

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG

Witya Tryanti ¹, Aldri Frinaldi²

¹Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, 25132

²Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, 25132

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 6 Mei 2019
Direvisi: 7 Mei 2019
Diterbitkan: 9 Mei 2019

KATA KUNCI

Efektivitas, Implementasi E-Government, Pelayanan Kependudukan

KORESPONDEN

No. Telepon: **+62 82171010391**
E-mail: witya412@gmail.com,
alfrinaldi@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya ketidaksesuaian data penduduk pemilik NIK karena data yang terdaftar adalah data penduduk lain, banyaknya NIK dan Nomor KK penduduk yang yang tidak online sehingga pengurusan dokumen penting seperti paspor, SIM, NPWP, sertifikat hak atas tanah, dan lain sebagainya tidak bisa diterbitkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang; Faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK Penduduk tidak online; Kendala dan upaya yang dilakukan pada implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Informan ditentukan dengan metode purposive sampling dan insidental sampling. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam pelayanan kependudukan belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai otoritas yang bertanggungjawab atas ketertiban dan keamanan warga negara harus memberikan kepastian hukum. Salah satu bentuk dari kepastian hukum yang diberikan pemerintah adalah dengan memberikan dokumen kependudukan pada setiap warga negara Indonesia. Selain memberikan kepastian hukum, dokumen kependudukan bermanfaat sebagai kejelasan status dan identitas penduduk, serta memberikan kenyamanan dan perlindungan hukum. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian berdasarkan beberapa pertimbangan diterbitkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Administrasi kependudukan merupakan suatu tonggak yang penting dalam pengelolaan kependudukan yang lebih profesional agar dapat menjamin legalitas penduduk, perlindungan bagi penduduk, serta terjaminnya keakuratan data penduduk sehingga peristiwa kependudukan akan tercatat dan terkelola secara pasti mulai dari kelahiran sampai kematian seorang penduduk.

Pemerintah mengatur identitas warga negara dengan pemberian Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Keluarga merupakan kartu identitas bagi keluarga dan wajib dimiliki setiap keluarga yang memuat data tentang identitas, susunan, hubungan, serta jumlah dari anggota keluarga. Pada Kartu Keluarga terdapat Nomor KK yang diterbitkan otomatis dengan proses komputerisasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang merupakan milik kepala keluarga dan berlaku selamanya kecuali jika terjadi perubahan pada kepala keluarga, dan merupakan bukti bahwa data keluarga telah terhimpun di Pusat Data Kependudukan Daerah dan Nasional. Kartu Keluarga ini dijadikan sebagai salah satu dasar dalam penerbitan KTP (www.disdukcapil.bogorkab.go.id).

Sejak tahun 2006 pemerintah mengeluarkan kebijakan KTP elektronik yang biasa dikenal dengan KTP-el berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). KTP berbasis NIK merupakan KTP dengan spesifikasi dan format KTP Nasional yang memiliki sistem pengamanan khusus, serta berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan di instansi pelaksana. Perubahan ini sebagai bentuk strategi pemerintah untuk menghimpun data kependudukan yang berstatus warga negara Indonesia secara akurat dan benar. Program KTP-el berbasis NIK ini bertujuan sebagai proses percepatan dan mendukung agar terbangunnya tertib *database* kependudukan dan tertib dokumen secara nasional sehingga setiap penduduk hanya bisa memiliki satu KTP karena tidak dapat dipalsukan dan digandakan (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan).

NIK merupakan identitas dari penduduk Indonesia dan berfungsi sebagai kunci akses dalam melakukan validasi dan verifikasi dari data jati diri seorang penduduk sehingga dapat mendukung peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. NIK berlaku selamanya dan seumur hidup, serta bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang telah terdaftar sebagai penduduk di Indonesia dan akan berkaitan secara langsung dengan seluruh dokumen kependudukan. NIK diterbitkan dan diberikan kepada

setiap penduduk yang telah melakukan pencatatan biodata oleh Instansi Pelaksana (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam Pasal 2 ayat 2 mengatakan bahwa NIK dan Data Kependudukan adalah data yang telah dikonsolidasikan dan telah dibersihkan Kementerian Dalam Negeri, dimana NIK bersumber dari hasil pelayanan kependudukan yang tersambung dengan *Data Center* Kementerian Dalam Negeri dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

NIK dicantumkan pada setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar atas penerbitan surat izin mengemudi, paspor, nomor pokok wajib pajak, sertifikat hak atas tanah, polis asuransi, dan penerbitan dokumen identitas lainnya (UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan).

