

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

RIZKI SYAHPUTRA SIBORO

208510009



**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN
E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperolah Gelar Sarjana di Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area



OLEH:

RIZKI SYAHPUTRA SIBORO

208510009

**PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor
Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

NAMA : Rizki Syahputra Siboro

NPM : 208510009

FAKULTAS : Ilmu Pemerintahan

Di setujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Evi Yunita Kurniaty S.Sos., M.Ip

Pembimbing I

Mengetahui:


Dr. Walid Musthafa S. Sos., M.IP
Dekan Fakultas ISIPOL


Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si
Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

LEMBAR PERNYATAAN

Saya mengatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan lain sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Medan, 02 Juli 2024



Rizki Syahputra Siboro

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas Ademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda

tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Syahputra Siboro

Npm : 208510009

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Isipol

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

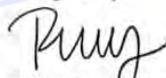
Demii pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalty Noneklusif (Non-exclusive Royalty-FreeRight) atas karya saya yang berjudul: Penerapan E-government Dalam Pelayanan E-ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan hak bebas royalty non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan,

Pada Tanggal: 02 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Rizki Syahputra Siboro
208510009

ABSTRAK

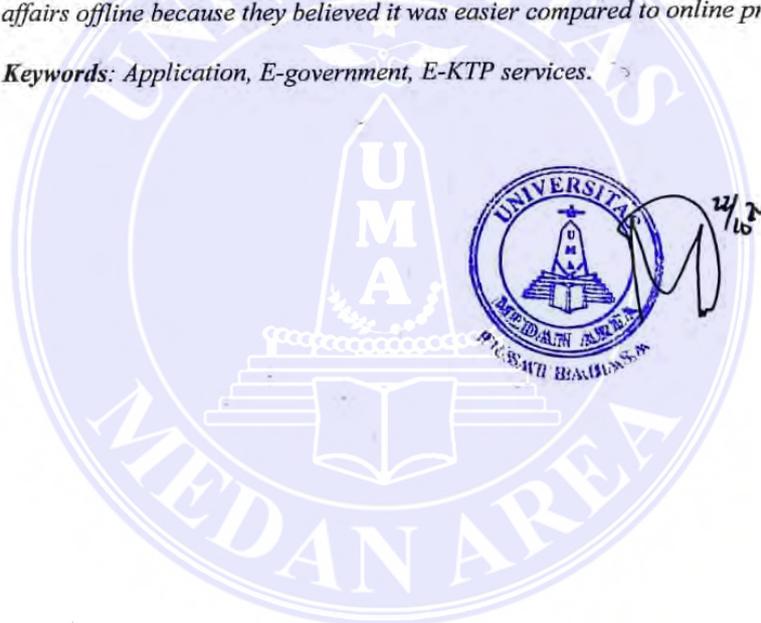
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor penghambat penerapan E-government dalam pelayanan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan. Masalah difokuskan pada bagaimana penerapan e-government dalam pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan dan apa faktor penghambat dalam penerapan e-government dalam pelayanan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan. Guna mendekati masalah ini digunakan acuan teori dari Lestari yaitu Hardware dan software, SDM (Sumber Daya Manusia), Komunikasi, dan Sikap pelaksana. Data-data dikumpulkan melalui Wawancara, Observasi, dan dokumentasi dan dianalisa secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa komunikasi dari dinas kependudukan catatan sipil kota medan yaitu berupa sosialisasi masih kurang efektif dikarenakan pihak dinas kependudukan catatan sipil kota medan tidak ada melakukan sosialisasi secara langsung dimana sosialisasi masih dilakukan secara online yang bisa diakses melalui web instansi dan media sosial berupa instagram milik instansi. Masyarakat kota medan masih banyak yang belum mengetahui tentang SIBISA dan masyarakat juga banyak lebih memilih melakukan pengurusan secara offline karna masyarakat beranggapan bahwa melakukan pengurusan secara offline lebih mudah dibandingkan online.

Kata Kunci: Penerapan, E- government, pelayanan E-ktip.

ABSTRACT

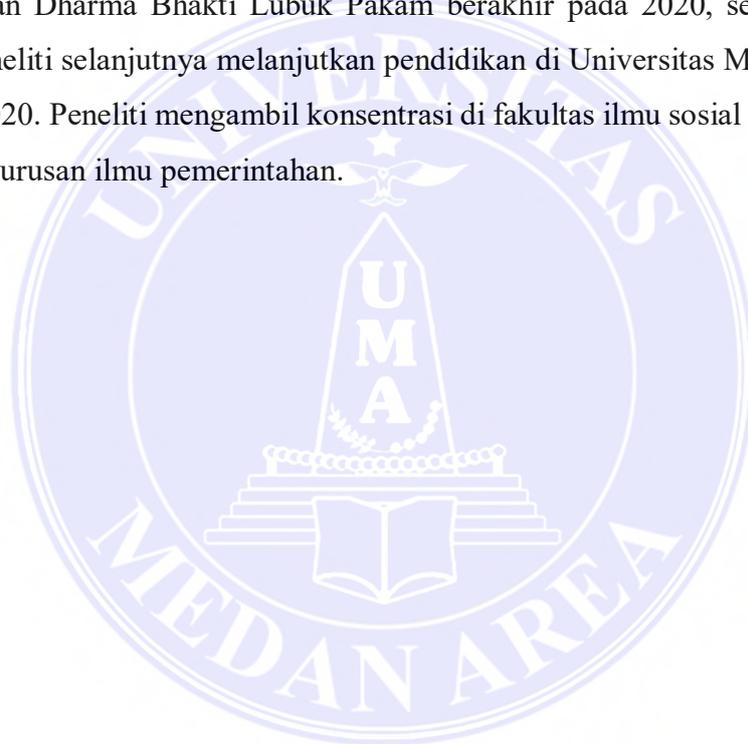
This research aimed to describe and identify the inhibiting factors in the application of e-government in e-KTP services at the office of population and civil registration in Medan City. The problem was focused on how e-government was applied in e-KTP services at the office of population and civil registration in Medan City and what the inhibiting factors were in the application of e-government in e-KTP services at the office of population and civil registration in Medan City. To approach this problem, the theoretical reference from Lestari, which includes Hardware and Software, Human Resources, Communication, and the Implementer's Attitude, was used. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed qualitatively. The study concluded that the communication from the population and civil registration office of Medan City, in the form of socialization, was still ineffective because the office did not conduct direct socialization, and it was only done online, accessible via the institution's website and social media, such as Instagram. Many people in Medan City were still unaware of SIBISA, and many preferred to handle their affairs offline because they believed it was easier compared to online processes.

Keywords: Application, E-government, E-KTP services.



RIWAYAT HIDUP

Peneliti ini bernama Rizki Syahputra Siboro dilahirkan di desa durian, kecamatan pantai labu, kabupaten deli serdang, lahir pada tanggal 1 maret 2002, anak dari ayah Dumilber Siboro dan ibu Tiermin Raja guk-guk, Peneliti ini merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di Sdn 105342 pada tahun 2014, setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Yayasan Perguruan Dharma Bhakti Lubuk Pakam berakhir pada tahun 2017, kemudian setelah tamat SMP peneliti lanjut pendidikan di SMA Yayasan perguruan Dharma Bhakti Lubuk Pakam berakhir pada 2020, setelah lulus dari SMA Pneliti selanjutnya melanjutkan pendidikan di Universitas Medan Area pada tahun 2020. Peneliti mengambil konsentrasi di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dengan jurusan ilmu pemerintahan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan". Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Isipol, Universitas Medan Area.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang diterapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis mengharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M., Eng., M., Sc, selaku rektor Universitas Medan Area (UMA) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa, S. Sos., M. IP, selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada program studi ilmu pemerintahan di Universitas Medan Area.

