DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 4 No 1, Maret-2024
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN REALIZING EXCELLENT SERVICE IN METRO CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Goestyari Kurnia Amantha[1],Putri Rahmaini[2],Tia Marlinda Sari[3]
Universitas Lampung[1], Universitas Muhammadiyah Lampung[23]
goestyari.kurnia@fisip.unila.ac.id,rahmaini34@gmail.com,tiamarlinda@gmail.com

ABSTRACT

Public satisfaction with the quality of public services in Indonesia is still very low, this is evident from the many complaints and public dissatisfaction with the public service process provided by the government. The COVID-19 pandemic has had a significant impact on various community activities, including public sector service activities. The high number of Covid-19 cases in Lampung Province had even resulted in almost all regencies and cities simultaneously being included in the red zone category, however the COVID-19 pandemic did not reduce the urgency of the need for high population administration and civil registration services, so that the implementation of e-government is a way of life. provide excellent service during the covid-19 pandemic. The purpose of this study is to see how the implementation of e-government in realizing excellent service during the covid-19 pandemic. The methodology used is descriptive qualitative where data and information are obtained through interviews, observations and documentation, so as to provide a direct description of the research results. Based on the research results, the implementation of e-government at the Department of Population and Civil Registration of Metro City has reached the second stage, namely interaction. This is based on the ability to represent the stages of web presence and interaction by aligning the concept of excellent service with the fulfillment of aspects of attitude, attention, action, ability, appearance, and responsibility. Meanwhile, at the transaction and transformation stage as a benchmark for the implementation of e-government, it has not been implemented comprehensively if it is associated with aspects of excellent service.

Keywords; *E-Government; Excellent Service: Covid-19*

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, hal ini terbukti dari masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Adanya pandemi covid-19 berdampak signifikan pada berbagai aktivitas masyarakat, tidak terkecuali aktivitas pelayanan sektor publik. Tingginya kasus covid-19 di Provinsi Lampung bahkan sempat mengakibatkan hampir seluruh kabupaten dan kota secara bersamaan masuk kategori zona merah, meski demikian pandemi covid-19 tidak mengurangi urgensi kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tinggi, sehingga penerapan e-government merupakan jalan mewujudkan pelayanan prima dimasa pandemi covid-19.

DEMOKRASI : Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung
Vol. 4 No 1, Maret-2024
ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Tujuan penelitian ini ialah melihat bagaimana penerapan e-government dalam mewujudkan pelayanan prima dimasa pandemi covid-19. Metodologi yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dimana data dan informasi diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, sehingga dapat memberikan gambaran langsung hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sudah mencapai pada tahap kedua yaitu interaksi. Hal ini didasarkan pada kemampuan merepresentasikan tahapan web kehadiran dan interaksi dengan menyelaraskan pada konsep pelayanan prima dengan terpenuhinya aspek sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Sedangkan pada tahap transaksi dan transformasi sebagai tolak ukur penerapan e-government belum terlaksana secara komprehensif jika dikaitkan dengan aspek-aspek pelayanan prima.

Kata Kunci: E-Government; Pelayanan Prima; Covid-19

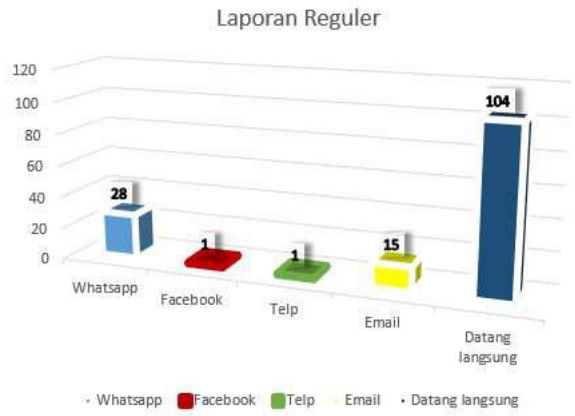
PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik yang ada di Indonesia masih sangat rendah, hal ini terbukti dari masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan masyarakat selaku penerima layanan terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Penilaian ini tidak terlepas dari kultur birokrasi di Indonesia yang masih berorientasi pada politik kekuasaan, yang justru merasa harus dihormati dan dilayani oleh masyarakat, sehingga praktek-praktek seperti korupsi masih merajalela. Puncak dari keluhan masyarakat tersebut hingga muncul anggapan bahwa hanya yang ada uang yang akan dilayani. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berperan sebagai motor penggerak birokrasi di Indonesia belum menempatkan diri sebagai pemberi layanan, dan paradigma ini masih berkembang hingga sekarang. Fenomena ini masih menjadi pekerjaan rumah besar bagi pemerintah Indonesia untuk merubah paradigma, *maindset* serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1955 bahwa dalam konteks pelayanan publik negara harus mengakomodasi pemberian pelayanan publik secara baik melalui berbagai prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata.