Dalam pelayanan kependudukan, pemerintah mengimplementasikan *e-Government* yang merupakan penggunaan alat teknologi informasi guna memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai efektivitas dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Efektivitas adalah sebuah ukuran yang ditetapkan agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Maka dengan *e-Government* ini diharapkan pelayanan kependudukan dapat memudahkan masyarakat dan aparatur pemberi pelayanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti adanya ketidaksesuaian data penduduk pemilik NIK dikarenakan data yang terdaftar adalah data penduduk lain, bukan data asli si pemilik NIK tersebut. Contohnya adalah nama pemilik NIK yang tertukar dengan nama penduduk lain

Terdapat NIK dan Nomor KK penduduk Kota Padang yang tidak *online/update*. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 20 sampai 40 penduduk yang setiap harinya melapor dikarenakan permasalahan pada NIK dan Nomor KK sehingga penduduk tersebut tidak bisa mengurus administrasi seperti pelayanan perbankan, penerbitan sertifikat hak atas tanah, izin usaha, jaminan kesehatan masyarakat dan jaminan sosial tenaga kerja, paspor, pelayanan wajib pajak, pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), Surat Izin Mengemudi (SIM), asuransi, dan dokumen penting lainnya.

Selain itu, adanya penduduk yang harus berkali-kali melaporkan NIK dan Nomor KK miliknya karena tidak *online*, padahal sebelumnya penduduk tersebut sudah melapor dan telah *online*. Contohnya penduduk tersebut sudah melapor untuk pengurusan administrasi di BPJS Kesehatan namun pada saat akan membuat SIM, NIK dan Nomor KK tersebut tidak *online*. Hal ini membuat penduduk menjadi kesal bahkan sampai marah-marah kepada petugas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana (1) Efektivitas implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang; (2) Faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK Penduduk Kota Padang tidak *online*; (3) Kendala pada implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan; (4) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan agar mendapatkan data yang maksimal dan valid, serta menggunakan teknik *insidental sampling* yang kebetulan bertemu dengan masyarakat di lokasi penelitian dan telah mendapatkan pelayanan kependudukan dari aparatur. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari wawancara serta observasi langsung, dan data sekunder yang diperoleh dari studi dokumentasi terhadap literatur yang dapat menunjang penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan agar peneliti mendapatkan data sesuai dengan standar yang telah ditetapkan adalah melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Untuk mendapatkan data yang terpercaya, akurat, dan valid, peneliti melakukan pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan dari suatu informasi yang diperoleh melalui orang-orang (sumber) yang berbeda sampai dicapai kejenuhan data (Moleong, 2012). Proses dalam menganalisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan terakhir dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Efektif atau efektivitas menurut Gibson (Pasolong,2010) adalah tercapainya sasaran dari upaya yang dilakukan bersama. Dalam suatu organisasi, jika sasaran dan tujuan yang direncanakan sudah sesuai maka dapat dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuan tidak sesuai dengan yang tujuan yang direncanakan sebelumnya, maka itu berarti tidak efektif. Senada dengan hal tersebut, menurut Effendy (Susena, 2016) efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti tercapainya keberhasilan dalam upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam efektivitas, hasil yang diharapkan akan selalu berkaitan antara dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Sedangkan Steers (Sutrisno,2011) mengatakan bahwa biasanya efektivitas hanya ditinjau dengan tujuan dari organisasi yaitu laba, sehingga cenderung untuk mengabaikan salah satu aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia dalam organisasi. Dalam penelitian mengenai efektivitas, sumber daya dan perilaku manusia seharusnya muncul sebagai fokus primer, dan usaha-usaha dalam meningkatkan efektivitas lebih baik dimulai dengan meninjau perilaku dari manusia di tempat kerja.

Wescott (Indrajit,2006) mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam mempromosikan pemerintahan agar menjadi lebih efisien dan dapat melakukan penekanan biaya, memberikan kemudahan fasilitas dalam layanan pemerintah, memberikan akses informasi kepada masyarakat umum, serta membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Pascual (Sutanta,2012) mengatakan *electronic government* atau sering disebut dengan *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain, yang melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur *paper-based*, sehingga menimbulkan cara baru pada kepemimpinan, melakukan diskusi dan penetapan strategi, transaksi bisnis, mendengarkan aspirasi dari warga dan komunitas, serta mengatur dan menyampaikan informasi. Secara lebih spesifik, Forman (Holle,2011) mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan teknologi digital dalam mentransformasi segala aktivitas pemerintah dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan.