3. Ibu Novita Wulandari, S.ST., M.Si , selaku ketua prodi ilmu pemerintahan, fakultas isipol, Universitas Medan Area.
4. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos., M.IP , selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan pada saat penyusunan proposal
5. segenap dosen jurusan ilmu pemerintahan, UNIVERSITAS MEDAN AREA yang telah memberikan ilmu nya kepada penulis
6. orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, penyemangat, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
7. Keluarga besar UNIVERSITAS MEDAN AREA, khususnya teman-teman seperjuangan saya di jurusan ilmu pemerintahan, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari proposal penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan penelitian ini dapat meberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Medan,02 Agustus 2024

Penulis

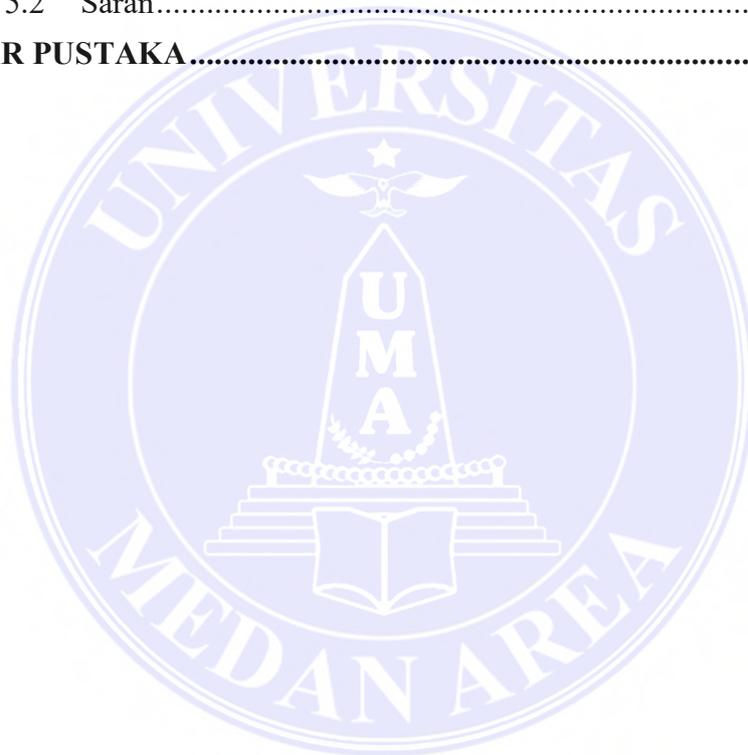


Rizki Syahputra Siboro

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan penelitian.....	5
1.4. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep pemerintahan dan ilmu pemerintahan	7
2.2. Konsep E-Government	10
2.3. Konsep E-KTP	17
2.4. Konsep Pelayanan	18
2.5. Penelitian Terdahulu	22
2.6. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	29
3.1.2. Waktu Penelitian.....	29
3.2. Jenis Penelitian.....	30
3.3. Informan Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Kota Medan.....	36
4.2. Disdukcapil Kota Medan.....	39

4.2.1 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	41
4.2 SIBISA	53
4.2.1 Hardware dan Software	56
4.2.2 Sumber Daya Manusia (SDM)	58
4.2.3 Komunikasi.....	61
4.2.4 Sikap Pelaksana	64
4.3 Faktor Penghambat.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Kerangka Berpikir 28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Observasi	72
Lampiran 3 Hasil Wawancara	73
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	81
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Riset	86
Lampiran 6 Permohonan Izin Riset	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada abad 20 terdapat suatu perkembangan peradaban manusia berupa semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa penerapannya, perkembangan tersebut diungkapkan sebagai suatu perkembangan yang sangat signifikan karena telah mampu merubah kehidupan manusia dengan mampu memudahkan segala kegiatan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola pikir manusia dan berdampak juga pada proses jalannya suatu negara, baik di negara maju maupun negara berkembang, salah satunya negara maju yang di mana sekarang ini sudah memanfaatkan perkembangan teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah dengan adanya penerapan electronic government (e-government) yang mulai diterapkan di berbagai negara di belahan dunia ini.

Salah satu negara yang juga melakukan praktik e-government adalah negara Indonesia. Penerapan e government di Indonesia dilaksanakan berdasarkan intruksi presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan instansi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggara pelayanan public kepada masyarakat. (Putera & Rika Valentina, 2011) ,

Mustopadijaya (2003) mengemukakan *electronic administration* (e-adm) merupakan substitusi ungkapan *electronic government* (e-government) yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal.

Dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga yang mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam e-government yaitu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan website tetapi sudah menggunakan media sosial atau aplikasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien untuk membangun relasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan public.

Salah satu tujuan dari implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan baik dan benar. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam pelayanan birokrasi. Pemanfaatan e-government bagi pelayanan birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik Untuk mewujudkan cita-cita luhur good governance tersebut, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah atau yang umum disebut dengan e-government dapat dijadikan salah satu alat atau sebagai pintu gerbang menuju good governance. di tingkat dunia, negara negara maju telah memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi sebagai salah satu alat utama mereka dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan informasi komunikasi dan sharing data antar pemerintah

Salah satu program yang mulai diterapkan oleh kementerian dalam negeri republic Indonesia dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan melakukan penerapan berupa program kartu penduduk elektronik atau disebut juga e-KTP. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik. e-KTP merupakan terobosan baru sistem kependudukan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan peraturan undang undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan di mana pada pasal 101 huruf a.

Adapun kegunaan di terbitkan KTP elektronik adalah : untuk mengurangi peluang adanya ktp ganda dan ktp palsu, sehingga dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat, untuk mendukung terwujud nya data base kependudukan yang akurat karena dalam ktp elektronik tiap masyarakat hanya di perbolehkan memiliki satu ktp saja, untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus ktp dikarenakan bedanya ktp elektronik dengan ktp biasa adalah pada sistem pembuatannya.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota medan merupakan kantor pemerintah yang telah menjalankan program pembuatan e-KTP, pihak pemerintah Disdukcapil kota Medan terus memaksimalkan program e-KTP dan memberikan pelayanan dengan baik agar program e-KTP tersebut dapat tercapai sesuai dengan target yang diinginkan, karna nantinya e-KTP tersebut akan sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat di kota medan.

Adapun Permasalahan yang terjadi dalam pembuatan e-Ktp yaitu masih adanya praktik calo, Dikutip dari (Media delagasi.id). yang terjadi karena adanya kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan.. Bentuk mal administrasi dalam pelayanan publik diantaranya adalah permintaan imbalan uang (dapat disebut juga korupsi), penguasaan tanpa hak yang biasanya dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti ketika pejabat publik tersangkut masalah pidana. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberantas Praktik calo yaitu electronic government (e-gov) dengan meniadakan kontak antara penyedia dan pengguna layanan. Sesuai dengan amanat peraturan menteri dalam negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara online yang mendorong perlunya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan dari pemataran latar belakang masalah tersebut dalam hal ini peneliti ingin meneliti salah satu bagian dari organisasi perangkat daerah yaitu pemerintah kecamatan (Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan). Disini penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana penerapan e-government dalam pelayanan E-KTP di dinas Kependudukan dan catatan sipil kota medan, maka dari itu merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai penerapan E-Government dalam pelayanan E-KTP dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul: **“Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat beberapa hal yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan E-Government dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan?
2. Apa faktor penghambat dalam penerapan E-Government dalam pelayanan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan ?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah penerapan E-Government Dalam Pelayanan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Penerapan E-Government dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

1.4. Manfaat penelitian

Sejalan dengan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, kegunaan penelitian ini yaitu dapat menambah dan memberikan wawasan dan pengetahuan serta menganalisis kajian-kajian baru untuk wahana bidang keilmuan khususnya program studi ilmu pemerintahan.