Saat ini isu pelayanan publik menjadi sangat penting dan menjadi perhatian dari berbagai pihak, hal ini dikarenakan penilaian terhadap kinerja birokrasi dalam hal pelayanan publik mempengaruhi penilaian dalam rangka meningkatkan daya saing negara pada persaingan global. Salah satu bentuk pelayanan publik yang mendasar dan dibutuhkan oleh masyarakat

ialah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum atas dokumen pendudukan, perlindungan terhadap status hak sipil masyarakat, sebagai *data base* kependudukan nasional, sarana tertib administrasi dan sebagai dasar rujukan sektor terkait dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Salah satu tolak ukur kualitas pelayanan publik dilihat dari apakah masih banyak aduan atau laporan masyarakat terhadap pemerintahnya. Sebagaimana data dibawah ini;

Gambar 1. Jumlah Aduan Masyarakat yang diterima Ombudsman Tahun 2020



Sejak pandemi covid-19 aduan terhadap pelayanan publik banyak diterima secara *online* salah satunya menurut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama tahun 2020 telah menerima 149 laporan reguler dan 258 konsultasi yang disampaikan melalui *online* maupun datang langsung ke kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung. Pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung tersebut diterima melalui telepon pengaduan di nomor 0721-251373, whatsapp pengaduan di nomor 08119803737, *facebook* Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dan melalui media sosial instagram: @ombudsmanri173lampung. Sebagai instansi yang bersinggungan langsung dengan pelayanan publik bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro tidak luput dari sorotan masyarakat. Berdasarkan rilis pada media massa *online* www.RumpunMedia.com menurut seorang masyarakat yang bernama Dwi warga Kelurahan Tejo Agung Metro Timur menyatakan bahwa:

> "Proses pelayanan Disdukcapil Metro masih, ditambah lagi jauh dari unsur kata ramah pelayanan". Pelayanan Dinas Dukcapil Metro sangat tidak memuaskan. Karena untuk mengurus perubahan kartu keluarga saja bisa lebih dari 10 hari, belum lagi kalau ada kesalahan lainnya. terpaksa kita harus mondar-mandir lebih dari 5 kali. "Sudah lelet, didalem cuma disalah-salahin aja. Jadi kita kaya orang tolol dibuat mereka, padahal kami buat identitaskan dengan mereka, terus mereka buatnya tidak sesuai tapi masyarakat yang dimarah".

Hal ini sangat jauh dari konsep pelayanan prima yang menuntut pemberi layanan harus memiliki sikap yang baik, perhatian, serta kemampuan memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat. Keluhan lain yang tertulis pada laman www. RumpunMedia.com ialah adanya penuturan masyarakat yang merasa pelayanan dinas Disdukcapil Metro buruk dan terkesan mengulur waktu, sebagaimana disampaikan oleh Sutiadi warga kelurahan Tejo Agung Kecamatan Metro Timur yang menyatakan bahwa:

> "Saya mengurus kartu keluarga (KK) yang sejak tahun 2016 kemarin telah selesai rekaman. Itu dibuktikan dengan surat keterangan. Namun, setelah dicek di nama anak saya ada kesalahan. Trus saya rubahlah di kantor disdukcapil Metro kemudian kata pegawainya tidak bisa karena ini tahun 2016 sudah tidak berlaku lagi, sehingga harus diulang" beber Sutiadi.

