

PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM PELAYANAN DARING ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SUBANG (SIPEDAS) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Syahrizal Suwardana Malik^{1*}, Mansyur Achmad², Sutiyo³

^{1,2,3}Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

*e-mail: syahrizalmalik@gmail.com

Abstract: This study was conducted to provide insights regarding the online services of SIPEDAS, supporting and hindering factors, and the strategies employed for for the sake of its success. The method is a descriptive with a qualitative approach. The SWOT analysis is employed as the technique of analysis in designating the targets and composing the strategies. The SWOT matrix is employed to compose strategic issues and followed by a Litmus Test in assigning the priorities of which strategies to be used. Based on the findings, in supporting the the online services of SIPEDAS, there are a number of existing supporting factors such as the online sevice regulations, Standard Operational Procedures, technical support for the staffs, cooperations from related parties, which resulted in the achievement of the Public Satisfaction Level (PSL) and the improvement of Disdukcapil's services. However, there are still hindrances such as the unmaximized use of infrastructure, the lack of adequate human resources, particularly operators/technicians, the uneven spread of information, some regions experiencing network issues/blank spots, some of the people are not competent enough in using online-based services and the lack of people's awareness in fulfilling their civil administration.

Keywords: E-Government Implementation, Sipedas, Online Services

Abstrak: Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana proses sistem pelayanan daring SIPEDAS, mengetahui faktor pendukung dan penghambat, serta strategi yang dilakukan demi keberhasilan layanan daring SIPEDAS. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis menggunakan analisis SWOT untuk menetapkan sasaran dan perumusan strategi. Matriks SWOT digunakan untuk merumuskan isu-isu strategi dan selanjutnya dilakukan Litmus Test guna memberikan prioritas strategi yang akan dipilih. Berdasarkan hasil penelitian, dalam mendukung layanan daring SIPEDAS sudah terdapat faktor pendukung, seperti regulasi pelayanan daring, Standar Oprasional Prosedur, dilaksanakannya bimbingan teknis terhadap pegawai, kerjasama dengan pihak terkait, sehingga tercapainya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan peningkatan pencapaian pelayanan disdukcapil. Namun pada pelayanan daring juga masih terdapat beberapa kendala seperti dari fasilitas infrastruktur yang belum maksimal, kurangnya jumlah sumber daya manusia khususnya operator/teknis, serta sosialisasi yang belum merata, beberapa daerah terkendala jaringan/ daerah blank spot, masyarakat yang kurang mahir dalam penggunaan layanan berbasis online dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Kata Kunci : Penerapan E-Government, Sipedas, Pelayanan Daring/ Online

Copyright (c) 2023 The Authors. This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by-s>)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di masa pandemi covid-19 banyak yang dilakukan secara *online*. Menurut (Tismayuni, 2020) dari Ombudsman Republik Indonesia peningkatan standar pelayanan melalui sistem *online* dapat menjadi solusi pemberian pelayanan di masa pandemic (Rantauni & Sukmawati, 2022; Twizeyimana & Andersson, 2019). Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh institusi dalam memberikan pelayanan publik yaitu menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, meningkatkan sistem penyelenggaraan secara *online*, adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, meningkatkan kompetensi pelaksana layanan (Kurdi, 2020).

Di lembaga pemerintahan, teknologi informasi mulai digunakan melalui *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN), internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Fika Fauzia¹, Adinda Virantika², 2021; Sumirah et al., 2021). Pemerintah kabupaten subang melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) selain melakukan pelayanan secara langsung, juga sudah meluncurkan aplikasi berbasis web yang bernama Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Subang (SIPEDAS) yang merupakan wujud dari penerapan *e-government*. SIPEDAS adalah aplikasi berbasis web yang melaksanakan pelayanan ataupun penerbitan dokumen kependudukan secara daring/*online*. Layanan SIPEDAS mulai dilaksanakan pada bulan November 2020. Dengan adanya layanan tersebut masyarakat tidak perlu ke kantor disdukcapil, namun cukup mengakses layanan SIPEDAS yang bisa dilakukan di rumah atau dimana saja dengan cara *online* (Huda, 2020).