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang terdapat pada kelompok pelayanan administratif. Pelayanan kependudukan merupakan pemberian pelayanan oleh aparatur untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait urusan kependudukan dan menghasilkan dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, dan surat keterangan kependudukan lainnya. Pengimplementasian *e-Government* dalam pelayanan kependudukan diharapkan dapat mencapai pelayanan kependudukan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah maupun pemerintah daerah kepada segenap unsur pengguna yang membutuhkan layanan sesuai dengan keperluan dan kepentingan dari masing-masing masyarakat sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan meningkatkan jalannya pembangunan (Frinaldi,2011).

Analisa efektivitas implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dilihat menggunakan teori Steers (Sutrisno, 2011) yang mengukur tingkat keefektifan dengan indikator (a) Optimalisasi Tujuan, (b) Perspektif Sistem, (c) Tekanan pada Segi Perilaku Manusia dalam Susunan Organisasi.

a) Optimalisasi Tujuan

Dalam pengukuran efektivitas, optimalisasi tujuan menilai sudah sejauh mana suatu organisasi dapat berhasil dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Keseluruhan strategi dalam upaya pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang harus diperhatikan. Setiap tahapan strategi yang dilakukan akan menentukan keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Warga negara Indonesia sangat mengharapkan agar pemerintahan Indonesia bisa menjadi transparan, kuat dan berwibawa, yang karenanya harus dilakukan implementasi *e-Government* yang baik agar dapat mengedepankan tujuan mulia untuk meningkatkan pelayanan publik (Nurhakim, 2014). Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, bertujuan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Pengimplementasian *e-Government* dalam pelayanan kependudukan dimaksudkan agar dapat mewujudkan *update database* kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan SIAK secara *online*, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berbudaya dengan menggunakan program SIAK, dan mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu. Selain itu, pengimplementasian *e-Government* juga dimaksudkan agar dalam pelayanan kependudukan terjadi kemudahan bagi aparatur dan masyarakat serta proses pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya, dengan kata lain dapat tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan.

Dalam upaya pencapaian tujuan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merancang dan melakukan beberapa strategi seperti melakukan perencanaan dan penyusunan kebijakan teknis, mengolah dan menyajikan data kependudukan dengan baik serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat dilakukan penerbitan dokumen kependudukan yang memuaskan.

b) Perspektif Sistem

Mengukur efektivitas juga dilihat dari segi sistemnya. Suatu organisasi akan berkaitan dengan dan berhubungan dengan lingkungan sekitar. Pada perspektif sistem ini meliputi input, proses, dan output. Suatu organisasi pasti akan menerima input dari lingkungannya, kemudian input itu akan diproses, dan akhirnya menghasilkan output kepada lingkungannya.

Pada implementasi *e-Government*, Instansi menerima input dari penduduk setempat yang akan mengurus dokumen kependudukan miliknya seperti pendaftaran Nomor Induk Kependudukan (NIK), Penerbitan Kartu Keluarga, dan Penerbitan KTP-elektronik.

Dalam melakukan proses pengimplementasian *e-Government*, setelah penduduk mengisi formulir dan melengkapi persyaratan sesuai dengan kebutuhan dokumen kependudukan (Pendaftaran NIK, Penerbitan KK, dan Penerbitan KTP-el), aparatur menginput data penduduk tersebut ke aplikasi SIAK, setelah semua data oke dokumen kependudukan tersebut kemudian dicetak, ditandatangani oleh kepala dinas dan diberikan kepada penduduk yang bersangkutan.

Dalam mengimplementasikan *e-Government* juga memerlukan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana perlu diperhatikan khusus agar proses implementasi *e-Government* dapat berjalan lancar sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Sarana dan prasarana yang terkait adalah jaringan telekomunikasi, dalam implementasi *e-Government* jaringan telekomunikasi sudah baik dan lancar. Hal ini menjadi pendukung bagi aparatur dalam mengimplementasikan *e-Government*. Sarana dan prasarana listrik juga sudah baik, bisa dikatakan bahwa listrik hampir tidak pernah padam. Namun pada sumber daya manusia perlu ditingkatkan lagi karena masih belum baik, kinerja aparatur yang kurang teliti mengakibatkan terjadinya kesalahan sewaktu menginput data penduduk.