Keluhan serta ketidakpuasan masyarakat tersebut merupakan kelemahan dari pelayanan instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan jauh dari kata prima sebagaimana berbagai konsep pelayanan publik yang seharusnya. Pandemi covid- 19 yang bermula Tahun 2020 dan belum berakhir hingga saat ini menambah deret panjang permasalahan pelayanan sektor publik. Dimasa pandemi covid-19 kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih sangat diperlukan oleh masyarakat dalam setiap aktivitasnya, mulai dari kebutuhan akan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran Anak serta berkas-berkas administrasi lainnya yang dipergunakan dalam berbagai prasyarat administrasi seperti pencairan dana bantuan covid-19, akses pelayanan kesehatan, vaksinasi dan berbagai regulasi lainnya. Sejalan dengan berbagai permasalahan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan sektor publik, pemerintah telah malakukan evaluasi pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat enam aspek penilaian dalam evaluasi, yaitu kebijakan pelayanan,

profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang peneliti dapatkan serta termuat dalam *website* http://dukcapil.metrokota.go.id. bahwa sejak tahun 2018 hingga 2019 secara berturut-turut berhasil meraih penghargaan atas evaluasi yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori pelayanan "Prima" dengan predikat "A". Prestasi yang sama diperoleh pada tahun 2020 dimana penilaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memperoleh nilai 90,00 dan termasuk dalam kriteria sangat baik. Penerapan *e-government* dalam proses layanan merupakan salah satu aspek penilaian yang sangat berpengaruh dimana Disdukcapil Kota Metro dianggap telah professional, memiliki sistem pelayanan dan inovasi dalam hal pelayanan. *Egovernment* merupakan inovasi dan terobosan dari instansi pemerintah penyedia pelayanan untuk dapat melayani masyarakat di masa pandemi covid-19 tetapi tetap mematuhi protokol kesehatan serta berorientasi pada kebiasaan baru atau *new normal*. Fokus penelitian ditetapkan agar penelitian yang dilakukan lebih fokus, terarah dan tidak luas melebar sehingga sesuai dengan acuan dan batasan yang ditetapkan. Berdasarkan teori Aprianty (2016:1594) penerapan *e-government* diukur melalui empat tahapan diantaranya *web presence, interaction, transaction, transformation.* Dalam mewujudkan pelayanan prima menurut Barata (2003:31), indikator yang digunakan yaitu dengan menyelaraskan aspek-aspek diantaranya sikap (*attitide*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan *(appearance*), dan tanggung jawab (*accountability).*

Kontradiksi antara permasalahan sebagaimana fakta dilapangan dan status pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro maka peneliti tertarik untuk melihat bagaimana penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan prima di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Tujuan yang akan dicapai yaitu mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan prima di masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2012:1) metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi Penelitian dipilih berdasarkan kesesuaianterhadap subyek penelitiannya dan fokus permasalahan yang diteliti. Lokasi penelitian ini ialah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yang beralamat di Jalan Imam Bonjol Nomor 26, Hadimulyo Barat, Kecamatan Metro Pusat Kota Metro. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012:6) bahwa secara umum ada beberapa macam teknik pengumpulan data, diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Tahap selanjutnya yaitu dilakukan proses analisis data, menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:91) mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, *display* data, verifikasi data. Tahap uji keabsahan data dilakukan melalui uji triangulasi sumbernya, yaitu dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber seperti hasil observasi, dokumentasi serta hasil wawancara bersama 2 (dua) orang ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro serta 2 (dua) orang masyarakat selaku pengguna layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Metro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Masa Pandemi Covid-19

Tata Kelola Pemerintahan yang baik merupakan kunci keberhasilan pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Pandemi covid-19 tidak dapat mengabaikan pelaksanaan pelayanan publik, terlebih dalam hal layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sejak pandemi covid-19 masuk ke Indonesia hingga saat ini roda pemerintahan masih belum berjalan maksimal. Penerapan protokol kesehatan dan pencegahan penyebaran virus covid-19 mengharuskan setiap kantor, dinas, instansi baik sektor kritikal maupun essensial bekerja sesuai dengan ketentuan-ketentuan pencegahan dan penanganan covid-19 yang berlaku. Terlebih saat kasus penyebaran sedang tinggi di

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Indonesia, instansi-instansi pemerintah menerapkan kebijakan kerja dari rumah *(work from home)* serta sistem piket untuk mengurangi jumlah pegawai yang bekerja di kantor *(work from office)* disisi lain masyarakat dianjurkan untuk tetap berada di rumah *(stay at home).*