2. Bagi Akademika, Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi akademisi, mengenai judul tentang penerapan E-Government pada pelayanan E-KTP .
3. Bagi Instansi, penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep pemerintahan dan ilmu pemerintahan

Sebelum lebih jauh dalam melangkah dalam penulisan ini, penulis mencoba mengajak melihat defenisi pemerintahan yang dipandang sebagai ilmu pengetahuan. Memndag dari sudut ilmu pemerintahan, syafei (2003:18) menjelaskan pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengurusan (Eksekutive), pengaturan (Legislative), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintah (Baik pusat dengan daerah maupun anantara rakyat yang diperintah).

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya dan kedua bagaimana kenyataannya. Berdasarkan defenisi itu dapat di kontruksikan ruang lingkup pemerintahan.

Ruang lingkup pemerintahan itu adalah sebagai berikut:

1. Yang-diperintah
2. Tuntutan yang diperintah (jasa-publik dan layanan-civil)
3. Pemerintah
4. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah
5. Hubungan pemerintahan,

6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggungjawab nya
7. Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu
8. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya

Ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberi kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk menjalankan pengaturan atas interaksi yang terjadi atas pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, atas individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan dengan harmonis (Nurcholis,2005:112)

Selanjutnya pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses yang pelayanan public dan kewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sesuai setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat yang diperlukan, sesuai dengan tuntutan yang diperintah (Ndraha,2005:6)

Apabila ditinjau dari defenisi pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki dua unsur yaitu: ada dua pihak yang terkanadung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kemenangan, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafii’e 2004;22)

Lebih lanjut menurut safie (2004:4) mengatakan secara estimologi pemerintahan itu adalah melakukan pekerjaan menyeluruh, yang berarti didalam

nya terdapat dua belah pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan.

Bevir dan Sudu wasistiono (2014:87) menyebutkan bahwa “ *The term government comes from the Greek World which means steering a ship* “ memposisikan pemerintah ibarat kemudi kapal, mendorong bevir membagi pengertian pemerintahan kedalam dua pengertian yakni dalam sebuah dalam arti sempit sebagai institut (*government as an institution*) sedangkan dalam arti luas pemerintahan diartikan sebagai proses (*government as a process*). Dalam konteks bahasa Indonesia, dibedakan antara pemerintahan diartikan sebagai sebuah proses atau aktivitas memerintah.

Menurut (Syafiie,2003;36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif, yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah yang diperintah.

Ilmu pemerintahan mempunyai objek dan objek formal. Objek formal ilmu pemerintahan dengan sub subnya (hubungan antara pusat dan daerah, hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah, hubungan antar lembaga serta departemen), termasuk pembahasan output pemerintahan sebagai fungsi, sistem, aktivitas, kegiatan, gejala, perbuatan serta peristiwa elit pemerintahan yang berkuasa (Hamidi, 2010;134).

Pemerintahan dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberikan tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasikan, menggerakkan, dan

menggerakkan segenap upaya masyarakat/penduduk suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah diciptakan.

Pemerintah dalam arti luas adalah kewenangan untuk memelihara kedamaian keamanan negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu, suatu negara harus mempunyai kekuasaan militer untuk mengendalikan perang. Mempunyai kekuasaan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, dan mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencakup keuangan masyarakat dalam rangka membiayai onkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara (syafie, 2005; 2002)

2.2. Konsep E-Government

Secara umum pengertian *electronics government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Inggris *electronics government* juga disebut dengan e-gov adalah penggunaan yang melibatkan teknologi oleh pemerintah yang digunakan untuk memberi informasi serta pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* juga diaplikasikan dengan lembaga legislatif, yudikatif atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Menurut Lee (2009;43) definisi *E-Government* secara umum dapat di definisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih

spesifik lagi, *E-Government* adalah “penggunaan teknologi digital untuk mengonfirmasikan kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan.

Menurut Baum c & maio (2010:14) tujuan dari *E-Government* adalah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampak terhadap *E-Government*. Dengan demikian *E-Government* membutuhkan *critical mass* dari *E-Citizen* dan *E-bussines* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

Untuk mengimplementasikan *E-Government*, Gartner Group mengusulkan empat tahap kematangan *E-Government* yaitu presense, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & maio,2000;14), dekskripsi masing-masing tahap yaitu:

1. Presense, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi Dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi keperintahan, misalnya program-program keperintahan, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
2. Interaktif, yaitu tahap dimana *E-Government* mampu menjembati komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahapan ini memungkinkan masyarakat memberikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online
3. Transaktif, yaitu tahap dimana *E-Government* memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online

4. Transformatif, *E-Government* memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang bermanfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih *citizen-centric*, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut (Baum c & Maio 2010:38) konsep E-Government memungkinkan terjadinya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat yaitu:

1. *Government to Citizen* (G2C). Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi e-government G2C berupaya membangun kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari
2. *Government to business* (G2B). lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi e-government G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam pemenuhan hak dan kewajibannya
3. *Government to Government* (G2G). relasi G2G merupakan bertujuan untuk membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.
4. *Government to employee* (G2E). hubungan government to employee

(G2E) bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai instansi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai

Menurut (Indrajit, 2006:45) E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. Intinya E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antar pemerintah dan pihak-pihak lain seperti misalnya (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

(Rianto,2012:27) menyimpulkan bahwa E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika ataupun teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E-Government merupakan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah. hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha didalam masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut The world Bank Group (Bintoro Wardianto, 2010:18) E-Government adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara lebih

baik. karena visi tersebut berasal “ dari, oleh dan untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut implementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk menyelenggarakan upaya pemerintah yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Tujuan dari E-Government adalah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya, semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap E-Government. Dengan demikian, e-government membutuhkan critical mass dari e-citizen dan e-business untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

Indrajit (2006;29) mengemukakan bahwa jenis jenis e-government dapat dibagi menjadi menjadi 3 yaitu:

1. Publikasi

Adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mengaplikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat segera, langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak yang lain yang berkepentingan melalui internet

2. Interaksi

Adalah komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada 2 jenis aplikasi yang bisa digunakan. Pertama, bentuk portal dimana situs terkait fasilitas searching bagi mereka yang ingin

mencari data atau informasi lebih spesifik. Kedua, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak

3. Transaksi

Adalah interaksi dua arah seperti kelas interaksi hanya saja terjadi pada sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dikarenakan harus adanya sistem pengamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman, dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindung dengan baik

Selanjutnya, (Lestari, 2012;43) mengatakan bahwa di dalam E-Government terdapat sumberdaya yang dibutuhkan untuk mewujudkan e-government terdiri dari:

1. Hardware dan Software

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak terlepas dengan kebutuhan sumberdaya perangkat keras komputer (hardware) sebuah aplikasi e-government ada kalanya cukup dengan sebuah komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (Local Area Networking) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern. Sumberdaya e-government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak komputer (software)

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang

dibutuhkan oleh para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi progame administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitas nya harus cukup

3. Komunikasi

Kebijakan e-government adalah kewenangan pemerintah pusat, tetapi dalam implementasi nya tersebar di seluruh komponen lembaga pemerintah termasuk instansi-instansi di daerah antara pemerintah pusat dengan birokrasi di daerah sebagai pelaksana tentunya harus memiliki persepsi yang sama. Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan e-government. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui form rapat koordinasi, sosialisasi, desiminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil mana kala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang e-government

4. Sikap pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya, sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kemauan ataupun niat. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan e-government secara konsisten maka respon positif.

2.3. Konsep E-KTP

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan berisi rekaman elektronik. KTP Elektronik berlaku secara nasional diseluruh wilayah negara republic Indonesia.

KTP Elektronik merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk, bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertahanan. Program pembuatan E-KTP merupakan proyek nasional dengan biaya besar. Pembuatan E-KTP membutuhkan komitmen antar sektor, ditingkat pusat diperlukan kerja sama yang baik antara lembaga seperti departemen dalam negeri, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Penggajian dan Penerapan Teknologi, Kepolisian, kementerian Komunikasi dan Informasi, imigran dan lain-lain.

Dasar hukum dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Tercantum Pada undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pada nomor 14 yang berbunyi: “kartu tanda penduduk selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia” (Kementrian Dalam Negri, 2010)

Adapun syarat dalam pembuatan E-ktip yaitu:

1. Berusia 17 tahun saat ingin melakukan perekaman

2. Kartu keluarga asli dan fotocopy
3. Dokumen surat pengantar pembuatan KTP dari desa atau kelurahan
4. Surat keterangan hilang KTP dari kapolsek (jika KTP lama hilang)

Adapun alur dalam membuat E-ktp yaitu:

1. Bawa dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan membuat KTP
2. Mengunjungi kantor kecamatan di bagian operator kependudukan untuk menyerahkan dokumen dan melakukan perekaman
3. Silahkan serahkan dokumen yang dibutuhkan ke bagian operator
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database
5. Melakukan perekaman digital
6. Tanda tangan (pada alat perekaman tanda tangan)
7. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari)
8. Petugas membutuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidik jari
9. Setelah itu silahkan tunggu sampai E-ktp selesai dicetak

2.4. Konsep Pelayanan

Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi administrasi negara. Pelayanan menurut albrecht adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebuah kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (sedarmayanti,2009;243)

Menurut Kasmir (dalam Pasolong,2010;133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan

yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang diberikan. Menurut Osborne dan Gebler serta Bloom (dalam Pasalong, 2010:133) pelayanan yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural, terdistribusi, dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut (Lukman, 2000:23) pelayanan adalah kegiatan yang sangat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara spesifik. Selanjutnya Lukman mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain dengan tujuan menghasilkan keputusan pelanggan.

Pelayanan adalah proses pendekatan yang menjadi kualitas pelayanan untuk diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Pasalong, 2013:136), kemudian (Sedarmayanti, 2009:118) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, selanjutnya (Sinambela, 2010:127) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Di Indonesia upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama diupayakan. Standar pelayanan publik adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembakuan yang baik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana pelayanan
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (Winarsih, 2003:23)

Undang undang tentang pelayanan publik tertuang dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas pemerintahan itu sendiri. Dalam undang-undang ini pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi.

Peningkatan pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dan keadaan sekarang kemutu yang lebih baik. Jadi, kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Keputusan menteri dan instansi pemerintah serta BUMN/BUMD pengelompokan jenis pelayanan tersebut adalah didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu :

1. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

2. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, Pengopersian nya berdasarakan suatu sistem pengopersian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatngkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

3. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya, sertifikat tanah, pelayanan izin mensirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Akte Lahir, dan Akte Kematian

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
1	Sarwinda (2018)	Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten gowa	Sistem dari pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional	Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian ini lebih difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan dan sumber daya yang tersedia
2	Dian Rahma	Penerapan Kebijakan <i>E-Government</i>	Di Dalam Proses Pelaksanaan	Dalam penelitian ini Penulis	Penelitian ini di fokuskan pada

No	Nama	Judul	Hasil Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
	Aprianty (2016)	Dalam Peningkatan Mutu pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Kebijakan <i>E-Government</i> di kecamatan sambutan terdapat kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, miskomunikasi antar pimpinan dan pegawai	menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dan membahas tentang Kualitas pelayanan yang diberikan	Pelaksanaan Kebijakan dan seberapa besar manfaat Kebijakan <i>E-Government</i> dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat
3	Ayu, Aditya Oktavya, dalam E-journal Ilmu Pemerintahan, volume 3, nomor 3, Tahun 2015	Penerapan <i>E-Government</i> pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam pemeberian pelayanan Di Kota Bontang	Dalam Penerapan <i>electronic government (e-government)</i> partisipasi masyarakat masih kurang. Kurangnya partisipasi masyarakat tersebut terhadap pemanfaatan <i>electronic government (e-government)</i> yang menyebabkan masyarakat apatis terhadap perubahan teknologi adalah	Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian ini lebih fokus pada menganalisis mengenai kinerja

No	Nama	Judul	Hasil Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
			disebabkan karna kurangnya sosialisasi oleh pihak kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama dalam memperkenalkan <i>electronic government</i> (<i>e-government</i>) terhadap masyarakat		
4	Yordan Putra Anggana Dalam E-Journal Ilmu Pemerintahan, voume 3, Nomor 4, Tahun 2015	Pengembangan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang	Pengembangan <i>e-government</i> Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang Memiliki Kualitas Pelayanan yang kurang baik yang dapat dilihat dari berbagai elemen seperti elemen <i>support</i> , elemen <i>capacity</i> , elemen <i>value</i> , <i>willignes</i> , dan elemen <i>local culture</i> . Dari hasil penelitian penelitian, penyebab tidak berkembangnya pelayanan	Dalam Penelitian ini Penulis Menggunakan Penelitian Kualitatif dan sama-sama membahas mengenai <i>e-government</i>	Perbedaan penelitian ini lebih berfokuskan pada penerapan <i>e-government</i> pada pelayanan E-KTP di DISDUKCAP IL Kecamatan Mandau

No	Nama	Judul	Hasil Pembahasan	Persamaan	Perbedaan
5	Ita Mafrohati, 2016	Penerapan e-government Dalam Pelayanan Akademika Di Universitas Sultan Agung Tritayasa	<p><i>e-government</i> adalah belum adanya kemauan dari pimpinan dalam perencanaan pengembangan <i>e-government</i> yang dilakukan, dan sumber daya manusia yang dibutuhkan kurang dilihat dari segi kuantitas dan kualitas</p> <p>Penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan Akademik di Universitas Sultan Agung Tirtayasa sudah berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden terhadap pernyataan variabel penerapan <i>e-government</i> dengan berdasarkan teori Booz Allen Dan Hamilton Dalam Indrajit (2005:43-44)</p>	<p>Dalam Penelitian ini Penulis Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dan sama-sama membahas <i>e-government</i></p>	<p>Permasalahannya adalah pada fokus penelitian yaitu pelayanan yang menerapkan pelayanan berbasis <i>e-government</i></p>

2.6 Kerangka Berpikir

Berdasarkan variabel penelitian “ Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan “ yang kemudian diukur menggunakan acuan dari beberapa teori yang penulis jadikan indikator dalam penelitian. Maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menentukan maksud dari penelitian.

Dalam penelitian ini menjabarkan apa yang mau diteliti. Penelitian ini akan membahas tentang penerapan E-Government dalam pelayanan E-KTP, Penulis juga menambahkan Permasalahan penelitian dan Rumusan Penelitian agar mempermudah penulis dalam meneliti hasil penelitian. sehubungan dengan hal itu , maka penulis dalam penelitian ini menggunakan Teori Lestari (2012;43) yang mengatakan bahwa di dalam E-Government terdapat sumberdaya yang dibutuhkan untuk mewujudkan E-Government yang baik terdiri dari:

1. Hardware dan Software

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak terlepas dengan kebutuhan sumberdaya perangkat keras (*hardware*) sebuah aplikasi *e-govrnment* ada kalanya cukup dengan sebuah komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern

Sumberdaya *e-government* lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak komputer (*software*)

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM merupakan salah satu sumberdaya yang terdapat dalam organisasi, meliputi orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan oleh para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi progame administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas nya harus cukup

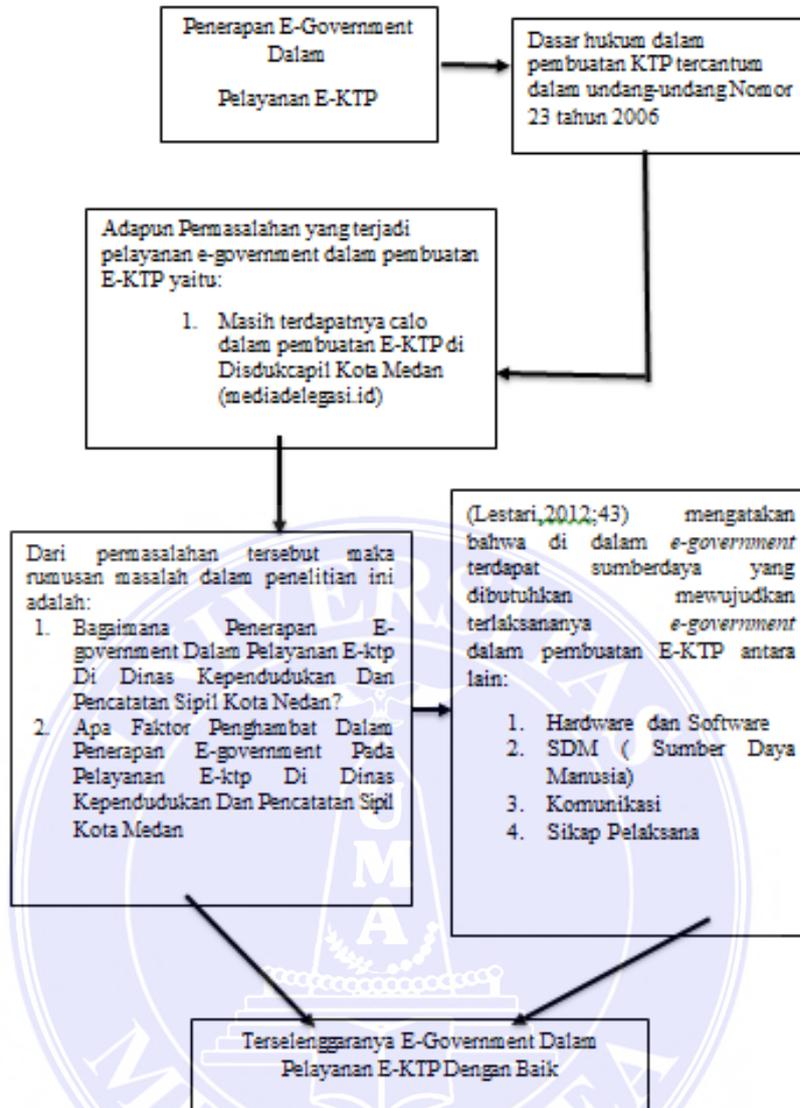
3. Komunikasi

Kebijakan *e-government* adalah kebijakan pemerintah pusat, tetapi dalam implementasinya terbesar di seluruh komponen lembaga pemerintah termasuk instansi-instansi di daerah antara pemerintah pusat dengan birokrasi di daerah sebagai pelaksana tentunya harus memiliki persepsi yang sama. Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *e-government*. Proses komunikasi ini dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang *e-government*

4. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya, sikap respon biasanya bersifat subjektif, karna terkait dengan motivasi, kemauan ataupun niat. Akibat para pelaksana mengimplementasikan kebijakan *e-government* secara konsisten maka respon positif

Agar lebih jelas dan dapat mudah dipahami penulis mencoba menjelaskan melalui gambar tabel kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Adapun alasan dipilihnya Lokasi penelitian ini adalah karena Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan salah satu kantor dinas yang telah melakukan Pelayanan E-KTP dan Pencatatan Sipil lainnya.

3.1.2. Waktu Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja. Jadwal penelitian ini dapat di lihat di dalam tabel kegiatan berikut:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	kegiatan	Jul 2023	Okt 2023	Feb 2024	Maret 2024	Juni 2024	Agst 2024
1.	Pengajuan judul						
2	Penyusunan proposal						
3	Bimbingan proposal						
4	Seminar proposal						
5	Revisi proposal						
6	Observasi dan wawancara						
7	Penyusunan bab iv dan v						
8	Seminar hasil						
9	Perbaikan seminar hasil						
10	sidang						

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengambilan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010:9). Menurut poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, secara transkrip wawancara dan observasi.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karna peneliti ingin mengungkapkan apa yang terjadi dilapangan dengan data berupa kata-kata atau gambar bukan dengan angka-angka. Penelitian secara kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerjaorganisasi, pemerintah, swasta, kemasyarakatan sehingga dapat ditemukan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai dimana peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif (Direktorat Tenaga Kependidikan, 2008:22).

Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau samplingnya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Krisyantono,2009:56-57)

Kriteria data dalam kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiono, 2014:2). Peneliti pergi kelokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi langsung ditempat penelitian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, dan menggali sumber daya yang erat hubungannya dengan peristiwa terjadi.

3.3 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti ini adalah teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2016:85). Adapun alasan menggunakan teknik purposive sampling ini karna tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karna itu penulis memilih teknik purposive sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling bahkan populasi atau sampling nya sangat terbatas. Jika data yang terkumpul mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Disni yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data (Krisyantono,2009:56-57)

Menurut Suyanto (2005: 171) informan penelitian meliputi 3 jenis yaitu:

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini adalah 1 orang informan kunci yaitu, kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan.
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah kepala bidang pencatatan sipil.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

NO	NAMA	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Disdukcapil Kota Medan	Informan Kunci	1
2	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Informan Utama	1
3	Masyarakat	Informan Pendukung	5
	Jumlah		7

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan penulis dalam rangka mengumpulkan data penelitian, pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik

1. Observasi

Observasi adalah yang penulis lakukan langsung melakukan survey ketempat penelitian lokasi. Dengan melakukan observasi langsung dilapangan, penulis dapat mengetahui kejadian sebenarnya yang terjadi dilapangan. Observasi dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan sehingga dapat mengetahui permasalahan yang terjadi mengenai penerapan E-Government dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan jumlah –jumlah data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung terhadap responden yang akan menerimanya sesuai dengan objek yang akan diteliti oleh penulis. Adapun wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang dikumpulkan melalui data-data yang dikutip dari dari sebuah catatan, seperti: dokumentasi dan administrasi sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dengan begitu dokumentasi dapat diperoleh dengan melalui arsip-arsip atau dokumen-dokumen pada lembaga yang ingin diteliti. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya (Arikunto,2006:236). Dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data yang dibutuhkan yang berhubungan

dengan melihat dokumen-dokumen serta catatan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdam dan Sugiyono (2012:88) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan penemuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Setelah data berhasil dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data diatas, maka penulis akan mengelompokkan sesuai dengan jenis data. Kemudian data tersebut akan diolah dan dianalisis secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan dilapangan dengan kondisi yang terjadi saat penelitian.

Ada 3 tahapan yang dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data (data reduction)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

2. Pemaparan Data (data display)

Sekumpulan informasi tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan

dalam mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

3. Penarikan Kesimpulan

Hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan E-government dalam pelayanan E-ktip pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator Hardware dan Software, dapat disimpulkan bahwa Hardware dan Software di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari kualitas komputer yang terdapat di disdukcapil kota medan sudah sangat baik dan jaringan yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan sudah tersedia gratis dan bisa diakses oleh semua orang.
2. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator Sumber Daya Manusia (SDM), dapat disimpulkan bahwa masyarakat kota medan masih banyak yang tidak menegetahui pembuatan Ktp secara online melalui web Sibisa, dan untuk para operator pelaksana dapat diketahui bahwa sudah memahami Sibisa ini bisa dilihat bagaimana para operator pelaksana sudah melakukan berbagai persiapan yaitu berupa pelatihan secara intensif agar program Sibisa ini dapat berjalan dengan baik.
3. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator Komunikasi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pihak disdukcapil kota medan sudah dilaksanakan akan tetapi belum merata dan akan tetap dikembangkan.

4. Berdasarkan hasil wawancara dari indikator sikap pelaksana, dapat disimpulkan bahwa sikap pelayan terhadap program Sibisa ini sangat baik bahkan mereka akan mendukung penuh dengan akan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik agar tercipta pelayanan yang baik (*good governance*)

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari peneliti serta bagi dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan yaitu:

1. Dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan harus memiliki ketegasan jika pelayanan sudah menerapkan E-government dengan menggunakan SIBISA maka harus ditekankan, dan tidak menerima lagi pengurusan ktp secara langsung (offline) yang datang kekantor
2. Unit pelayanan dinas kependudukan catatan sipil kota medan harus sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan SIBISA agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih terkait penggunaan teknologi yang sudah ada saat ini.
3. Harus menjalankan komunikasi dengan baik kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi secara langsung bukan hanya melakukan sosialisasi secara online agar masyarakat yang tidak bisa menggunakan SIBISA bisa mempertanyakan secara langsung sehingga masyarakat yang belum mengerti akan mengerti akan pelayanan online melalui SIBISA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Baum C & Maio, A. (2010). *Garner's Four Phases Of E-Government Model*. Stamford: Gartner Group Inc.
- Bintoro Wardianto, F. S. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan E-Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hamidi, J. D. (2010). *Civil Education, Antara Realitas Politik Dan Implementasi Hukumnya*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Indrajit, r. e. (2006). *Electronics government. startegi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: andi.
- Lee, N. (2009). *Modul 3 Penerapan E-Government*. Bandung: APICT
- Lestari, R. D. (2012). *Polri Dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Aksara.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori Dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasalong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rianto, B. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan publik*. Surabaya : Putra media nusantara.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, I. K. (2003). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit CV. Media Brillian.
- Winarsih, R. &. (2003). *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*. Jakarta

Jurnal/Skripsi

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Samarinda*
- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika*, 3(2), 192-206.

- Anggana, Y. P. (2015). Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Journal Ilmu Pemerintahan*. 223-229. Vol 3, No 4.
- Mafrohati, I. (2016). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Akademika Di Universitas Sultan Agung Tirtayasa. Serang
- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI). *JURNAL IPTEKKOM : Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 32–42.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1433-1447. Vol 3, No 3.
- Purba, J. A. (2023). Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Putera, R. E., & Rika Valentina, T. (2011). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan. *Mimbar*, XXVII (2), 193–201.
- Sarwinda. (2018). Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gowa
- Silalahi, K. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang) (*Doctoral dissertation, Universitas Medan Area*).

Undang-Undang

Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang administrasi kependudukan

Peraturan Mendagri RI No.7 Tahun 2019 Tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara online

Internet :

<https://mediadelegasi.id/asn-disdukcapil-medan-jadi-calo-sebaiknya-dipecat/>

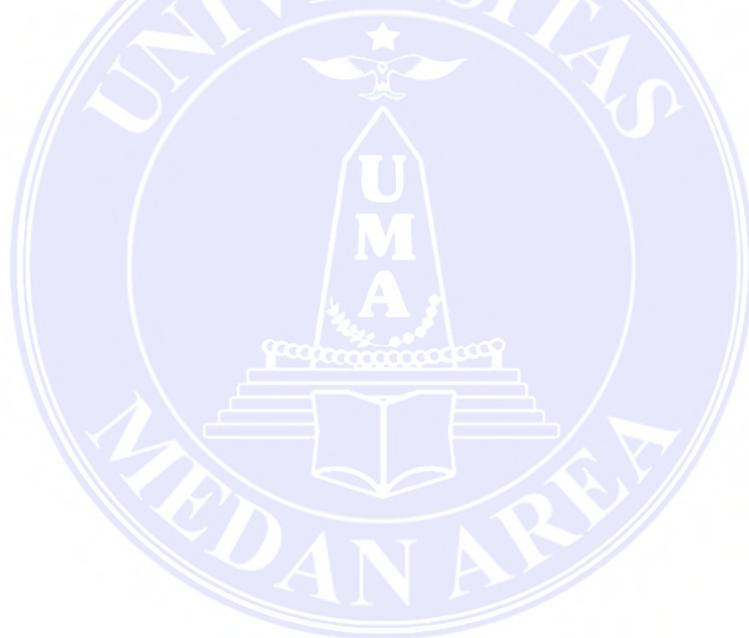
<https://disdukcapil.pemkomedan.go.id/>

<https://medankota.bps.go.id/>

<https://sibisa.pemkomedan.go.id/>



LAMPIRAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositorv.uma.ac.id)15/11/24

LAMPIRAN 1 HASIL OBSERVASI**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

No	Yang Diamati	Keterangan
1	Struktur organisasi	Terdapat di web instansi https://disdukcapil.pemkomedan.go.id
2	Sikap Pegawai	1. Ramah 2. Baik 3. Sigap (cepat Respon) Indikator ini dilihat langsung oleh peneliti saat penelitian sedang berlangsung
3	Visi Misi	Terlampir di web Instansi https://disdukcapil.pemkomedan.go.id dan terdapat di kantor disdukcapil kota medan
4	Sikap/respon	Baik, Ramah
5	Jenis/produk pelayanan	Terlampir di kantor Disdukcapil Kota Medan
6	Kasi bagian informasi	Sangat baik dan cepat respon terhadap masyarakat
7	Sarana Prasarana a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Papan Informasi e. Perangkat Komputer f. Wifi	Sarana prasarana dilihat langsung oleh peneliti dan layak pakai
8	Website Instansi	Web Instansi bisa Dilihat di https://disdukcapil.pemkomedan.go.id
9	Sosial Media Instansi	1. You tube: Disdukcapil kota medan 2. Instagram : disdukcapilmedan
10	Laporan Pengaduan/Informasi	1. Melalui nomor Wa : 082362086980 2. Melalui email : disdukcapil.medan@gmail.com 3. Melalui web Instansi: Disdukcapil.pemkomedan.go.id

LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA

HASIL WAWANCARA

Informan Kunci

Identitas Responden

Nama : Baginda P Siregar, A.P., M.SI
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 59 Tahun
Jabatan : Kepala Dinas Disdukcapil Kota Medan

1. Sibisa

a. Apa Itu Program Sibisa

Jawaban:

“program Sibisa ini adalah program yang dikeluarkan oleh pemerintah kota medan pada tahun 2020, sibisa merupakan pelayanan berbasis online yang dikeluarkan untuk membantu masyarakat.dan untuk syarat nya sama saja seperti saat mengurus surat secara offline hanya saja sibisa ini bisa digunakan dimanapun berada. saat ini sibisa masih tetap kita jalankan sebagai alternatif bagi masyarakat yang rumah nya kejauhan sehingga bisa membantu masyarakat”

2. Hardware Dan Software

a. Bagaimana Perangkat Hardware Dan Software yang Tersedia Di Kantor Disdukcapil Kota Medan ini?

Jawaban:

“Untuk perangkat komputer yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan ini sudah disediakan dan layak pakai semua, dan jaringan berupa wifi pun sudah disediakan dan dan wifinya bisa digunakan oleh semua orang baik pegawai disdukcapil kota medan maupun masyarakat, ini kami lakukan agar proses pelayanan di kantor ini bisa berjalan dengan baik”

3. SDM (Sumber Daya Manusia)

a. Bagaimana dengan Para Operator Pelaksana, Apakah Mereka Sudah Mengetahui penuh Terkait Sibisa?

Jawaban:

“Menurut saya untuk pelayan di disdukcapil kota medan ini sudah mengerti tentang cara menjalankan pelayanan melalui Sibisa, terutama kasi pelayan bidang pencatatan sipil dimana mereka sudah dialatih terlebih dahulu untuk mempelajari pelayanan online melalui Sibisa ini jadi mereka sudah memahami Sibisa ini karna sudah di berikan pemahaman terlebih dahulu”

4. Komunikasi

- a. Bagaimana Dengan Komunikasi Yang Telah Dilakukan Oleh Disdukcapil Kota Medan Terkait Sibisa?

Jawaban:

“Untuk komunikasi sendiri kami sudah laksanakan baik secara online maupun secara langsung, untuk secara online kami lakukan melalui web Disdukcapil dan juga instagram pribadi milik Disdukcapil Kota medan disitu kami jelaskan apa itu Sibisa dan bagaimana pelaksanaannya dan untuk komunikasi secara langsung sendiri kami juga sudah laksanakan akan tetapi masih dalam proses bertahap yang berarti masih belum mencakup seluruh kota medan, doakan saja mudah-mudahan kami bisa mencakup seluruh kota medan agar proses pelaksanaan sibisa ini bisa berjalan dengan lancar”

5. Sikap Pelaksana

- a. Bagaimana sikap pihak Disdukcapil kota medan dalam menanggapi program sibisa ini?

Jawaban:

“Tentunya kami pihak disdukcapil kota medan selalu mendukung penuh setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah kota medan dan tentunya sikap kami sangat menyambut baik dengan adanya sibisa ini, dimana seperti yang saya katakan sebelumnya kami sudah melakukan pelatihan terhadap para pelayan di kantor disdukcapil kota medan ini sehingga dapat menjalankan pelayanan online melalui sibisa “

Informan Utama

Identitas responden

Nama : DRA. SERIATY
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 40 Tahun
Pekerjaan : Kepala Bidang Pencatatan Sipil

Pertanyaan Penelitian

1. Sibisa

a. Apa itu program SIBISA?

Jawaban:

“SIBISA ini merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah kota medan guna mendorong agar masyarakat yang belum mempunyai KTP bisa segera mengurusnya, SIBISA ini juga diperuntukkan bagi masyarakat yang ada kendala dalam melakukan pengurusan ke disdukcapil kota medan, jadi mereka juga bisa mengurus pembuatan KTP mereka tanpa harus datang ke kantor disdukcapil langsung”

b. Bagaimana prosedur pemakaian SIBISA?

Jawaban:

“untuk prosedur nya itu tertera jelas di website SIBISA nya, jadi masyarakat tinggal kunjungi saja ke web SIBISA nya di www.sibisa.pemkomedan.go.id dan daftarkan akun terlebih dahulu setelah itu upload file yang diminta oleh layanan SIBISA nya”

c. Apa saja syarat-syarat yang harus dipersiapkan

Jawaban:

“untuk persyaratan tidak ada perbedaan baik pengurusan secara online maupun offline saya rasa sama aja tidak ada perbedaan, yaitu harus usia minimal 17 tahun, merupakan wni, fotokopi kartu keluarga, dan akta lahir”

d. Apa saja kendala dalam Pengaplikasian SIBISA ini?

Jawaban:

“untuk dari kami selaku pelaksana permasalahan yang sering terjadi yaitu wifi yang sering bermasalah dimana jaringan wifi ini masih sering bermasalah dan untuk masyarakat ya sepertinya masih butuh waktu untuk lebih memahami SIBISA ini bisa kita lihat dimana masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan secara offline dibandingkan online melalui SIBISA ini”

2. Hardware dan Software

- a. Bagaimana dengan kualitas komputer di kantor Disdukcapil Kota Medan ini?

Jawaban:

“untuk mendorong agar penerapan SIBISA ini berjalan dengan lancar maka hal pertama yang kami perhatikan adalah ketersediaan perangkat keras berupa komputer apakah sudah memadai atau tidak, komputer di disdukcapil kota medan semua layak pakai, jika terdapat komputer yang rusak maka pihak disdukcapil kota medan akan segera bertindak. Ini dilakukan agar pelayanan bisa berjalan dengan baik”

- b. Bagaimana terkait jaringan di disdukcapil kota medan?

Jawaban:

“dikarenakan jaman sekarang sudah jaman digital, ya pastinya kami selaku pihak disdukcapil kota medan menyediakan wifi gratis yang bisa dipakai oleh semua orang”

3. SDM (Sumber Daya Manusia)

- a. Apakah pegawai Disdukcapil Kota Medan Mengetahui dan Memahami mengenai SIBISA ini?

Jawaban:

“untuk para pelayan di disdukcapil ini tidak ada alasan untuk tidak tahu program sibisa ini, dikarenakan program sibisa ini merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah kota medan dan kami para pegawai disdukcapil kota medan juga sudah dilakukan pelatihan secara intensif mengenai sibisa ini”

4. Komunikasi

- a. Bagaimana komunikasi yang telah dilakukan pihak Disdukcapil kota Medan kepada masyarakat mengenai Program SIBISA ini?

Jawaban:

“untuk komunikasi kepada masyarakat tentang sibisa ini, kami sudah lakukan ya, itu bisa dilihat langsung di web sibisa yaitu di www.sibisa.pemkomedan.go.id di situ terpapar jelas apa itu sibisa dan bagaimana cara penggunaanya, bisa juga dilihat di media sosial milik disdukcapil kota medan yaitu instagram [disdukcapilkotamedan](https://www.instagram.com/disdukcapilkotamedan) disitu juga kami jelaskan secara rinci apa itu sibisa”

5. Sikap Pelaksana

- a. Bagaimana pihak Disdukcapil kota medan menanggapi program SIBISA ini?

Jawaban :

“kami selaku operator pelayan disdukcapil kota medan, sangat mendukung program SIBISA ini, dimana kami disdukcapil kota medan ingin selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan kami berharap melalui SIBISA ini bisa memberikan dampak yang baik bagi masyarakat kota medan”

Informan Tambahan

1. Wawancara dilakukan dengan Bapak amin (36) selaku masyarakat di disdukcapil Kota Medan

Bagaimana Menurut Bapak terkait komputer dan jaringan yang terdapat di disdukcapil kota medan?

Jawban:

“Untuk komputer yang saya lihat sudah diberikan tiap kasi pelayannya, dan pelayanan nya juga dilakukan dengan komputer yang tersedia, dan untuk wifi disini cukup lancar ya, karna saya juga dari tadi sudah memakai nya disini ditambah lagi disini juga cukup nyaman karna ada wifi ditambah tempat duduk juga”

2. Wawancara dilakukan dengan bapak kusman 51 Tahun selaku masyarakat di disdukcapil kota medan

Bagaimana menurut bapak terkait Komputer Dan Jaringan Di Disdukcapil kota medan ?

Jawaban:

“Untuk komputer disini saya rasa cukup baik karna saya juga tadi dilayani oleh kasi pelayannya menggunakan komputer yang tersedia di depan kasi pelayannya dan yang saya lihat juga tiap kasi pelayannya juga sudah diberikan komputer baik kasi pelayan di lantai satu maupun dilantai dua ini, dan untuk jaringan juga saya rasa sudah bagus ya karna saya dari tadi disini pakai wifi di sini tidak ada masalah”

3. Wawancara dilakukan dengan firman (18) selaku masyarakat yang ingin mengurus KTP di Disdukcapil kota medan

- a. Apakah anda mengetahui bahwa pembuatan KTP bisa dilakukan melalui SIBISA?

Jawaban:

“Ya,saya tahu pembuatan KTP bisa dilakukan secara online melauai SIBISA tapi saya belum tahu bagaimana cara penggunaanya, saya juga tau dari tetangga saya,bingung mau

Tanya siapa nggak ada yang tahu, makanya saya urus langsung aja ke disdukcapil nya ini, kalau ada yang nggak tau kan bisa ditanya ke para pelayan nya"

4. Wawancara juga dilakukan dengan Teo (19) yang ingin mengurus KTP di kantor Disdukcapil kota medan

- a. Apakah anda mengetahui bahwa pembuatan KTP bisa dilakukan melalui SIBISA?

Jawaban:

"saya tidak tahu pembuatan KTP bisa dilakukan Dengan cara online, yang saya tahu pembuatan KTP ya datang ke kantor disdukcapil ini"

5. Wawancara juga dilakukan dengan kevin (19) yang ingin mengurus KTP di kantor Disdukcapil kota medan

- a. apakah anda pernah menemui sosialisasi dilakukan oleh pihak Disdukcapil kota Medan mengenai SIBISA?

Jawaban:

"saya tidak tahu apa sibisa ini, yang saya tahu kalau mau ngurus pembuatan KTP ya datang langsung ke sini, dan saya tidak pernah mendapat pihak dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan datang ke masyarakat untuk melakukan sosialisai tentang sibisa bagaimana pemakaiannya"

6. Wawancara juga dilakukan dengan satrio (22) yang ingin mengurus KTP di kantor Disdukcapil kota medan

- a. apakah anda mengetahui bahwa pembuatan KTP bisa diurus melalui SIBISA

Jawaban:

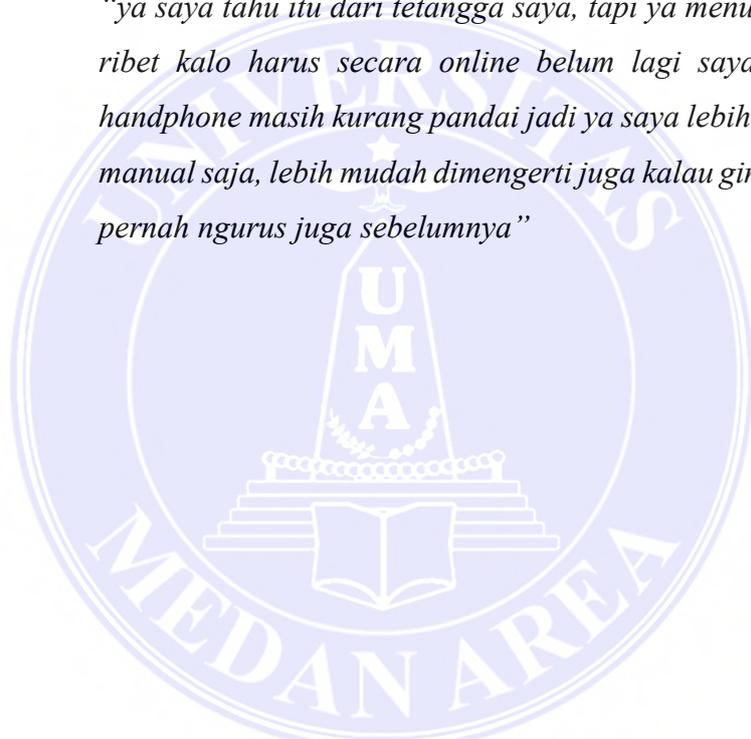
"tidak bahkan saya baru dengar tentang SIBISA ini, saya tidak tahu saya yang kurang informasi atau gimana, dan walaupun bisa dilakukan melalui online dengan cara SIBISA, saya juga pasti akan tetap melakukan pengurusan secara offline saja, karna kalo ada

kendala kan bisa ditanya langsung ke pihak disdukcapil nya, kalau online mau Tanya siapa?, lagian jarak dari rumah kesini juga lumayan dekat kok”

7. Wawancara juga dilakukan dengan ilham (32) yang ingin mengurus pembuatan akte lahir di kantor dinas kependudukan catatan sipil kota medan
- a. apakah anda mengetahui bahwa pembuatan akte lahir bisa dilakukan melalui SIBISA?

Jawaban:

“ya saya tahu itu dari tetangga saya, tapi ya menurut saya terlalu ribet kalo harus secara online belum lagi saya kalo masalah handphone masih kurang pandai jadi ya saya lebih memilih secara manual saja, lebih mudah dimengerti juga kalau gini, soalnya udah pernah ngurus juga sebelumnya”



LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI PENELITIAN



Baginda P. Siregar, A.P., M.Si

Kepala Disdukcapil Kota Medan

Informan Kunci



Ibu DRA. SERIATY

Selaku kepala bidang pencatatan sipil
Diwawancarai pada jumat 5 april 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)15/11/24



Firman (18)
Masyarakat kota medan
Diwawancarai pada 5 april 2024



Teo (19)
Masyarakat kota medan
Diwawancarai pada 5 april 2024



Kevin (19)
Masyarakat Kota medan
Diwawancarai pada 5 april 2024



Satrio (22)
Masyarakat kota medan
Diwawancarai pada 5 april 2024



Bapak ilham (32)
Masyarakat kota medan
Diwawancarai pada 5 april 2024



Kantor Disdukcapil kota medan



LAMPIRAN 2 SURAT KETERANGAN SELESAI RISET



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara, Medan 20122

Telepon (061) 4527110

Laman disdukcapil.pemkomedan.go.id, Pos-el disdukcapil.pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 000/12094

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAGINDA P. SIREGAR, A.P., M.Si
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIZKI SYAHPUTRA SIBORO
NIM : 208510009
Judul : Penerapan E-Government dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Telah melakukan Riset di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, berdasarkan surat dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9/0587 tanggal 19 Maret 2024 tentang Surat Kerangan Riset;

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 03 Juni 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

Baginda P. Siregar, A.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197408101994031002



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN
UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5-8 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

LAMPIRAN 3 PERMOHONAN IZIN RISET



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 624/FIS.1/01.10/II/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 27 Februari 2024

Kepada Yth,
Ka. Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Rizki Syahputra Siboro
N P M : 208510009
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Penerapan E-Government Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan



Dr. H. Musthafa S., S.Sos, M.I.P

Tembusan:

1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