Namun kenyataannya pelayanan secara daring pada disdukcapil kabupaten subang masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, permasalahan terjadi langsung pada web SIPEDAS yang sering tidak dapat diakses. Permasalahan lainnya pada web SIPEDAS yaitu terbatasnya blanko dan kuota layanan yang diberikan. Selanjutnya, pengajuan permohonan KTP elektronik dibatasi kuota perharinya yang hanya dapat melayani 50 pada *web*, Sedangkan kuota pelayanan Kartu Keluarga hanya dapat melayani 20. Seharusnya layanan bisa terus terlaksana

tanpa harus dibatasi terutama pada jam kerja pegawai/operasional. Hal ini juga menjadi penyebab dari belum tercapainya target pencapaian kinerja pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada tahun 2021. Hal ini tentunya sangat merugikan masyarakat apabila terus menerus terjadi.

Permasalahan lain yang terjadi adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, dalam kaitannya pelayanan secara daring yaitu di beberapa wilayah kabupaten subang juga belum terkoneksi internet. Padahal, jangkauan akses internet merupakan unsur terpenting dalam pelaksanaan pelayanan secara daring. Hanya 60% wilayah Kabupaten Subang yang sudah terkoneksi internet. Sementara 40% merupakan *blindspot* (hutan, bukit, dan pedalaman) yang belum terkoneksi internet.

Penelitian sebelumnya (Arifah, 2020) memberikan referensi bahwa penerapan *e-government* yang dilaksanakan secara serius dan konsisten akan mendapatkan manfaat baik bagi pemerintah maupun masyarakat, kegiatan yang dilakukan tentunya akan semakin mudah dan semakin efisien serta menunjang transparansi pelayanan publik. Selaras dengan hal tersebut (Muharam & Melawati, 2019) menyatakan bahwa tiga hal utama dari inovasi yang bisa menjadi pertimbangan yaitu produk dan jasa, gagasan baru, dan upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus menerus. Berbeda dengan penelitian ini dengan yang sebelumnya telah dilakukan. Pada penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis penerapan *e-government*, faktor pendukung dan penghambat, dan strategi untuk keberhasilan penerapan SIPEDAS pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang provinsi jawa barat.

METODE

Desain penelitian yakni deskriptif-kualitatif (Sugiyono, 2017, 2018, 2019). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan semi struktur. Informan diberi kebebasan untuk memberikan opini tentang suatu perihal yang ditanyakan oleh peneliti. Wawancara dilakukan 8 orang yang terpilih dengan cara *key person yang* digunakan ketika peneliti telah memahami informasi awal tentang obyek penelitian maupun informan penelitian. Wawancara yang dilakukan berdasarkan operasionalisasi konsep dan pedoman wawancara yang fokus pada penerapan *e-government* melalui sistem pelayanan daring SIPEDAS pada dinas

kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang provinsi jawa barat. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi dengan mengambil dokumen yang terkait dengan SIPEDAS pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten subang provinsi jawa barat, antara lain dasar hukum, kebijakan, standar operasional prosedur pelayanan yang dilakukan, serta dokumentasi selama kegiatan penelitian. Teknik analisis menggunakan analisis SWOT yang merupakan proses analisis terhadap faktor-faktor kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang ada di dalam organisasi dengan peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang berada di luar organisasi menggunakan *Litmus Test* oleh Bryson. Penerapan *e-government* melalui Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Subang (SIPEDAS) berdasarkan elemen sukses penerapan *e-government* dalam Indrajit (2016) yaitu *support, capacity, value*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas pokok dan fungsi dinas sesuai dengan peraturan bupati subang Nomor 62 Tahun 2016 tentang tugas pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang mempunyai tugas pokok membantu bupati dan menteri dalam negeri republik indonesia dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah daerah.

E-Government merupakan suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan kegiatan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi juga informasi agar peningkatan pada pelayanan publik dapat terwujud (Effendy & Subowo, 2018; Wirawan, 2020). Peningkatan standar pelayanan berbasis elektronik serta menerapkan system online dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pembahasan

Elemen *support* merupakan unsur utama yang harus dimiliki oleh pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Unsur keinginan pimpinan untuk

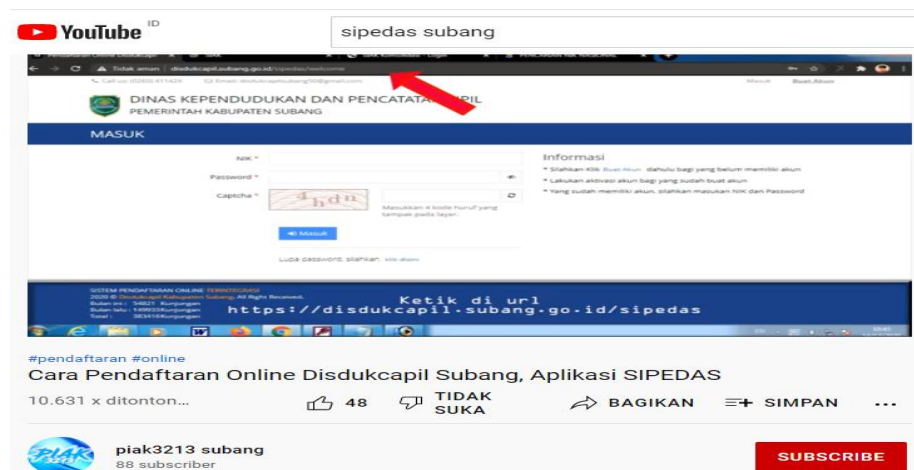
mendukung dapat membangun budaya kerja berupa keteladanan/kesungguhan dalam pelaksanaan *e-government* (Arifah, 2020). Berbagai elemen *support* terdiri dari bentuk dukungan kebijakan, bimbingan teknis, dan sosialisasi (Mensah, 2020; Septiawan, 2018).

Kebijakan penerapan *e-government* dan peraturan mengenai *e-government* secara teknis tertuang melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menyatakan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *e-government* dan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah terdapat beberapa kebijakan dan peraturan yang dibuat, regulasi tersebut sudah mendukung dan memudahkan dalam proses penerapan pelayanan daring, karena diatur oleh pusat langsung yaitu Kemendagri, dalam regulasi tersebut dinas harus mampu melaksanakan pelayanan baik secara langsung atau daring/*online*, namun hingga saat ini belum ada peraturan daerah yang mengatur terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring atau terkait penerapan *e-government* (Lenak et al., 2021; Sumirah et al., 2021).

Bimbingan teknis merupakan kegiatan untuk memberikan pelatihan yang bermanfaat bagi peserta bimtek sehingga dapat meningkatkan kompetensi dan kemampuan peserta terkait pelatihan/materi yang diberikan. Dalam penerapan *e-government*, terkait pelaksanaan pelayanan secara daring melalui web SIPEDAS, dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan upaya dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan para pegawai, terkait pengelolaan teknis pelaksanaan pada bidang-bidang pelayanan dan juga masalah inovasi pelayanan yang baru seperti pelayanan daring SIPEDAS. Berdasarkan hasil data, dalam pelaksanaan bimbingan teknis sudah diberikan terhadap pegawai, operator kecamatan, desa dan UPT, namun bimbingan teknis khusus masyarakat langsung itu belum ada yang dilakukan oleh dinas, diharapkan para operator juga nantinya setelah diberikan pemahaman, materi dan pelatihan juga dapat menjelaskan

terhadap masyarakat bahwa pelayanan juga sudah bisa dilakukan melalui daring/*online* menggunakan web SIPEDAS.

Sosialisasi merupakan upaya utama yang perlu dilakukan dalam menerapkan konsep *e-government* secara konsisten, merata dan menyeluruh sehingga pesan dapat tersampaikan secara utuh kepada masyarakat. Wawancara dengan bapak Budi Susandar, ST, fungsional pada bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan pada tanggal 10 Mei 2022 terkait sosialisasi pelayanan daring menyebutkan “Sosialisasi sudah dilaksanakan terhadap operator, bimbingan teknis di desa terhadap register dan untuk masyarakat sendiri kita lakukan melalui web, media sosial, seperti *Youtube* atau *Facebook*.” Dalam hal ini sosialisasi tentang pelayanan daring sudah diberikan terhadap operator atau masyarakat baik secara langsung ataupun sosialisasi pelayanan dengan menggunakan media, pada Gambar 1 di bawah ini merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui media internet.



Gambar 1. Media sosialisasi web sipedas

Sosialisasi telah dilakukan oleh dinas terhadap para pegawai, instansi, kecamatan, desa, UPT, secara langsung demi suksesnya Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Kabupaten Subang (SIPEDAS), dan sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menggunakan media, baik media sosial ataupun internet seperti *facebook*, *youtube*, *web* dinas dan *web* Kabupaten Subang agar masyarakat mengetahui bahwa pelayanan bisa dilakukan secara *online/* dalam jaringan (daring).

Elemen berikutnya yaitu *capacity*. Kapasitas merupakan ketersediaan dan keberadaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur maupun sumber daya finansial atau anggaran yang tersedia dalam menerapkan dan mewujudkan pelaksanaan *e-government*. Pengembangan kapasitas diperlukan suatu organisasi untuk melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Selain itu juga dengan adanya pengembangan kapasitas dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan keahlian yang dimilikinya agar terwujud kinerja yang lebih baik pada organisasi tersebut (Edy, 2017; Luar et al., 2016; Takdir, 2019).

Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kemampuan, kualitas dan keahlian merupakan unsur penting dalam keberhasilan penerapan e- government sehingga bisa sesuai dengan tujuan yang diharapkan, baik dari pemerintah selaku pemberi pelayanan dan masyarakat yang dilayani, keduanya harus sama-sama berperan dengan baik dalam mendukung proses pelayanan *e-government*. Sumber daya manusia harus memiliki kemampuan dalam menjalankan kewajibannya dalam bekerja, agar tugas tersebut dapat dilaksanakan dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Jumlah SDM sebagai operator pada dinas ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Operator/ Pengelola Siak Disdukcapil Kabupaten Subang

No	Unit	Jumlah
1	Sekretariat	-
2	Bidang PIAK	2
3	Bidang PDIP	2
4	Bidang Dafduk	7
5	Bidang Capil	3
6	UPT Pagaden	2
7	UPT Pamanukan	1
8	UPT Ciasem	1
9	UPT Subang	1
10	UPT Jalancagak	1
11	UPT Purwadadi	2
Total		22

Sumber: Sekretariat Disdukcapil Tahun 2022

Dari data tersebut, total operator atau pengelola sistem informasi administrasi kependudukan keseluruhan yang berada pada tiap-tiap bidang dan UPT berjumlah 22 orang. Hal ini tentu masih sangat kurang terkait tenaga operator ataupun pegawai dalam mendukung proses layanan administrasi kependudukan.

Sumber daya manusia baik pegawai ataupun masyarakat masih menjadi kendala, karena pegawai yang memberikan pelayanan (*supply side*) masih sangat terbatas dan masih ada yang belum berkompeten dalam bidangnya, kemudian masyarakat (*demand side*) sendiri masih banyak yang belum menguasai teknologi dan sifat kurang peduli terhadap urusan administrasi kependudukannya.

Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan pelaksanaan *e-government* seharusnya tersedia dengan baik pada organisasi, pada dinas dalam pelaksanaan pelayanan daring atau dalam menunjang penerapan *e-government* masih belum tersedia dengan baik, beberapa alat yang digunakan seperti untuk perekaman, pencetakan masih terbatas dan ada juga yang sudah tidak dapat dipakai (rusak), selain itu juga terkait server masih terbatas dan sering mengalami gangguan baik disebabkan dari pusat ataupun dari dinas. Ada beberapa aset dinas dalam penunjang pelayanan yang kondisinya rusak, seperti kendaraan roda 2, printer, mesin tik serta alat pendukung pelayanan daring yang masih terbatas.

Sumber daya finansial atau anggaran merupakan unsur penting dalam suatu organisasi, hal ini sangat berpengaruh terhadap perencanaan organisasi. Anggaran diperlukan untuk mengidentifikasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sumber daya finansial merupakan hal penting selain SDM dan ketersediaan Infrastruktur dalam pelaksanaan dan penerapan *e-government*. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Subang mengalokasikan anggaran terhadap inovasi pelayanan. Anggaran pada tahun 2019 kaitannya inovasi pelayanan dan MOU dialokasikan sebesar Rp. 213.500.000,00, tahun 2021 sebesar Rp. 60.475.000,00, sedangkan pada tahun 2020 tidak dianggarkan. Terkait pemeliharaan peralatan pelayanan pada tahun 2019 dialokasikan sebesar Rp. 34.200.000,00, tahun 2020 sebesar Rp. 8.100.000,00 dan pada tahun 2021 sebesar Rp. 22.800.000,00.

Elemen berikutnya yaitu *value*. Manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah untuk kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*) (Hasanah, 2019; Wirawan, 2020). *E-government* yang dilaksanakan pemerintah merupakan upaya dalam melayani masyarakat dengan berbasis elektronik (Amalia & Adietya, 2019). Program

tersebut tentunya memiliki tujuan, salah satunya untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan yang diberikan dengan cepat dan efisien, transparan, dan masih banyak lagi manfaat dalam penerapan *e-government*. Beberapa manfaat untuk pemerintah ketika dalam proses kegiatannya menggunakan layanan daring SIPEDAS adalah:

1. Pelaksanaan pemerintahan lebih efisien.
2. Meningkatnya realisasi capaian kinerja pelayanan.
3. Terjalin kerjasama dan hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis.
4. Mendapat kepercayaan lebih dari masyarakat terkait proses pelayanan yang lebih baik dan mudah.
5. Penyederhanaan proses pelayanan menjadi lebih singkat dan cepat.

Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat ketika pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan seperti:

1. Masyarakat lebih mudah dan cepat dalam melakukan pelayanan;
2. Proses pelayanan dapat dilakukan dimana saja;
3. Masyarakat tinggal mengunggah persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan yang diajukan secara *online*;
4. Dokumen pelayanan dapat dicetak langsung oleh pengguna layanan (masyarakat);
5. Menghemat biaya;
6. Menghilangkan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab;
7. Memberikan edukasi terhadap masyarakat untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi;
8. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan *E- Government* melalui SIPEDAS

Faktor Pendukung

1. Faktor Pendukung Internal:

- a. Tersedianya alokasi anggaran dalam pembuatan inovasi pelayanan SIPEDAS pada Tahun 2019.
 - b. Dilaksanakannya bimbingan teknis bagi para pegawai dan operator pada dinas, kecamatan, UPT dan instansi, terkait pelaksanaan sistem pelayanan daring administrasi kependudukan.
 - c. Sosialisasi mengenai sistem pelayanan daring administrasi kependudukan melalui media sosial seperti twitter, facebook, youtube atau pada web pemerintah kabupaten subang.
 - d. Pembentukan Tim yang mengatur mengenai tanggungjawab tugas dalam pelaksanaan pelayanan daring SIPEDAS melalui SK No. OT.03/KEP.61-Disdukcapil/2022 tentang penetapan tim pengelola sistem pelayanan daring administrasi kependudukan kabupaten subang.
2. Faktor Pendukung Eksternal
- a. Pada masa pandemi *covid-19* dalam penerapan protokol kesehatan dan pencegahan penularan virus, pelayanan berbasis elektronik menjadi solusi dalam penerapannya.
 - b. Kerjasama yang dilakukan dengan dinas/ badan/ instansi/ lembaga guna memberikan pelayanan yang lebih baik.
 - c. Dukungan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring baik dari pusat maupun daerah.
 - d. Adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring sebagai landasan atau pedoman dalam melaksanakan pelayanan administrasi secara daring.

Faktor Penghambat

1. Faktor Penghambat Internal
 - a. Fasilitas pendukung teknologi informasi dan komunikasi yang belum tersedia secara maksimal dalam pelaksanaan pelayanan daring.
 - b. Sosialisasi yang belum merata terhadap masyarakat, hanya dilakukan melalui media sosial dan web, sehingga masyarakat belum semuanya mengetahui adanya pelayanan daring yang dilakukan Disdukcapil dalam pelayanan yang diberikan.

- c. Kekurangan SDM terutama operator pelaksana pelayanan administrasi kependudukan atau operator pelayanan daring.
 - d. Web SIPEDAS yang sering *error*, gangguan server atau jaringan yang sering terjadi baik di dinas maupun pusat.
2. Faktor Penghambat Eksternal
- a. Sebagian masyarakat masih belum bisa melakukan pelayanan secara daring;
 - b. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui adanya pelayanan daring yang dilakukan disdukcapil dalam pelayanan yang diberikan.
 - c. Kurangnya kesadaran masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan.
 - d. Beberapa wilayah subang yang masih belum dapat terkoneksi internet/ daerah *blank spot*.
 - e. Masih banyak masyarakat yang tidak memperhatikan pedoman dalam melakukan pelayanan, seperti upload dokumen yang kurang jelas atau tidak sesuai dengan ketentuan.
 - f. Kebijakan *refocusing* anggaran dari TAPD Kabupaten Subang Tahun 2020 dan 2021 dalam rangka penanganan *covid 19*.

Strategi Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Subang (SIPEDAS)

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap faktor-faktor internal dan eksternal di atas, dapat diketahui ada 9 (sembilan) isu strategis yang dapat digunakan untuk keberhasilan penerapan e-government melalui Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Subang (SIPEDAS) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, strategi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan komitmen dan konsistensi pemerintah Kabupaten Subang dalam menerapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik/online;
2. Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan unsur terkait mengenai pelayanan kependudukan daring SIPEDAS;
3. Membuat perencanaan kebutuhan terhadap fasilitas pendukung dalam mengoptimalkan penerapan pelayanan daring administrasi kependudukan;
4. Meningkatkan kemampuan SDM yang ada untuk mendukung percepatan proses sistem pelayanan daring administrasi kependudukan;

5. Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia untuk memberikan pelayanan kependudukan daring secara prima kepada masyarakat;
6. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pemerintah pusat terkait pelaksanaan pelayanan daring;
7. Meningkatkan kinerja pelayanan untuk mencapai target tiap-tiap pelayanan yang telah ditetapkan;
8. Bekerjasama dengan pihak terkait dalam perluasan jaringan internet;
9. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap UPT, kecamatan dan dinas dalam pelaksanaan pelayanan.

SIMPULAN

Penerapan *e-government* melalui Sistem Pelayanan Daring Administrasi Kependudukan Subang (SIPEDAS) berdasarkan elemen sukses penerapan *e-government* dalam Indrajit (2016) yaitu *support, capacity, value* secara keseluruhan belum berjalan dengan maksimal, sebagai bahan evaluasi dan masukan terkait penerapan *e-government* pada sipedas ialah membuat peraturan daerah kaitannya dengan penerapan e-government atau proses pelayanan daring selain adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring sebagai landasan, memaksimalkan atau menambah sumber daya yang ada seperti sumberdaya manusia dan infrastruktur agar dapat memberikan manfaat dengan adanya pelayanan daring terhadap pemerintah untuk dapat mencapai target capaian kinerja dan kemudahan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, meningkatkan sistem pelayanan daring SIPEDAS ke arah yang lebih baik serta melakukan perbaikan dengan cepat dan responsif terkait pelaksanaan pelayanan disdukcapil, membuat SOP pelayanan daring yang jelas dan membuat petunjuk teknis yang mudah dipahami terkait pelayanan daring SIPEDAS agar masyarakat mampu melakukan pelayanan daring SIPEDAS.

DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, E., & Aditya, A. (2019). Analisis dan Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government pada Information Architecture dengan Menggunakan United Nations Model. *JUMANJI (Jurnal Masyarakat Informatika Unjani)*, 3(01).

<https://doi.org/10.26874/jumanji.v3i01.50>

- Arifah, U. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Jurnal Cakrawala*, 4(2).
- Edy, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Effendy, Z., & Subowo, A. (2018). Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang. *EJurnal Undip*.
- Fika Fauzia¹, Adinda Virantika². (2021). Langkah-langkah Strategis Pemenuhan Kebutuhan SDM Talenta Digital di Lingkungan Pemerintahan Indonesia. ... (*Konferensi Nasional Ilmu ...*
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1).
- Huda, M. M. (2020). IMPLEMENTASI OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (OGP) DI KABUPATEN BOJONEGORO. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 3(2). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v3i2.2138>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1).
- Luar, D., Universitas, B., Negeri, I., & Palembang, R. F. (2016). Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. *Istinbath*, 15(1).
- Maslichah Kurdi. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 4, 4–9.
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4). <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Rantauni, D. A., & Sukmawati, E. (2022). Correlation of Knowledge and Compliance of Implementing 5m Health Protocols in the Post-Covid-19 Pandemic Period. In *Science Midwifery* (Vol. 10, Issue 4). Online. www.midwifery.iocspublisher.orgjournalhomepage:www.midwifery.iocspublisher.org
- Septiawan, B. (2018). Keberhasilan Implementasi Sistem E-Procurement pada Pemerintah Daerah se-Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 2(1).

<https://doi.org/10.33603/jka.v2i1.1240>

- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Penerbit Alfabeta.
- Sumirah, S., Winarno, W. W., & Nugroho, H. A. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1).
- Takdir, M. (2019). Perencanaan SDM dalam Penyelenggaraan Pendidikan Human Resource Planning in Educational Practice. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 1(3).
- Tismayuni, D. A. (2020). *Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona*.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>