Penerapan *e-government* dapat dilihat dari sudah sejauh mana tahapan *egovernment* yang dicapai dinas, instansi, dan organisasi pemerintahan. Berdasarkan teori penerapan *e-government* terdapat empat tahap perkembangan *egovernment* yang dapat dijadikan tolak ukur penerapan *e-government* yaitu:

1) *Tahap web presence*, yaitu menghadirkan *website* sebagai bentukpelayanan terhadap masyarakat. Dalam tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah memiliki *website* tersendiri sebagai bentuk kehadiran e-government dalam pelayanan publik agar lebih dekat, informatif dan mampu menjangkau masyarakat luas. Melalui *official website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yaitu laman http://dukcapil.metrokota.go.id/ masyarakat dapat melihat, mengetahui, mendapatkan informasi terkait pelayanan apa saja yang diberikan Dinas Kependududkan dan Pencatatan Sipil. Tampilan *web presence* sebagaimana gambar dibawah ini:

Gambar 2: Tampilan *Website*
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

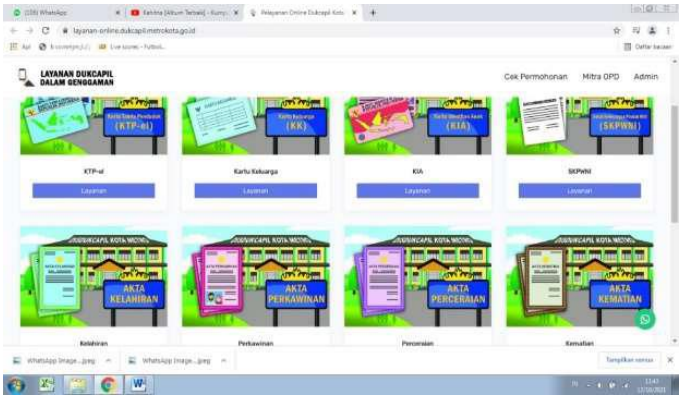


Sumber:http://dukcapil.metrokota.go. id/

Selain itu *official website* ini terintegrasi dengan layanan *online* administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil melalui laman https://layananonline.dukcapil.metrokota.go.id/ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara *online*, dimana di dalam *website* tersebut telah ditampilkan informasi petunjuk dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. sebagaimana gambar dibawah ini:

Gambar 3. Tampilan Layanan *Online* Dukcapil Kota Metro

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389



Sumber:online.dukcapil.metrokota.go. id/

Terlihat bahwa semua jenis-jenis pelayanan dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah tersedia secara *online*. Hal ini merupakan bentuk wujud sikap, perhatian, tindakan kemampuan, penampilan dan tanggung jawab pemerintah dalam penerapan *e-government* guna menunjang pelayanan publik yang prima. Layanan *online* dukcapil ini dapat diakses melalui *handphone* sebagaimana slogan yang tertera dalam lamannya yaitu "Layanan Dukcapil Dalam Genggaman". Artinya layanan ini dibuka dengan harapan akan sangat membantu masyarakat dalam mempermudah, mempersingkat, efektif dan efesien dalam waktu serta biaya pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Metro. Menurut pendapat saudara Asep Sunandar pada 24 Oktober 2021 bahwa: "secara keseluruhan sih tampilah *website* dan layanan *online* dukcapil sudah bagus, mudah digunakan, lengkap, informatif serta memudahkandipahami sehingga proses pembuatan dokumen kependudukan saat ini sangat efektif". Hal yang sama diungkapkan oleh saudara Widya Agustina warga Metro Barat pada 20 september 2021 yang menyatakan bahwa: "waktu itu karena masih pembatasan kegiatan masyarakat, saya mengurus perubahan kartu keluarga melalui layanan dukcapil secara *online* dan menurut saya sih sudah bagus dan prosesnya lebih mudah, respon nya juga cepat".

Berdasarkan persepsi masyarakat selaku pengguna layanan, bahwa secara visual dan substansi serta fitur yang tersedia mampu menjadi representasi *web presence* yang selaras dengan tujuan mewujudkan pelayanan prima. Kehadiran *website* yang mumpuni, dibekali dengan kemampuan akses dan fitur pelayanan secara lengkap sebagai *action* serta bentuk

tanggung jawab pemberian pelayanan kependudukan maupun pelayanan administrasi pencatatan sipil secara berkualitas atau prima.

