untu menghasilakan layanan informasi yang berkualitas. Peneliti berpendapat apabila sistem ini dipahami secara konsisten dan dipahami oleh elemen dari pemerintah pemanfaatan *e-goverment* memerlukan pengembangan manusia yang baik juga profesional. Teknologi informasi memang membuat banyak hal semakin mudah dan semakin efisien tetapi upaya memanfaatkan sistem itu tergantung dari komitmen semua pihak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Dinas yang mempunyai topoksi melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi Kependudukan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Sujendra & Sihaloho, 2021). Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan,yang mana pada setiap kegiatan-kegiatan tersebut terbagi menjadi 3 bidang serta 1 Sekretariat, Dimana disetiap bidangnya dibawahi oleh kepala bidang. Sebagai Lembaga pemerintahan yang mempunyai tanggung jawab besar dan bergerak di dalam lingkungan Pemerintah Kota Lhokseumawe, maka Disdukcapil mempunyai tugas pokok dan fungsi yang besar dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Lhokseumawe.

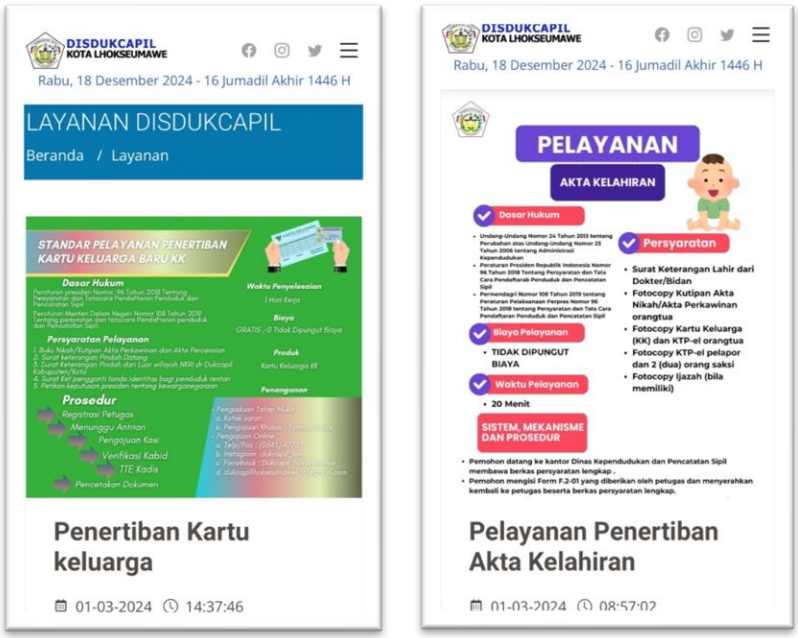
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe telah mempunyai E-Goverment yang dapat dilihat dari Website *Disdukcapil.lhokseumawe,go,id.*



Gambar 1. 1 Beranda Halaman Pada Website Dukcapil Lhokseumawe
Sumber : disdukcapil.lhokseumawekota.go.id

Seperti yang terlihat pada Gambar di atas Web tersebut berisikan informasi-informasi seputaran deskripsi Disdukcsapil Lhokseumawe,serta terdapat beberapa fitur yaitu, Profil, Layanan, Informasi, Kontak, dan Publikasi berita mengenai Disdukcapil Lhokseumawe.

Dilihat dari fitur-fitur yang tersedia web Disdukcapil sepertinya telah membuka terobosan yang efektif untuk mengakses dan menerima pelayanan seperti yang kita lihat ada berbagai fitur yang dapat membantu masyarakat menerima pelayanan dan informasi mengenai Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Fitur-fitur ini sangatlah membantu apabila terkoneksi dengan baik atau dapat dipahami masyarakat saat menggunakannya.



Gambar 1. 2 Fitur Layanan Pada Website Disdukcapil Kota Lhokseumawe
Sumber : disdukcapil.lhokseumawekota.go.id/

Akan tetapi seperti yang terlihat pada Gambar di atas pada fitur Layanan hanya berisikan informasi saja mengenai persyaratan dan kelengkapan berkas yang harus dibawa masyarakat pada saat penggunaan layanan pada Kantor Disdukcapil

Lhokseumawe, fitur Layanan tersebut belum menyediakan pelayanan dalam bentuk online berupa mengantri atau langsung menggunakan pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil secara online yang dimana masyarakat yang ingin mendapatkan layanan Dukcapil harus datang langsung ke Disdukcapil, yang berarti dalam hal ini web Disdukcapil belum menyediakan pelayanan secara Online.

Bukan hanya itu, pada Fitur Informasi juga hanya menyediakan 2 fitur yaitu FAQ dan IKM(Indek Kepuasan Masyarakat) fitur Informasi ini tidak berisikan atau tidak menyediakan informasi mengenai Kependudukan seperti Jumlah penduduk kota Lhokseumawe,jumlah penduduk wanita,jumlah penduduk pria,dan informasi-informasi lain sebagainya.

Layanan berkualitas bisa dilihat dari fitur-fitur yang tersedia. Tersedianya fitur yang banyak memberikan pelayanan pada web disdukcappil lhokseumawe itu bagus, tetapi perlu diketahui fitur website yang disediakan terkadang memiliki permasalahan seperti fitur pelayanan saat dibuka tidak ditemukan atau tidak dapat di akses, dan fitur yang dianggap membantu memberikan informasi tidak lah lengkap hanya berupa biografi instansi yang di perlihatkan. Hal ini juga menjadi permasalahan bagi masyarakat yang dimana dengan sistem yang sudah berubah menjadi E-Government tetapi tetap dijalankan secara manual dan harus menemui instansi bersangkutan untuk mendapat informasi dan pelayanan secara langsung.

Selain itu berdasarkan Observasi Awal yang sudah dilakukan oleh penulis, penulis melihat masih banyaknya masyarakat yang datang dengan belum mengetahui apa saja syarat atau kelengkapan berkas yang diperlukan untuk menggunakan layanan baik layanan Dafduk atau layanan Pencapil, sehingga massyarakat yang datang harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan atau berkas yang diperlukan untuk menggunakan layanan tersebut, hal ini seperti ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih

banyaknya masyarakat yang awam atau yang belum mengetahui penggunaan E-Goverment yang sudah dijalankan oleh Disdukcapil yang berupa website *Disdukcapil.lhokseumawekota.go.id* dimana website tersebut sudah menyediakan informasi mengenai persyaratan dan berkas yang diperlukan untuk menggunakan layanan.

Bukan hanya itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Lhokseumawe juga memiliki media yang melayani *E-Goverment* yang bernama media IKD dimana media ini berbentuk aplikasi,bisa kita dapatkan dengan mendownload di Playstore atau Appstore. IKD sendiri memiliki sistem SSO yang dapat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, membayar BPJS, mengakses layanan kesehatan dan pendidikan. hingga menggunakan layanan perbankan.Aplikasi ini dapat kita aktifkan dengan cara datang langsung ke Disdukcapil setempat sesuai domisili di KTP,akan tetapi berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Yulia Rahma (2024) mengenai "Implementasi *E-Goverment* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe ", pengimplementasian pelayanan IKD pada Disdukcapil sendiri hanya pelayanan E-KTP saja yang bisa digunakan sedangkan pelayanan lainnya baru bisa di akses pada 2025 mendatang,selain itu kurangnya SDM sebagai pengelola dan tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat membuat kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai cara menggunakan layanan aplikasi ini hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Disdukcapil yang membuat belum optimalnya penerapan *E-Goverment* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Berdasarkan keterangan-keterangan diatas dan fenomena yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana seharusnya pengimplementasian *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, maka dapat drumuskan permasalahan pokok pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *E-Goverment* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja Hambatan pada implementasi penggunaan *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka yang menjadi Fokus Penelitian yang akan dibuat dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasian *E-Goverment* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe .
2. Hambatan pada implementasi penggunaan e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitianadalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi program dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Hambatan pada pengimplementasian penggunaan *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mempunyai dua kajian penting yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan dan membantu mengatasi sebuah permasalahan pada objek penelitian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

   Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi dalam penggunaan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dan kemudahan maksimal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

2. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu-ilmu serta konsep pembahasan mengenai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan pelayanan publik. penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti sejenis di masa yang akan datang.