Selain sarana dan prasarana, ketepatan waktu aparatur dalam mengimplementasikan *e-Government* juga menjadi faktor penentu dalam pengukuran efektivitas. Ketepatan waktu aparatur dalam mengimplementasikan *e-Government* sudah cukup baik.

Output merupakan hasil dari pengimplementasian *e-Government* dalam pelayanan kependudukan. Untuk hasil dari pengimplementasian *e-Government* dalam penginputan data penduduk, perekaman sidik jari, dan penerbitan KTP-el perlu perhatian khusus agar para aparatur dapat lebih berhati-hati. Untuk output dalam bentuk pelayanan yang diberikan aparatur, masyarakat masih banyak mengeluhkan kurangnya keramahan dan kedisiplinan dari aparatur.

c) Tekanan pada Segi Perilaku Manusia dalam Susunan Organisasi

Setiap organisasi pasti menggunakan perilaku manusia sebagai alat dalam pencapaian tujuan. Suatu organisasi menjadi efektif karena perilaku manusia yang baik sehingga mendukung dalam pencapaian tujuan dan perilaku manusia juga bisa menjadi faktor penghambat suatu organisasi dalam mencapai tujuan sehingga suatu organisasi tersebut menjadi tidak efektif. Sehingga dalam implementasi *e-Government* juga perlu melakukan pemberdayaan karyawan agar implementor dapat melakukan proses-proses lain yang lebih strategis dan memiliki nilai tambah yang manfaatnya tidak hanya dirasakan oleh masyarakat yang dapat secara lebih leluasa, murah, dan cepat melakukan transaksi dengan pemerintah, namun di kalangan internal departemen pemerintahan sendiri juga bisa memperoleh manfaat lebih (Indrajit,2006).

Aldri dan Dede (Frinaldi,2014) mengatakan suatu pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah merupakan upaya untuk menunjukkan eksistensi kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan bagi segala kepentingan masyarakat di daerahnya. Selanjutnya Aldri (Frinaldi,2014) mengatakan bahwa pelayanan kependudukan yang berintegritas merupakan suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati berdasarkan karakter moral dan etika yang benar agar pelayanan tersebut nantinya menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan kependudukan.

Kinerja adalah hasil kerja dari aparatur atau perilaku yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja aparatur merupakan satu hal yang sangat penting dilakukan sebagai upaya organisasi tersebut untuk mencapai tujuan (Frinaldi, 2017). Dalam pengembangan budaya kerja adalah bagian penting dalam upaya untuk mereformasi dan birokrasi selain bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM sehingga ada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Tingkat kedisiplinan dan ketelitian aparatur dalam mengimplementasikan *e-Government* menjadi salah satu faktor penentu dalam mengukur efektivitas. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, tingkat kedisiplinan aparatur masih termasuk dalam kategori rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan dan pengawasan lebih oleh atasan. Ketelitian aparatur perlu ditingkatkan agar dapat meminimalkan kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga kualitas aparatur dalam bekerja dapat dikatakan baik. (Frinaldi,2019) juga mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya juga perlu dilakukan peningkatan budaya kerja.

2. Faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK penduduk Kota Padang tidak *online*

NIK sebagai identitas penduduk dan kunci akses dalam melakukan validasi jati diri yang bersifat unik, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia, serta berlaku seumur hidup dan selamanya. Satu NIK hanya akan dimiliki oleh satu penduduk di Indonesia dan terkait secara langsung dengan seluruh dokumen kependudukan.

Kartu Keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang berisi data tentang nama, hubungan dan susunan dalam keluarga, dan identitas seluruh anggota keluarga. Setiap penduduk hanya bisa masuk ke dalam satu Kartu Keluarga. Nomor KK berlaku untuk selamanya kecuali jika terjadi perubahan pada kepala keluarga.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 mengatakan bahwa, NIK dan data kependudukan digunakan dan dimanfaatkan oleh lembaga pengguna yang dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian Dalam Negeri setelah melakukan pelayanan kependudukan dengan menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang tersambung dengan *Data Center* Kementerian Dalam Negeri.

Setiap penduduk yang akan melakukan pengurusan dokumen penting, maka NIK tersebut akan dijadikan dasar dalam penerbitan dokumen tersebut seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), Sertifikat Hak Atas Tanah, Nomor Pokok Wajib Pajak dan lain-lain. Namun, banyak penduduk yang melapor bahwa NIK dan Nomor KK miliknya tidak *online*, sehingga penduduk tersebut tidak bisa mengurus dokumen penting lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, penyebab dari NIK yang tidak *online* adalah lembaga pengguna belum menarik data terbaru yang telah dikonsolidasi bersih oleh Kementerian Dalam Negeri setiap enam bulan sekali di bulan Juni dan Desember.

Penyebab lain adalah data penduduk tidak bisa ditemukan di server lembaga pengguna karena setiap lembaga pengguna melakukan penarikan data secara berkala sesuai dengan ketentuan lembaga masing-masing. Misalnya salah satu server lembaga pengguna telah melakukan penarikan data pada hari senin sebanyak 1000 data penduduk dari server Kementerian Dalam Negeri. Namun, data penduduk tersebut berada pada urutan 3000. Maka lembaga pengguna menyarankan penduduk tersebut untuk melapor ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar memberitahu Kementerian Dalam Negeri untuk memprioritaskan penarikan data penduduk tersebut ketika server lembaga pengguna tersebut melakukan penarikan data kembali.

Faktor lain juga disebabkan oleh kurangnya ketelitian dari aparaturnya ketika menginput data dan melakukan perekaman sidik jari sehingga terdapat ketidaksesuaian data antara NIK dengan identitas KTP-el atau Kartu Keluarga penduduk tersebut, atau sidik jari yang terekam adalah milik penduduk sebelumnya yang melakukan perekaman sidik jari dan petugas kurang bersih menghapus bekas sidik jari penduduk tersebut.

Penyebab selanjutnya adalah adanya penduduk yang hanya melaporkan perubahan data pada salah satu dari KTP-el atau Kartu Keluarga saja. Seperti ketika pindah tempat tinggal, penduduk tersebut hanya melakukan perubahan data pada KTP-el saja atau penduduk yang baru menikah langsung membuat Kartu Keluarga baru tanpa mengubah data KTP-el atau mengeluarkan diri dari daftar Kartu Keluarga lama. Hal ini menyebabkan data penduduk tersebut jadi tidak sinkron dan tidak *online*.

3. Kendala pada implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Untuk mewujudkan efektivitas pada implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih mengalami beberapa kendala. Hansen dan Mowen (Larasati, 2016) mengelompokkan jenis kendala berdasarkan sifatnya yaitu kendala internal dan kendala eksternal yang diuraikan sebagai berikut:

a) Kendala Internal

Beberapa hal yang menjadi kendala internal dalam proses pengimplementasian *e-Government* pada pelayanan kependudukan adalah kedisiplinan dan keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan sewaktu mengimplementasikan *e-Government*. Kedisiplinan dan keramahan pegawai belum bisa dikatakan baik, karena masih banyak pegawai yang datang terlambat, dan juga pegawai yang izin keluar di jam kerjanya, serta juga kurangnya keramahan aparaturnya dalam melayani penduduk.

Kurangnya ketelitian dari aparaturnya dalam bekerja juga menjadi salah satu kendala internal. Terdapat data penduduk yang salah input oleh aparaturnya, sehingga data NIK dan data KTP-el penduduk tidak sesuai. Selain itu juga terdapat sidik jari penduduk lain yang terekam di NIK penduduk karena aparaturnya kurang bersih menghapus bekas sidik jari dari perekaman sidik jari penduduk sebelumnya sehingga terjadi ganda kepemilikan sidik jari.

b) Kendala Eksternal

Kendala eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar organisasi. Kendala eksternal yang terjadi adalah terkadang ribbon untuk pencetakan KTP-el yang datang tidak sesuai dengan permintaan, sehingga masyarakat harus bersabar untuk menunggu ribbon datang kembali dan pelayanan kependudukan juga jadi terhambat.

4. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk mengatasi kendala pada implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan

Agar dapat mencapai efektivitas sehingga menghasilkan pelayanan kependudukan yang prima, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan beberapa upaya dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi yaitu meningkatkan kedisiplinan aparaturnya dengan menerapkan peraturan yang tegas, dan penekanan kepada aparaturnya untuk selalu bersikap ramah, sigap dan berhati-hati dalam bekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai. Sesuai dengan indikator yang digunakan dalam pengukuran efektivitas menurut Steers yang terdiri dari Optimalisasi Tujuan, Perspektif Sistem, dan Tekanan pada Segi Perilaku Manusia dalam Susunan Organisasi. Indikator yang ketiga belum terpenuhi sehingga belum efektifnya implementasi *e-Government* dalam pelayanan kependudukan. Karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam segi perilaku manusianya. Seperti kurangnya ketelitian, kedisiplinan dan keramahan dari aparatur sehingga tujuan untuk dapat mewujudkan *update database* kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan SIAK secara *online* belum dapat tercapai, dan tujuan dalam mewujudkan pendokumentasian dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu juga belum dapat tercapai.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan NIK dan Nomor KK penduduk yang tidak *online* adalah (1) sewaktu mengurus dokumen penting pada suatu lembaga pengguna, server lembaga pengguna tersebut belum melakukan penarikan data penduduk tersebut dari *data center* Kementerian Dalam Negeri, (2) kurangnya ketelitian dari aparatur ketika menginput data dan melakukan perekaman sidik jari sehingga terdapat ketidaksesuaian data antara NIK dengan identitas KTP-el atau data pada Kartu Keluarga penduduk tersebut, atau sidik jari yang terekam adalah milik penduduk sebelumnya yang melakukan perekaman sidik jari. (3) adanya penduduk yang hanya melaporkan perubahan data pada salah satu dari KTP-el atau Kartu Keluarga saja, sehingga data penduduk tersebut menjadi tidak sinkron dan tidak *online*.
3. Kendala-kendala yang ditemukan pada implementasi e-Government dalam pelayanan kependudukan adalah sebagai berikut:
 - a) Kendala internal, kurangnya kedisiplinan dan keramahan pegawai. Masih banyak pegawai yang datang terlambat, pegawai yang izin keluar sewaktu jam kerja, dan judesnya aparatur dalam melayani penduduk. Selain itu, kurangnya ketelitian dari aparatur dalam bekerja yang mengakibatkan aparatur salah input data dan salah dalam melakukan perekaman sidik jari penduduk yang disebabkan oleh aparatur kurang bersih menghapus bekas sidik jari penduduk sebelumnya, sehingga data NIK dan data KTP-el penduduk tidak sesuai dan terdapat ganda kepemilikan sidik jari.
 - b) Kendala eksternal, kendala yang terjadi adalah terkadang ribbon untuk pencetakan KTP-el yang datang tidak sesuai dengan permintaan, sehingga masyarakat harus bersabar untuk menunggu ribbon datang kembali dan pelayanan kependudukan juga jadi terhambat.
4. Upaya yang dilakukan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi yaitu meningkatkan kedisiplinan aparatur dengan menerapkan peraturan yang tegas, dan penekanan kepada aparatur untuk selalu bersikap ramah, sigap dan berhati-hati dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Frinaldi, Aldri. 2011. "Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian Dan Kearifan PNS Dalam Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)". *LAB-ANE FISIP Untirta*.
- Frinaldi, Aldri. 2014. "Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh". *Jurnal Humanus* Volume XIII No. 2. Universitas Negeri Padang.
- Frinaldi, Aldri. 2017. "The Influence of Work Culture on Work Performance of Employees in Department of Transportation, Communication and Informatics of West Sumatera". *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*. Vol. 7 No. 2.
- Frinaldi, Aldri., Khaidir, Afriva., dan Rahayu, Vivi Yulistia. 2019. "Policy Management to Develop Tourism Work Culture Consciousness and Increasing Visiting People's Satisfaction". *Jurnal Studi Pemerintahan*. Vol. 10 No. 1.
- Holle, Erick S. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service". *Jurnal Sasi* Vol.17 No.3.
- Indrajit, Richardus E. 2006. "*Electronic Government*". Yogyakarta: Andi Offset.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Larasati, Selviana Putri., dan Haksama, Setya. 2016. "Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol. IV No. 2.
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhakim, Mochamad Ridwan Satya 2014. "Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern". *Jurnal Ilmu Administrasi STIA LAN*. Vol. XI No. 3.
- Pasolong, Harbani. 2010. "*Teori Administrasi Publik*". Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
- Susena, Edy., dan Lestari, Dewi Amelia. 2016. "Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH*" *Politeknik Indonusa Surakarta*. Volume 2 No. 6.
- Sutanta, Edhy., dan Ashari, Ahmad. 2012. "Pemanfaatan Database Kependudukan Terdistribusi pada Ragam Aplikasi Sistem Informasi di Pemerintah Kabupaten/Kota". *Universitas Gajah Mada*. Vol. 2, No. 1, Januari 2012.
- Sutrisno, Edy. 2011. "*Budaya Organisasi*". Jakarta: Kencana.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.