2) *Tahap interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas untuk interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah memberikan layanan berupa penyediaan media interaksi bagi masyarakat kepada pemerintah terkait pelayanan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil, diantaranya:
    a. Chat Messenger Facebook
    b. Email ke disdukcapilkomet@gmail.com
    c. No tlpn dan Wa 0822-8012-5386
    d. Instagram @disdukcapilkotametro
    e. Youtube Disdukcapil Kota Metro
    f. Rubrik Konsultasi Pelayanan Kependudukan *Online*

    Sejumlah media ini disediakan sebagai sarana berbagi informasi, dan interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat dapat bertanya dan menyampaikan pendapatnya melalui media-media yang tersedia, baik berupa pertanyaan, penjelasan, informasi, masukan dan saran secara langsung yang dalam waktu singkat akan di respon oleh pengelola media interaksi masing-masing, hal ini dijelaskan oleh kasi informasi data kependudukan yang menyatakan bahwa: “kami telah menyiapkan beberapa petugas yang bertanggungjawab sebagai admin media sosial dan pelayanan *online*. Sekarang jumlahnya sudah cukup banyak diharapkan respon pelayanan akan semakin cepat. Petugas ini harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi serta mengetahui baerbagai informasi terkait persyaratan, aturan serta ketentuan yang berlaku dalam pelayanan”. Dengan menyediakan petugas admin khusus untuk pelayanan *online* dan pengelola media sosial, masyarakat dapat langsung berinteraksi menggunakan beberapa media diantaranya melalui *online chat* menggunakan *messenger*, *whattsapp*, atau dapat melalui *email* resmi dinas, melalui telpon yang tersedia atau berinteraksi melalui media instagram dan *youtube* resmi dinas. Tersedianya banyak pilihan sarana interaksi serta personil yang memadai diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menjangkau seluruh layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana aspek pelayanan prima

yang memberikan attention yang baik, kemampuan sumber daya yang memadai, serta bertanggung jawab terhadap proses layanan. Salah satu contoh Interaksi antara pemerintah selaku penyelenggara layanan dan masyarakat selaku penerima jasa layanan tergambar dalam rubrik konsultasi pelayanan kependudukan sebagaimana gambar berikut:

Gambar 4: Rubrik Konsultasi Pelayanan Kependudukan



Sumber:http://dukcapil.metrokota.go. id /Rubrik_konsultasi

Terlihat bahwa masyarakat dapat bertanya dan berkonsultasi terkait pelayanan dengan sangat mudah melalui fitur rubrik konsultasi. Berbagai media interaksi yang dikelola secara professional mengindikasi bahwa penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro telah sampai pada tahap *interaction* secara berkesinambungan.

3) Tahap *transaction*, yaitu *website* yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah. Dalam layanan ini tidak hanya berbicara mengenai interaksi tetapi juga kemudahan akses informasi, seperti

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

peraturan, dasar hukum persyaratan, format, pengumuman dan kebutuhan-kebutuhan layanan lainnya. Menghadapi pandemi Covid-19 pemerintah harus mampu menyesuaikan diri agar pelayanan kepada masyarakat tetap dapat berjalan sebagaimana mestinya. Mengingat administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat tidak terkecuali dimasa pandemi Covid-19. Kebutuhan akan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang *urgent* dan dibutuhkan dalam berbagai aktifitas mengharuskan pelayanan untuk terus berjalan demi memenuhi kebutuhan warga masyarakat.

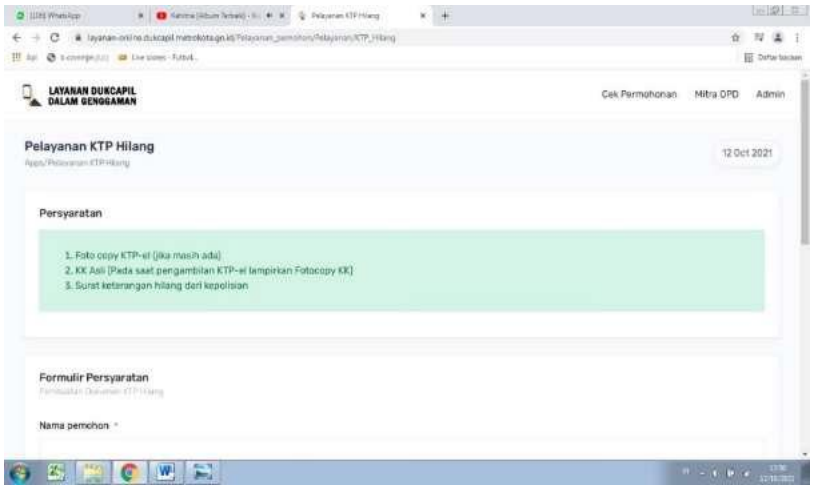
Kondisi ini tentu menjadi perhatian besar bagi pemerintah, oleh karenanya pelayanan administrasi secara langsung ditiadakan dan dilakukan melalui layanan *online.* Hal semacam ini merupakan bentuk tata kelola pemerintahan yang baik dan *responsive.* Layanan *online* dukcapil Kota Metro yang dikelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota metro melalui sistem *online* dukcapil memiliki setidaknya sembilan layanan diantaranya:

a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik
b. Kartu Keluarga
c. Kartu Identitas Anak
d. Surat Keterangan Pindah WNI
e. Akta Kelahiran
f. Akta Perkawinan
g. Akta Perceraian
h. Akte Kematian
i. Data NIK bermasalah (BPJS, BANK, dll)

Terlihat bagaimana aplikasi *online* ini sudah cukup lengkap dimana setiap masyarakat dapat melihat dan mengetahui apa saja persyaratan ataupun domumen yang diperlukan dalam proses administrasi pelayanan yang diinginkan. Sebagai contoh jika masyarakat ingin mengakses pelayanan KTP hilang, maka dalam laman *online* dukcapil langsung muncul persyaratan yang dibutuhkan. Persyaratan ini dapat dipenuhi masyarakat untuk secara langsung dipersiapkan pada saat pelayanan langsung di kantor dukcapil atau jika masyarakat akan melakukan pelayanan secara *online* tinggal mengisi formulir persyaratan layanan
sebagaimana tampilan dibawah ini:

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

Gambar 5. Tampilan Pelayanan Administrasi untuk KTP hilang



Sumber:online.dukcapil.metrokota.go. id

Walau sudah tersedia fitur secara lengkap namun transaksi yang dilaksanakan masih belum menyeluruh dimana tidak semua layanan dapat diselesaikan secara *online*. Beberapa bentuk layanan kependudukan mengharuskan pemohon untuk dating secara langsung ke loket pelayanan. Dengan kata lain proses transaksi yang dilakukan hanya dapat memangkas waktu agar lebih efektif dan efisien serta meminimalisir interaksi secara langsung antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga dalam tahap ini tidak bisa digeneralisasikan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan aspek pelayanan prima menurut Barata (2003:31).

4) *Transformation* ialah kondisi adanya peningkatan secara terintegrasi. Menurut hasil penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro belum memberikan peningkatan signifikan dalam hal layanan baik secara kualitas maupun kuantitas layanan. Hal ini berdasarkan pernyataan kasi sistem informasi kependudukan yang menyatakan bahwa: "sementara masih seperti ini saja, karena pandemi juga jadi pengembangan, penambahan atau perbaikan fitur layanan belum ada lagi. Menurut kami layanan online dukcapil saat ini sudah cukup, dan tidak perlu penambahan atau pengembangan." Setelah melakukan Pengelolaan dan pengembangan melalui *website* dan media sosial. Pengembangan *e-government* dilakukan melalui pembaharuan aplikasi sistem informasi data kependudukan. Pelayanan *online* mobil keliling dengan penerapan teknologi jaringan atau *Access Point* di tiap kecamatan, pelayanan yang dihadirkan berupa pencetakan serta

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

pengelolaan data kependudukan secara berjenjang dan berkelanjutan. Transformasi secara baik akan menghasilkan tingkat kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan, maka dari itu website dilengkapi dengan aplikasi indeks kepuasan masyarakat (IKM) menggunakan tablet dan penyajian datanya secara *realtime* di web seperti gambar berikut:

Gambar 6. Survey Kepuasan Masyarakat



Sumber: http://103.106.112.18/ Asih_Penduk/SKM

Berdasarkan hasil survei harian diatas diperoleh hasil bahwa sampai dengan kamis 14 oktober 2021 angka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tinggi, namun yang perlu menjadi sorotan ialah masih adanya masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diterimanya buruk dengan persentase 0,16 persen. Walau kecil angka 0,16 persen tersebut mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat yang merasa mendapatkan pelayanan yang buruk dalam menerima layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Hal ini didukung dengan pernyataan saudara Asep Sunandar warga Metro Timur pada 20 oktober 2021 yang menyatakan bahwa: "mereka tidak memberikan informasi yang jelas terkait kesalahan apa dari dokumen yang saya lampirkan, tidak adanya penjelasan, perhatian dan tanggungjawab petugas untuk menyelesaikan prmohonan pembuatan dokumen yang saya ajukan, hanya menuliskan berkas belum lengkap, tapi penjelasannya tidak ada." Keluhan terhadap kualitas pelayanan sebagaimana yang diungkapkan masyarakat merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat yang merasa sikap, tindakan, kemampuan memberikan solusi dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan sangat kurang. Berbagai inovasi dan transformasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital tidak dibarengi dengan penguatan pola pelayanan yang tetap harus memberikan dan menghargai masyarakat selaku penerima jasa pelayanan.

Dalam tahapan ini menandakan bahwa pemerintah belum mampu menyelaraskan pelayanan secara digital atau *online* sebagaimana penerapan *egovernment* dengan mengedepankan aspek

ISSN (ELECTRONIC) 2775-703X
ISSN (PRINTED) 2775-8389

pelayanan prima. Menurut tanggapan salah satu pengguna layanan Dukcapil Kota Metro saudara Widya yang merupakan warga Metro Timur menyatakan bahwa:

> "Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang saya rasakan sangat baik. Saya sebagai pengguna layanan pernah mengurus perubahan kartu keluarga, saat itu saya menggunakan layanan *online* dukcapil kota Metro dan mengetahui semua persyaratan secara lengkap, sehingga dapat langsung melakukan proses pelayanan secara *online.* Aplikasi yang digunakanpun sangat mudah untuk dimengerti sehingga saya tidak mengalami kendala yang berarti".

Sebagaimana pernyataan saudara Widya tersebut hal ini juga dirasakan oleh sangat banyak masyarakat Kota Metro. Jika dibandingkan dengan pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor Dukcapil Kota Metro pengalaman yang didapatkan oleh masyarakat tidak jauh berbeda, artinya masyarakat tetap merasa puas dengan sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab dari petugas loket pelayanan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro secara umum. Selain transformasi demi memenuhi kepuasan masyarakat *website* ini juga telah mendukung fitur penelusuran atau pencarian *history* untuk melihat apakah layanan yang diajukan telah di tindak lanjuti, telah selesai atau masih mendapatkan koreksi dari Disdukcapil, sehingga masyarakat tanpa harus datang ke kantor dapat terus memantau proses pengajuan berkasnya. Namun disisi lain aspek sikap, tindakan dan perhatian, penampilan tidak dapat terasa dalam tahap ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan terkait bagaimana penerapan *electronic government* dalam mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro diantaranya:

1. Penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sudah mencapai tahap kedua yaitu *interaction.* Hal ini didasarkan pada kemampuan merepresentasikan tahapan pertama hadirnya *web presence* dan tahap kedua adanya *interaction* secara komprehensif.
2. Pelayanan prima diwujudkan dalam aspek *attitide*, *attention*, *action*, *ability*, *appearance*, dan *accountability.* Penerapan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan prima terpenuhi dan mampu direpresentasikan pada tahap pertama *web*

presence dan tahap kedua *interaction*. Sedangkan pada tahap ketiga *transaction* dan tahap keempat *transformation* tidak semua aspek palayanan prima mampu diselaraskan dan diwujudkan dalam penerapan *e-government*.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang berupa Buku:

Aprianty, Dian Rachma. 2016. *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, No 4 Vol 4. hal 1594

Adriwati, 2001. *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu. Hal. 300

Barata, Atep. Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan EGovernment*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 23 No 3. Hal. 187-195.

Lembaga Administrasi Negara Dan Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan, 2006, *Akuntabilitas dan Good Governance*, Jakarta.

Mardiasmo. (2009). *Pengertian Good Governance. Cara Pemerintah Mengelola Sumber Daya Sosial dan Ekonomi untuk kepentingan Pembangunan masyarakat.* Jakarta: World Bank.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Custemer Loyality*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung

Sedarmayanti. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, (cetakan keenam)*. PT Refika Aditama. Bandung.

Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care).* Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta