

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA BARAT PROVINSI MALUKU UTARA**



Oleh:

RITON AMARULLAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101521

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA BARAT PROVINSI MALUKU UTARA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RITON AMARULLAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105611101521

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Efektivitas Penerapan E-Government di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Halmahera Barat
Nama Mahasiswa : Riton Amarullah
Nomor Induk : 105611101521
Mahasiswa :
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:
Pembimbing I

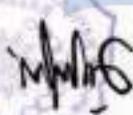

Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si.

Pembimbing II


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si.

Mengetahui:

Dekan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si.
NBM. 730 727

Ketua Program Studi


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si.
NBM. 991 742



HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0348/FSP/A.4-II/I/46/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program sdti Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makkassar pada hari Selasa tanggal 20 Januari 2025.

TIM PENILAI

Ketua

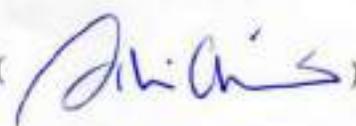
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730 727

Sekretaris

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 942 797

PENGUJI

- 1 Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si
- 2 Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
- 3 Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
- 4 Ami, S.Kom., M.I.Kom

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Riton Amarullah

Nim : 105611101521

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 05 Januari 2025

Yang Menyatakan,



Riton Amarullah

ABSTRAK

Riton Amarullah, 2025. Efektivitas Penerapan E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Dibimbing oleh Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si.

Penerapan e-government sebagai salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah di daerah-daerah pada khususnya masih menemui beberapa kendala sehingga mempengaruhi efektivitas dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *e-government* melalui digitalisasi pelayanan yang diukur pada dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan pelaksanaan program.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif, data penelitian diperoleh dari sejumlah responden warga masyarakat yang dilayani sebanyak 75 orang dari populasi yang ada, penarikan sampel digunakan teknik aksidental sampling. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan observasi. Data penelitian dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan tabulasi frekuensi dan analisis persentase berdasarkan hasil skor penilaian responden dari indikator yang sudah ditentukan dan selanjutnya persentase penilaian dikategorisasi berdasarkan standar efektivitas yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan indikator ketepatan sasaran program diperoleh skor tertinggi yang mencapai 84,17% berada pada kategori sangat efektif, dan indikator lainnya berada pada kategori cukup efektif masing-masing sosialisasi program dengan skor 79.17%, tujuan program dengan skor 76,67%, dan pemantauan pelaksanaan program dengan skor 76,50%. Capaian skor efektivitas secara rata-rata dapat disimpulkan tingkat efektivitas penerapan e-government secara keseluruhan dapat dikategorikan cukup efektif, sehingga penerapan sistem digitalisasi pelayanan pada instansi ini masih perlu dioptimalkan melalui peningkatan kapasitas sarana dan prasarana teknologi pelayanan, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, dan peningkatan literasi teknologi masyarakat yang dilayani.

Kata kunci: e-government, digitalisasi, pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT dengan pujian yang melimpah yang baik dan di dalamnya penuh berkah, selaras dengan keagungan dan kebesaran kekuasaannya. Shalawat dan salam semoga terlimpah atas Nabi Muhammad Saw, pembawa petunjuk yang terpercaya, juga kepada keluarga, dan parah sahabat, serta orang-orang yang mengikutinya.

Penulis mengucapkan syukur yang tak henti-hentinya karena masih diberi kesehatan dan kesempatan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: Efektivitas Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

Penulisan Skripsi hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa Skripsi hasil penelitian ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

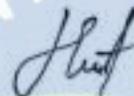
1. Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, ST.,MT.IPU Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi ruang untuk melaksanakan dan menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses studi di Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kemudahan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing 1 dan Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat di Provinsi Maluku Utara yang telah menerima dan memberikan kesempatan untuk mengobservasi permasalahan terkait penelitian yang telah dilaksanakan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa tak ada manusia yang tak luput dari kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca agar Skripsi hasil penelitian ini dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Makassar, 5 Januari 2025

Penulis



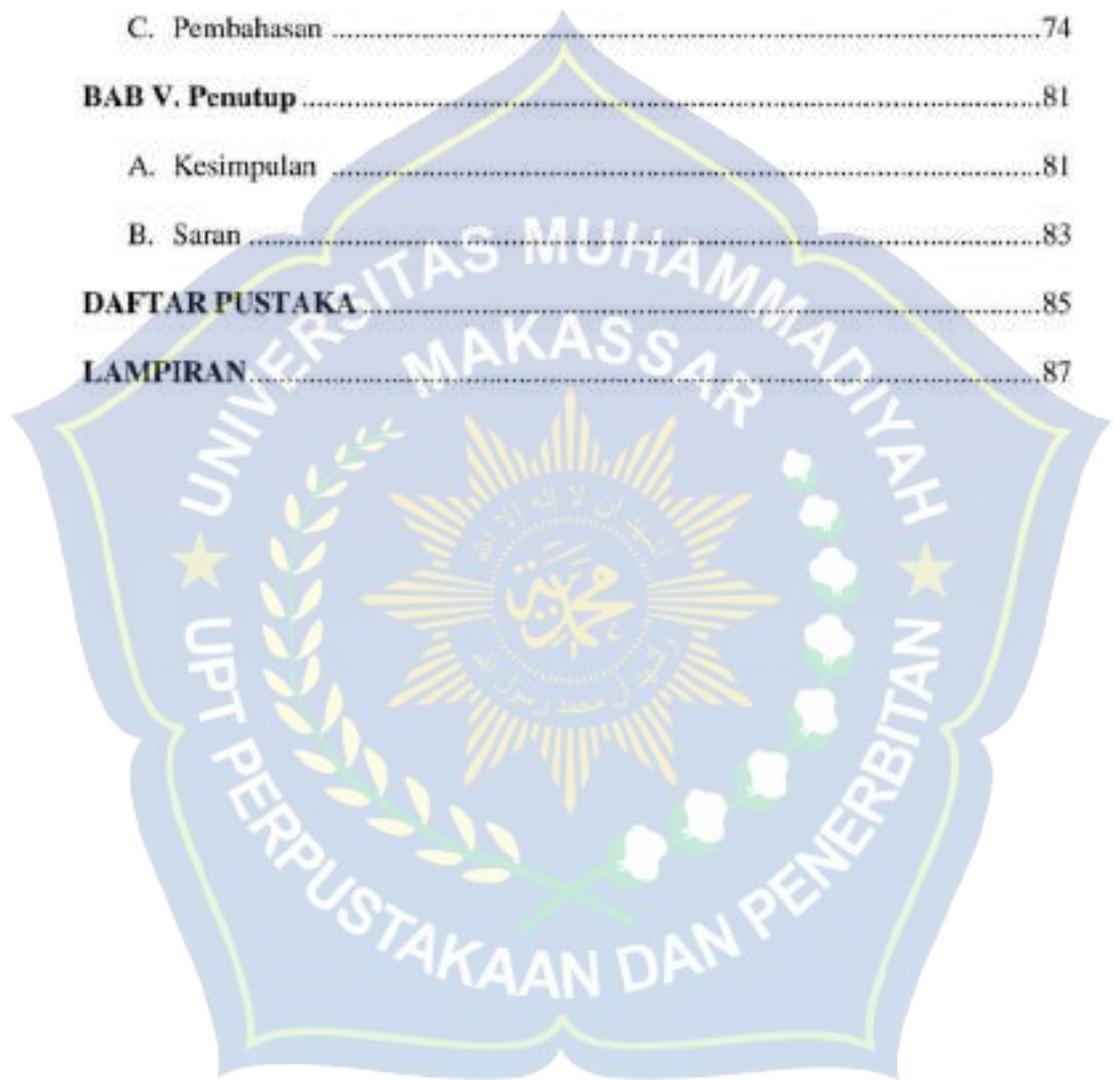
Riton Amarullah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Konsep dan Teori	12
1. Konsep Efektivitas	12
2. Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis E-Government	19
C. Kerangka Pikir	27
D. Definisi Operasional Variabel	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Jenis dan Sumber Data	32
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Pengukuran Data	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
H. Pengabsahan Data	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
1. Deskripsi Wilayah Penelitian	37
2. Gambaran Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	42
a. Struktur Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi	42
b. Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	52
3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat	54
4. Keadaan Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat	59
B. Hasil Penelitian	60
1. Ketepatan Sasaran Program	60
2. Sosialisasi Program	63

3. Tujuan Program	67
4. Pemantauan Pelaksanaan Program	70
C. Pembahasan	74
BAB V. Penutup	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Standar ukuran efektivitas pelaksanaan program.....	35
Tabel 4.1	Nama Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah Desa, Jumlah Penduduk di Kabupaten Halmahera Barat.....	40
Tabel 4.2	Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4.3	Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4.	Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan.....	53
Tabel 4.5.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas kesesuaian program dengan target pelayanan.....	60
Tabel 4.6.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diperlukan warga.....	62
Tabel 4.7.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan.....	64
Tabel 4.8.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai persyaratan pelayanan.....	65
Tabel 4.9.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mengakses pelayanan.....	67
Tabel 4.10.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai kelancaran pelayanan.....	69
Tabel 4.11.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas berfungsinya sistem pelayanan digital.....	71
Tabel 4.12.	Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas kemudahan operasional sistem digitalisasi pelayanan.....	72
Tabel 4.13.	Rekapitulasi penilaian responden berdasarkan indikator efektivitas penerapan <i>e-government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.....	74

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara.37
- Gambar 4.2 Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Halmahera Barat41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelaksanaan pelayanan publik kepada warga masyarakat selain dari fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintahan lainnya yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu tugas utama pemerintah dan kewajiban bagi seluruh aparatur penyelenggara pemerintahan untuk melaksanakannya sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelaksanaan pelayanan publik menjadi bukti kehadiran pemerintah di tengah masyarakat. (Mahsyar, 2011)

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara terus menerus dan berkesinambungan ditingkatkan kualitasnya oleh pemerintah sesuai dengan amanat konstitusi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbagai peraturan pemerintah maupun peraturan-peraturan lainnya yang menjabarkan isi undang-undang tersebut supaya dapat terlaksana dengan baik telah tersedia pada berbagai instansi baik pada level kementerian sampai pada tingkat daerah kabupaten/kota. Secara khusus penyelenggaraan pelayanan pada bidang pencatatan sipil administrasi kependudukan telah dibuat aturan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan sistem melalui *e-government* dengan berbagai aplikasi dalam platform digitalisasi pelayanan publik yang merupakan inovasi dari setiap instansi pemerintah. Di Indonesia kebijakan mengenai *e-government* telah ditetapkan dalam kebijakan pemerintah mengenai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE tidak lain merupakan upaya Pemerintah Indonesia untuk memodernisasi sektor pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui penggunaan teknologi yang tepat, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efisien, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Atas dasar peraturan tersebut, maka digitalisasi pelayanan publik pada berbagai aspek bukan lagi menjadi keniscayaan, oleh sebab itu seluruh perangkat pendukung penerapan peraturan tersebut harus segera disediakan seperti kesiapan sumber daya manusia pelaksana, ketersediaan sarana dan prasarana terutama jaringan internet beserta segala kelengkapannya. Kemudian yang tidak kalah pentingnya adalah kesiapan warga masyarakat yang menjadi target pelayanan harus mampu beradaptasi dengan segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang diperlukan.

Electronic government yang diterapkan di Indonesia melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut tidak lain merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi serta komunikasi yang ditujukan guna menciptakan tata kelola pemerintah dan

pelayanan publik yang efektif, transparan bersih, akuntabel, berkualitas dan terpercaya (Pangerapan, et.al., 2022).

Praktek penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik tersebut, khususnya dalam pelayanan publik, pada kenyataannya meskipun berbagai instansi di Indonesia baik instansi pemerintah pusat sampai instansi pemerintah pada tingkat desa sudah mengimplementasikan kebijakan-kebijakan SPBE tersebut, namun pada beberapa kasus dimana masyarakat belum optimal kepuasannya dari pelayanan yang diperoleh dari aparat penyelenggara pelayanan. Kondisi ini dapat dilihat pada hasil survai yang dilaporkan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Laporan Kinerja Ombudsman Kuartal ke II tahun 2023 (selama April-Juni) memperlihatkan secara nasional laporan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi mencapai 2070 kasus ketika menggunakan layanan publik (Ombudsman.go.id, 2024). Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia

Beberapa hasil penelitian juga menunjukkan berbagai kasus-kasus penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital atau *e-governemnet* juga menunjukkan hasil yang belum optimal karena berbagai sebab. Seperti hasil penelitian dari Nuralim dan Navasari (2023) menemukan bahwa tidak efektifnya penerapan e-government dalam sistem informasi desa disebabkan oleh dua faktor yaitu kapasitas sumber daya manusia aparat dan ketersediaan infrastruktur. Pada beberapa penelitian yang lain juga menemukan masih lemahnya penerapan e-government baik dalam sistem pengelolaan organisasi,

penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa kendala tersebut diantaranya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital yang ada, dan juga keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis digital (Rizal et al., 2022; Putri & Reviandani, 2023; Nurlaila et al., 2024; Taufiq et al., 2019). Persoalan yang dihadapi dalam pemanfaatan pelayanan melalui aplikasi internet juga ditemukan dari penelitian yang sudah dilaksanakan pada instansi seperti pengguna atau operator pelayanan belum terbiasa memanfaatkan fasilitas teknologi pelayanan begitu juga dengan warga yang dilayani belum terbiasa memanfaatkan fasilitas teknologi informasi sehingga masyarakat masih tetap datang ke kantor untuk memperoleh pelayanan, seperti halnya dalam penyelenggaraan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Oktavia & Choiriyah, 2023; Safira et al., 2022).

Sejalan dengan penelitian terdahulu tersebut, dalam kajian ini juga penulis mencoba melihat beberapa kasus yang serupa terjadi pada beberapa instansi pemerintah terkait dengan pelaksanaan *e-government* khususnya dalam pelayanan publik yang ada pada instansi pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Berdasarkan hasil survai awal yang dilaksanakan masih ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelaksanaan *e-government* tersebut sehingga harapan penyelenggara pelayanan dalam mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil belum mencapai target secara optimal. Sementara bagi warga masyarakat masih banyak juga yang belum mengerti dan paham tentang pemanfaatan sistem pelayanan

berbasis internet atau pelayanan digital sehingga hal ini membuat petugas harus mendampingi terutama dalam melakukan penginputan data.

Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil meliputi berbagai jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi pada internet secara online antara lain adalah pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Kecuali pelayanan KTP yang memiliki sistem pelayanan digital secara nasional, semua jenis pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat tersebut sudah dapat diakses langsung oleh warga secara personal langsung dari gadget yang dimiliki (Handphone, pad, komputer, laptop).

Sejalan dengan permasalahan-permasalahan terkait dengan efektivitas pelaksanaan e-government tersebut, maka menarik melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan dari sudut pandang teori dan konsep efektivitas penggunaan suatu sistem, alat atau program yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, seperti halnya efektivitas penggunaan fasilitas pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis online system sebagai salah satu bentuk pelaksanaan e-government.

Implementasi program e-government merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik pada berbagai sektor pelayanan terutama pelayanan administratif seperti yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Organisasi apapun bentuknya selalu

berupaya untuk meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasinya. Efektif atau efektivitas diartikan sebagai kesesuaian antara luaran dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Muwardi & Sukmana, 2024). Dalam menganalisis dan mengukur suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel seperti ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Dalam penerapan e-government pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, dilihat pada aspek efektivitas aplikasi layanan berbasis online yang diterapkan masih dijumpai beberapa kendala maupun hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, oleh karena itu melalui penelitian ini dapat mengungkap faktor penyebab untuk mendapat penanganan lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Pengkajian mengenai efektivitas pelaksanaan e-government pada sebuah instansi dapat meliputi banyak aspek, dalam pengkajian ini indikator efektivitas yang dijadikan rujukan seperti yang dikemukakan oleh Budiani (2007) yang dirumuskan dalam permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan sasaran program dalam penyelenggaraan pelayanan melalui aplikasi e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat?
2. Bagaimana sosialisasi program penerapan e-government yang disampaikan oleh instansi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat?

3. Apakah program e-government dapat tercapai sesuai dengan tujuan program yang diinginkan dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat?
4. Apakah pemantauan pelaksanaan program dilakukan oleh petugas secara rutin untuk mengetahui kendala dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketepatan sasaran program dalam penyelenggaraan pelayanan melalui aplikasi e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.
2. Untuk mendeskripsikan sosialisasi program penerapan e-government yang disampaikan oleh instansi pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.
3. Untuk mendeskripsikan program e-government dapat tercapai sesuai dengan tujuan program yang diinginkan dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.
4. Untuk mendeskripsikan pemantauan pelaksanaan program dilakukan oleh petugas secara rutin untuk mengetahui kendala dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik secara akademik teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai e-government dan pengembangan konsep tentang aspek-aspek terkait dengan penerapan sistem digitalisasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi melalui jaringan internet dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terkait penerapan e-government yang sudah dikembangkan dan terlaksana sehingga dapat diketahui tingkat efektivitasnya dan menjadi masukan untuk mengatasi hambatan dan kendala dalam penerapannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang e-government telah banyak dilakukan dan menjadi isu utama yang terkait dengan penyelenggaraan birokrasi pemerintahan. Penerapan e-government dalam kancah penelitian terutama yang terkait dengan studi yang dilakukan sesuai dengan lingkup penelitian mengenai efektivitas penerapan e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan menjadi rujukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Alifiah Arum Muwardi dan Hendra Sukmana (2023) yang ditulis dalam artikel berjudul Efektivitas Website Plavon Dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pemerintah Desa Penambangan termuat dalam *Jurnal Indonesian Journal of Public Review*. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif mengkaji aspek efektivitas pada empat dimensi yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menemukan dari keempat dimensi tersebut aspek sosialisasi program yang belum maksimal terlaksana sehingga masyarakat banyak belum mengetahui penggunaan aplikasi internet dalam pelayanan administrasi di desa. Letak perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan ini ada pada aspek lokasi dan instansi tempat penelitian, pendekatan penelitian dan metode analisis yang dipergunakan.

2. Penelitian Otong Husni Taufiq, Dini Yuliani, dan Dadan Hermawandi (2019) artikel berjudul Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government yang ditulis pada jurnal *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif mengkaji tata kelola pemerintahan desa berbasis e-government dengan menggunakan konsep solusi dalam e-government terdiri dari tiga tahap yakni tahap informasi, tahap interaksi, dan tahap transformasi. Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan e-government paling banyak baru sampai pada tahap informasi artinya masyarakat baru sebatas mengakses ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan dan administrasi pemerintahan desa, dan hanya sebagian kecil pada tahap interaksi yakni interaksi langsung pemangku kepentingan dengan pemerintah melalui aplikasi saluran komunikasi yang tersedia. Sedangkan pada tahap transformasi yakni semua layanan pemerintah melalui teknologi informasi yang terintegrasi dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki akun personal untuk dimanfaatkan dalam berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penelitian tersebut menjadi rujukan untuk melihat sisi perbedaan penerapan e-government pada instansi yang berbeda dengan menggunakan elemen-elemen tahap penerapan e-government.
3. Penelitian Ihsan Nuralim dan Suci Navasari (2023) yang ditulis pada artikel berjudul Efektivitas Sistem Informasi Desa Berbasis E-Government di Desa Kertasaya Kecamatan Panawangan, termuat dalam *Prosiding Universitas Galuh Cimahi*. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif menemukan bahwa terdapat dua hambatan yang menyebabkan kurang

efektifnya sistem informasi desa berbasis e-government yaitu kapasitas sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan paham terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara online, dan infrastruktur teknologi informasi termasuk kapasitas sarana teknologi informasi yang memadai sesuai kebutuhan pelayanan. Penelitian yang dilaksanakan ini memiliki perbedaan dari aspek pendekatan penelitian dan analisis, lokasi penelitian, serta melihat aspek permasalahan pada dimensi yang sama untuk mengetahui kemungkinan terdapat dimensi lain yang menjadi penyebab kurang efektifnya penerapan e-government.

4. Penelitian Berliana Putri, dan Oktarizka Reviandani (2023) yang ditulis dalam artikel berjudul Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya, termuat dalam Jurnal *The Indonesian Journal of Public Administration*. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government pada program KTP digital belum optimal pada wilayah penelitian tersebut karena kurangnya sosialisasi sehingga informasi tidak sampai ke masyarakat. Celah penelitian yang dapat dilakukan dengan merujuk pada kajian ini adalah belum diungkapkannya faktor apa saja yang menyebabkan penyampaian informasi mengenai program digitalisasi KTP belum sampai ke masyarakat.

5. Penelitian Nurlaila (2024) berjudul Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima yang ditulis dalam jurnal *Public Service and Governance Journal*.

Penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif ini menemukan bahwa transformasi digitalisasi pelayanan sangat penting untuk membuat efisiensi pelayanan dan efektivitasnya semakin baik. Namun dalam implementasi e-Government dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan, termasuk aksesibilitas, literasi digital, perubahan budaya dan organisasional, dukungan pejabat, serta alokasi anggaran. Hasil penelitian ini menjadi pembandingan dari kajian yang dilakukan pada lokasi yang berbeda dan metode yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah penerapan e-government pada berbagai wilayah dan instansi.

B. Tinjauan Konsep dan Teori

1. Konsep Efektivitas

Semua literatur manajemen menjadikan efektivitas sebagai pokok bahasan utama dalam setiap pembahasan mengenai pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Konsep efektivitas sering disandingkan dengan kata efisien atau efisiensi yang selalu ditulis efisien dan efektif. Dari berbagai literatur manajemen telah banyak didefinisikan oleh para ahli mengenai kedua konsep tersebut. Efisiensi berarti ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi kuantitas sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil dari suatu pekerjaan. Efisiensi berarti banyak hasil yang diperoleh dari suatu kegiatan yang memanfaatkan sumber daya yang lebih sedikit atau sama. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai ketepatan atau kesesuaian dalam mengerjakan sesuatu dengan cara mengoptimalkan sumber daya tenaga, waktu, dan biaya. Sedangkan efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu kegiatan mencapai

tujuannya. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Agustina (2020) efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Apabila hasil dari suatu kegiatan semakin mendekati tujuan, maka tingkat efektivitasnya semakin tinggi, begitu pula sebaliknya.

Handoko (2015) memberikan pengertian secara singkat kedua konsep tersebut yakni efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, sedangkan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dari pengertian yang sederhana tersebut dapat dipahami bahwa dalam mengukur kinerja suatu kegiatan manajemen maka kedua konsep ini harus selalu bersinergi dan terwujud. Efisiensi yang dimaksudkan sebagai penggunaan sumber daya organisasi secara tepat dalam rangka mencapai efektivitas pencapaian tujuan organisasi, namun sebaliknya menekan penggunaan sumber daya secara ketat dapat berakibat pada tidak optimalnya pencapaian tujuan organisasi atau disebut kurang efektif. Misalnya kualitas suatu produk yang rendah atau proses pelaksanaan pekerjaan yang kurang optimal. Secara singkat Subagyo (2000) mendefinisikan efektivitas sebagai kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki.

Terdapat unsur-unsur penting dari efektivitas yaitu:

a. Unsur Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi penentu utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah di tentukan. Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya organisasi yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai, namun sebaliknya jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat bekerja efektif, maka dapat dipastikan efektivitas kerja tidak dapat tercapai.

b. Unsur Sumber Daya selain Manusia

Sumber daya non manusia dalam organisasi merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu aktivitas, terdapat beberapa sumber daya non manusia antara lain adalah modal, mesin, peralatan kerja dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

c. Unsur hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan

Hasil atau *goals* merupakan tujuan akhir dari seluruh rangkaian kegiatan sebuah organisasi. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber daya yaitu manusia dan non manusia. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan mensinerjikan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen didalamnya.

Mengukur suatu efektivitas kegiatan diperlukan metode tentang cara mengukur efektivitas. Sumaatmaja (2006:42) menyebutkan bahwa pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga. Dari pendapat tersebut tampak bahwa pada dasarnya alat ukur efektifitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan, tenaga yang melaksanakan dan hasil yang telah diperoleh. Alat Ukur efektivitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Efektivitas waktu. Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. Hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif.
- b. Efektivitas tenaga. Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga fisik dan pikiran individu maupun kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkenaan dengan kuantitas atau jumlah pekerja. Jika jumlah pekerja sangat banyak dan hasil yang diperoleh tidak layak maka dapat dikatakan pekerjaan tersebut tidak efektif.
- c. Hasil yang diperoleh. Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan adalah hasil. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan dilaksanakan. Oleh karena itu sebelum kegiatan dilaksanakan ditentukan dulu tujuan yang diharapkan. Jika tujuan tersebut tidak sesuai dengan harapan maka artinya kegiatan tidak efektif. Berdasarkan

pendapat di atas efektifitas dapat disimpulkan sebagai suatu konsep yang sangat penting karna efektifitas mampu menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran tujuan dari aktivitas yang dilaksanakan dibandingkan dengan membandingkannya dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya

Sedangkan (Steers, 2017) berpendapat mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut: a) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit. b) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. c) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Lebih lanjut Steers (2017) mengemukakan beberapa indikator untuk efektivitas kinerja, meliputi:

a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk

dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

d. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

e. Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan

dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum

Menurut Dimianus Ding (2014) untuk mengukur pada sejauhmana pelaksanaan suatu program atau kegiatan dikatakan efektif dapat digunakan beberapa pendekatan efektivitas yakni:

- a. Pendekatan sasaran (*goal approach*) Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.⁸ Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi "*official goal*" dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.

- b. Pendekatan Sumber (*system resource approach*), ini mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.
- c. Pendekatan proses (*internal process approach*). Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2. Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis E-Government

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi khususnya dibidang informasi dan komunikasi atau yang lebih dikenal sekarang in dengan istilah *information technology and communication (ITC)* berbasis komputer, maka hal itu tidak dapat dipungkiri mempengaruhi segala sektor kehidupan manusia dan merubah perilaku dan aktivitas manusia dalam

memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada. Sebagai konsekuensi daripada kemajuan teknologi komputer tersebut, maka mau tidak mau birokrasi pemerintah harus beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada tersebut.

Bentuk adaptasi birokrasi terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet tersebut, maka diaplikasikanlah berbagai bentuk digitalisasi sistem birokrasi yang dikenal dengan istilah *e-government*. Di Indonesia penerapan *e-government* diatur dalam kebijakan pemerintah mengenai digitalisasi pemerintahan dengan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut merupakan landasan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi serta komunikasi yang ditujukan guna menciptakan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik yang efektif, transparan bersih, akuntabel, berkualitas dan terpercaya (Pangerapan, et.al., 2022). Khusus dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan terbitnya Perpres tersebut memberi ruang yang luas bagi instansi pemerintah dalam melakukan inovasi berupa pengembangan sistem pelayanan berbasis digital secara online untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indonesia berkomitmen untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan (Pratiwi, 2020; Rifaid et al., 2023). Implementasi ini terlihat dalam berbagai layanan seperti e-KTP, layanan pajak online, serta portal pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan pemerintahan secara digital.

Adopsi *e-government* di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi mekanisme birokrasi, dan mempercepat proses administrasi, sekaligus

mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat (Abdussamad, et.al., 2024). Implementasi e-government di Indonesia telah menjadi salah satu fokus utama dalam upaya modernisasi administrasi publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik.

E-government, sebagai salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, menawarkan berbagai peluang untuk memperbaiki kinerja administrasi publik melalui otomatisasi proses, pengurangan birokrasi, dan peningkatan akses informasi bagi masyarakat. Implementasi e-government tidak hanya membuka peluang untuk transformasi administrasi publik, tetapi juga menciptakan kesempatan untuk pemerintah Indonesia meningkatkan hubungan dengan masyarakatnya melalui layanan yang lebih efektif dan akses yang lebih mudah. Dengan terus mendorong pengembangan dan adopsi teknologi informasi dan komunikasi, diharapkan Indonesia dapat mencapai pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Sasaran e-government tidak lain melakukan perubahan pola pelayanan manual menjadi pelayanan berbasis elektronik yang lebih cepat, tepat, efisien, akurat dan murah. Dengan kata lain pelayanan publik yang lebih responsive dan akuntabel, dan menghapus kesan pelayanan publik yang berbelit-belit, mahal dan penyelesaian pelayanan yang tidak pasti (Mahsyar, 2014). Penerapan e-government akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap peran pemerintah.

Setidaknya ada tiga faktor yang menyebabkan pentingnya e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan masyarakat (Nurhakim, 2014) yaitu:

- a. Komunikasi antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bentuk partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan yang semakin tinggi. Selain itu, bentuk transaksi baru akan menyebabkan meningkatnya pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan pemerintah.
- b. Teknologi informasi dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses yang berbelit-belit. Tujuan realistis yang hendak dicapai melalui cyberspace adalah efisiensi pelayanan dan penghematan financial. Informasi online dalam pelayanan publik dapat meningkatkan derajat pengetahuan masyarakat mengenai proses dan persyaratan sebuah pelayanan publik.

E-government menyajikan juga informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam sektor publik akan memungkinkan kompetisi masyarakat lokal dengan perkembangan global.

Mengenai definisi e-government sendiri, di Indonesia konotasi tentang E-government merujuk pada penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah. Dalam kaidah internasional, (The World Bank Group, 2001) mendefinisikan e-government sebagai berikut: "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.* Dari definisi yang sangat umum ini, dapat dilihat bahwa e-government merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau

lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien dan efektif.

Penelusuran berbagai literatur memperlihatkan e-government dapat dikaitkan dengan konsep digital government atau online government dan biasanya dibahas dalam konteks transformational government. Inti dari pengertian ini adalah penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pelaku bisnis dan tentunya pihak pemerintah sendiri. Dalam hal ini harus diingat bahwa yang lebih diutamakan adalah konsep transformasinya, bahwa e-government bukan sekedar pemakaian teknologinya tetapi juga keharusan bahwa pemanfaatan teknologi membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik akan lebih baik.

E-government adalah konsep yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan layanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi, meningkatkan transparansi, dan memfasilitasi partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan. Untuk memahami konsep e-government dapat dilihat pada beberapa teori dan perspektif yang berkaitan dengan e-government yaitu:

a. Teori Sistem

Teori sistem memandang e-government sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen seperti input (informasi), proses (administrasi dan interaksi), output (layanan publik), dan umpan balik (evaluasi dan perbaikan).

b. Teori Inovasi

Perspektif inovasi fokus pada adopsi dan penyebaran teknologi baru dalam pemerintahan. Teori ini mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi e-government oleh pemerintah dan masyarakat.

c. Teori Perubahan Organisasi

Teori ini mempertimbangkan bagaimana e-government mempengaruhi struktur, budaya, dan proses organisasi pemerintah. Hal ini mencakup pemahaman tentang bagaimana organisasi harus berubah untuk mengadopsi teknologi informasi dan beroperasi secara efektif.

d. Teori Partisipasi Publik

Perspektif ini menekankan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan pemerintah melalui penggunaan teknologi. E-government dapat memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam merancang, memantau, dan menilai kebijakan publik.

e. Teori Transparansi

Teori ini membahas penggunaan e-government untuk meningkatkan transparansi pemerintahan dengan cara memungkinkan akses yang lebih besar terhadap informasi dan proses pengambilan keputusan.

f. Teori Efisiensi dan Efektivitas

E-government dilihat sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dan administrasi pemerintahan dengan mengotomatisasi proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas informasi.

g. Teori Kebijakan Publik

Teori ini membahas bagaimana e-government mempengaruhi pembentukan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik. E-government dapat memfasilitasi proses kebijakan dengan menyediakan data dan analisis yang lebih baik.

h. Teori Penerimaan Teknologi

Teori ini mencakup pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi e-government oleh masyarakat dan pemerintah.

Semua teori dan perspektif ini membantu memahami bagaimana e-government dapat diimplementasikan dengan lebih efektif dan memaksimalkan manfaatnya bagi pemerintah dan masyarakat.

Implementasi e-government apabila merujuk pada teori-teori tersebut dalam prakteknya tidak dapat dilakukan dengan hanya menggunakan satu teori saja melainkan dikombinasikan antara satu teori dengan teori lainnya secara sinergitas sesuai dengan kebutuhan alat analisis yang diperlukan pada suatu objek kajian. Seperti halnya dalam penelitian ini untuk melihat efektivitas penerapan e-government dalam pelayanan publik pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera Barat, maka teori-teori dalam e-government yang tepat adalah mengkombinasikan konsep-konsep yang terdapat di dalam teori inovasi, teori efisiensi dan efektivitas dan teori penerimaan teknologi.

Sejalan dengan pandangan dari teori yang ada maka dalam kajian ini menggunakan beberapa pendekatan teori dengan indikator-indikator untuk mengukur efektivitas e-government (Budiani, 2000) yakni:

a. Ketepatan sasaran program

Efektivitas program dapat diukur pada aspek ketepatan sasaran program, yakni sejauhmana peserta program tepat sasaran dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Program dalam hal ini adalah penerapan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan sipil pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Sasaran program dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang masuk kedalam program digitalisasi pelayanan secara online.

b. Sosialisasi program

Sosialisasi program tidak lain adalah penyampaian informasi kepada masyarakat terkait dengan program yang diterapkan oleh instansi dalam penyelenggaraan pelayanan dalam hal ini penerapan pelayanan berbasis digital secara online. Sosialisasi ini dimaksudkan supaya masyarakat mengetahui dan dapat mempersiapkan berbagai persyaratan dokumen yang diperlukan ketika membutuhkan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan berbasis e-government berbeda dengan pelaksanaan pelayanan secara manual, pada pelayanan secara online masyarakat harus mempersiapkan fasilitas seperti memiliki akun internet yang diperlukan dan melakukan penginputan data sendiri hal yang berbeda pada pelayanan manual dimana aparat atau petugas pelayanan yang lebih aktif.

c. Tujuan program

Mendorong masyarakat untuk mendukung tujuan program e-government ini menjadi hal utama karena masyarakatlah yang menjadi sasaran dari program ini. Tujuan program adalah pedoman yang ditetapkan untuk melaksanakan

program yang menjadi penunjuk arah dalam mencapai sasaran organisasi. Tujuan dari program e-government khususnya pelaksanaan digitalisasi pelayanan secara online adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, cepat, murah dan akurat. Dengan kata lain melalui penerapan e-governemnet pelaksanaan pelayanan dapat ditingkatkan sehingga lebih efisien dan efektif.

d. Pemantauan program

Penerapan e-government dengan berbagai aplikasi pada platform internet yang telah didesain perlu sering dipantau keandalannya. Misalnya untuk mengantisipasi sistem yang down kualitasnya. Pemantauan secara berkala diperlukan baik pada saat sistem bekerja maupun pada saat sistem di offkan hal ini dilakukan untuk memastikan kenyamanan warga dalam menggunakan aplikasi yang ada selain itu juga dimaksudkan untuk menjaga keamanan data masyarakat untuk tidak bocor dan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Pemantauan yang dilakukan secara berkala ini dilakukan oleh teknisi sistem yang memiliki keahlian khusus.

C. Kerangka Pikir

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel, responsif dan transparan serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggraan pemerintahan maka sistem penyelenggaraan pemerintahan sekarang ini sudah menerapkan e-government dalam berbagai sektor penyelenggaraan pemerintahan. E-government adalah konsep yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah

untuk memberikan layanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi, meningkatkan transparansi, dan memfasilitasi partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan.

Fenomena penggunaan e-governance secara meluas dan menjadi program secara global dipicu oleh berkembang pesatnya teknologi informasi dan komunikasi. Di Indonesia penerapan e-government secara tegas sudah dibuat kebijakan pemerintah tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sekalipun sekarang ini penerapan e-government sudah sangat meluas pada seluruh instansi pemerintah di Indonesia mulai dari instansi pada tingkat pemerintah pusat sampai pada tingkat pemerintah desa dengan berbagai platform aplikasi yang ada yang merupakan inovasi masing-masing daerah, namun efektivitas pelaksanaannya masih dijumpai berbagai kendala. Secara umum kendala-kendala yang ada terletak pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur sarana dan prasarana pendukung khususnya ketersediaan teknologi informasi berupa perangkat keras dan perangkat lunak. Kondisi ini juga dipicu oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi berbasis komputer yang ada sehingga sarana dan prasarana teknologi komputer yang ada harus selalu diupdate.

Efektivitas pelaksanaan suatu program dapat dilihat pada sejauhmana suatu program tersebut diketahui dan dipahami oleh masyarakat sehingga dapat diterima dengan baik. Proses ini berlanjut pada pelaksanaan program tersebut dimana perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya pelaksana dan ketersediaan sarana dan prasarana. Pada kajian ini untuk mengukur efektivitas pelaksanaan e-government menggunakan konsep yang ditawarkan oleh Subagyo

sebagaimana dikutip oleh Budiani (2007) dengan 4 indikator pengukuran yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan pelaksanaan program. Adapun kerangka konsep penelitian ini digambarkan dalam bagan berikut ini:

Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep



D. Definisi Operasional Variabel

Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program adalah program yang telah ditetapkan berupa e-gormment dengan beberapa bentuk aplikasi pelayanan sipil pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan program yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil. Indikator dapat diukur pada:
 - a. Kesesuaian program dengan target
 - b. Pemenuhan kebutuhan pelayanan

2. Sosialisasi program adalah penyampaian informasi terkait dengan penerapan e-government kepada seluruh masyarakat, sehingga segala hal terkait dengan persyaratan-persyaratan pelayanan dipahami oleh masyarakat. Indikatornya:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan dokumen pelayanan
3. Tujuan program adalah pencapaian sasaran pelayanan sesuai dengan target yang sudah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Indikatornya adalah:
 - a. Kemudahan pelayanan
 - b. Kelancaran pelayanan
4. Pemantauan pelaksanaan program adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sistem e-government yang sudah diterapkan untuk memastikan aplikasi dalam e-government yang dipergunakan dapat berfungsi dengan baik sesuai target sasaran yang sudah ditentukan. Indikatornya adalah:
 - a. Berfungsinya sistem
 - b. Kemudahan operasional system

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Wilayah penelitian ini di Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara, yang berlokasi pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Pemerintah Daerah setempat. Pemilihan objek penelitian mengenai penerapan e-government pada instansi tersebut didasarkan pada pertimbangan objektif bahwa di daerah tersebut masyarakatnya belum familiar dengan sistem pelayanan secara digital online, sehingga terlihat penyelenggaraan pelayanan masih banyak dilakukan langsung di kantor dan masyarakat masih mengantri, hal yang semestinya tidak perlu terjadi dalam penyelenggaraan sistem pelayanan secara online. Objek penelitian ini meliputi pelayanan pencatatan sipil seperti pelayanan KTP, KK, KIA, Akte kelahiran. Dan pelayanan sipil lainnya yang dilaksanakan pada instansi ini.

Pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung dalam kurun waktu 2 (dua) bulan yang dimulai dari proses penyusunan proposal, konsultasi pembimbing, pengumpulan data lapangan, proses administrasi akademik, dan penulisan skripsi. Pelaksanaan penelitian dijadwalkan dimulai pada Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 2024.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan ini digunakan karena akan mengukur efektivitas

penerapan suatu program dalam hal ini pelaksanaan e-government dengan berbagai jenis pelayanan yang ada pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

C. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber data yakni:

- a. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data terdiri atas pegawai penyelenggara layanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat dan data dari warga masyarakat yang memperoleh pelayanan pada instansi tersebut. Data primer ini sebagai data utama penelitian yang selanjutnya dilakukan pengolahan dan analisis untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government pada instansi tersebut.
- b. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Data ini berupa catatan atau dokumen organisasi yang telah tersedia pada instansi tersebut yang memiliki relevansi dengan objek kajian dalam penelitian ini, diantara data tersebut adalah jenis pelayanan yang dilaksanakan, data kepegawaian, data pengguna pelayanan e-government, dan data lainnya yang memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat yang menggunakan aplikasi e-government dalam pelayanan administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Karena jumlah populasi sangat banyak, maka penentuan populasi penelitian hanya mengambil jumlah warga yang memperoleh pelayanan selama kurun waktu tahun 2024 (Januari-Agustus).

Adapun penentuan sampel penelitian digunakan teknik aksidental sampling yakni cara penentuan sampel dengan mengambil secara sengaja setiap orang yang dijumpai dan bertemu dengan peneliti pada saat melakukan pengurusan atau bertransaksi dalam pelayanan pada instansi tersebut dan dipandang cocok menjadi sumber data (Sugiyono, 2007; Umar, 2004). Jumlah sampel ditentukan sesuai kelayakan penelitian ini sebanyak 75 orang. Jumlah ini diambil dari rata-rata jumlah orang yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil selama hari kerja dalam sebulan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2007) sebagai berikut:

- a. Kuesioner (angket) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan instrumen angket atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden penelitian. Kuesioner ini merupakan alat pengumpul data utama dalam penelitian ini yang terdiri atas sekumpulan pertanyaan berdasarkan indikator-indikator penelitian yang akan diukur. Angket penelitian diberikan kepada warga masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi pencatatan sipil pada instansi tempat penelitian.

- b. Interview (Wawancara) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi terkait dengan penerapan e-government. Wawancara ditujukan kepada aparat pelaksana pelayanan pada instansi tempat penelitian.
- c. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui cara pengamatan terhadap objek penelitian. Pengamatan dilakukan secara langsung dan yang menjadi fokus pengamatan adalah kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada instansi tempat penelitian. objek pengamatan adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi e-government (perangkat digitalisasi pelayanan) dan perilaku aparat dalam menggunakan perangkat digital pelayanan yang ada.
- d. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang bersumber dari dokumen atau catatan yang mendukung data penelitian, baik yang ada pada instansi tempat penelitian maupun dengan penelusuran dokumen online. Dokumen dapat berupa naskah perundang-undangan berupa peraturan-peraturan terkait, petunjuk-petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan, data kepegawaian, dan catatan-catatan pelaksanaan pelayanan.

F. Teknik Pengukuran Data

Data penelitian yang telah dikumpulkan terutama dari angket yang telah disebarkan kepada responden selanjutnya dilakukan pengukuran sesuai dengan tujuan penelitian. Standar pengukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas penerapan e-government mengacu pada standar pengukuran dari Litbang Depdagri (Depdagri, 1991; Budiani, 2007) sebagai berikut:

Tabel 3.1. Standar ukuran efektivitas pelaksanaan program

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Diatas 80	Sangat Efektif
60 - 79,99	Cukup Efektif
40 - 50,99	Tidak Efektif
Dibawah 40	Sangat tidak efektif

Sumber: Litbang Depdagri, 1991.

Pengukuran data penelitian untuk mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan penerapan program e-government dilakukan melalui tahapan proses pengolahan data sebagai berikut:

- Penginputan data penilaian responden dari kuesioner
- Menghitung rata-rata frekuensi
- Menghitung persentase

Rumus perhitungan persentase adalah $P = F/N \times 100\%$, di mana P adalah persentase, F adalah responden frekuensi, dan N adalah jumlah data atau sampel.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yakni memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel sebagaimana adanya (Sugiyono, 2007). Penyajian data penelitian dibuat dalam bentuk tabel dari hasil pengolahan data berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap penilaian responden pada indikator penelitian yang sudah ditentukan.

Selanjutnya berdasarkan perhitungan frekuensi penilaian dan persentase yang dihasilkan, kemudian dilakukan penyimpulan dan juga memperhatikan

data lain yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan kemudian dinarasikan secara deskriptif setiap indikator-indikator pada variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

H. Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yaitu teknik yang digunakan untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati oleh peneliti sesuai atau relevan dengan data yang sesungguhnya terjadi memang benar adanya. Hal ini digunakan peneliti untuk menjamin dan memelihara bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Triangulasi Data

Untuk mengabsahkan data, dilakukan triangulasi metode dengan membandingkan hasil koesioner dengan wawancara yang mendalam dan dokumen pendukung. Hal ini bertujuan agar memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan tidak bias.

2. Verifikasi Data

Setelah data terkumpul dilakukan verifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data yang telah diolah.

3. Analisis Kuantitatif

Data yang dikumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif persentase, persentase dihitung untuk menggambarkan sebaran jawaban responden terhadap indikator-indikator efektivitas penerapan e-government.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam wilayah Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara. Adapun yang menjadi objek penelitian berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

Gambar 4.1. Peta Wilayah Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara



Sumber: BPS, Kabupaten Halmahera Barat dalam Angka, 2024

Secara geografis Kabupaten Halmahera Barat yang memiliki luas wilayah 14.689,16 km² dengan luas daratan 2.227,56 km² dan laut seluas 12.461,60 km². Secara astronomis, Kabupaten Halmahera Barat terletak antara 00 48' lintang utara sampai 10 48' lintang utara dan antara 127 0 16' 00" bujur timur sampai 127 0 16' 01" bujur timur. Secara administratif Kabupaten Halmahera Barat memiliki jumlah Kecamatan sebanyak 9 buah, dan Desa/Kelurahan sebanyak 178 buah.

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Halmahera Barat memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kabupaten Halmahera Utara dan Samudera Pasifik.
2. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kota Tidore Kepulauan dan Kabupaten Halmahera Timur.
3. Sebelah Barat Berbatasan dengan Kota Ternate dan Laut Maluku.
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kabupaten Halmahera Utara.

Sejarah pembentukan Kabupaten Halmahera Barat dapat ditelusuri dari proses pendiriannya. Kabupaten ini merupakan salah satu dari sembilan Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku Utara yang sebelumnya dikenal dengan nama Kabupaten Maluku Utara yang merupakan bagian dari Provinsi Maluku. Kemudian selanjutnya setelah dilakukan pemekaran wilayah Provinsi Maluku menjadi dua yakni Maluku Utara. Kabupaten Halmahera Barat merupakan kabupaten yang dibentuk setelah dikeluarkannya Undang-undang No. 1 Tahun 2003 Tanggal 25 Februari 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten

Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur, dan Kota Tidore Kepulauan di Propinsi Maluku Utara.

Wilayah Kabupaten Halmahera Barat berasal dari wilayah Kabupaten Maluku Utara yang dimekarkan menjadi 3 kabupaten baru. Berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 2003 tentang pemekaran Kabupaten/Kota di Provinsi Maluku Utara, maka Kabupaten Maluku Utara yang tadinya sebagai Kabupaten induk pada saat proses pemekaran Provinsi Maluku Utara, maka dibentuk beberapa kabupaten yang tadinya adalah wilayah kecamatan. Kabupaten Halmahera Barat berasal dari wilayah Kabupaten Maluku Utara yang dimekarkan menjadi 3 kabupaten baru. Kabupaten Maluku Utara tersebut kemudian mengalami perubahan nama dan letak wilayahnya menjadi kabupaten Halmahera Barat dengan Ibu Kota berkedudukan di Jailolo.

Menelusuri asal usul ibukota kabupaten yakni Jailolo yang merupakan ibukota Kabupaten Halmahera Barat. Dalam sejarah Kesultanan di Maluku Utara pada masa yang lalu merupakan salah satu dari empat daerah Kesultanan yang di kenal dengan sebutan Kerajaan Moloku Kie Raha. Keempat daerah Kesultanan ini meliputi daerah Kesultanan Ternate, Tidore, Bacan dan Jailolo. Pada masa Pemerintahan Sultan Khairun (1540-1570) di Ternate, Kesultanan Jailolo pada saat itu di pimpin oleh Sultan Katara Bumi yang berkedudukan di jailolo utara.

Tercatat dalam sejarah bahwa Sultan Katara Bumi bersama Kesultanan Tidore berkuasa di masa laksamana Spanyol, Villalobos (1542) menyerang portugis di ternate yang akhirnya berlanjut menjadi perang Jailolo. Namun akibat dominasi pengaruh Portugis di Kesultanan Ternate pada masa itu sangat kuat dan adanya dukungan kekuatan Spanyol pada Kesultanan Tidore maka Kesultanan Ternate

Berhasil menaklukkan Kesultanan Jailolo pada masa perang Jailolo, perang Jailolo tercatat dalam sejarah bertepatan dengan masa Misionaris Jesuit yang terkenal di Maluku, yaitu Fransiskus Xaverius. Pasca penaklukan Kesultanan Jailolo oleh Kesultanan Ternate, Portugis dan Spanyol pada akhirnya telah menempatkan Kerajaan Jailolo di bawah Kekuasaan Kesultanan Ternate. Atas dasar kesejarahan inilah maka tidaklah mengherankan hingga pada pada masa sekarang pengaruh Kultur, Bahasa dan Tradisi Ternate di Wilayah Halmahera Barat secara keseluruhan masih terasa kental dan menyatu dengan Masyarakat.

Kabupaten Halmahera Barat secara administratif memiliki wilayah kecamatan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Nama Kecamatan, Luas Wilayah, Jumlah Desa, Jumlah Penduduk di Kabupaten Halmahera Barat

No	Nama Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Desa/Kel.	Jumlah Penduduk (2018)
1	Jailolo	226	34	31.531
2	Jailolo Selatan	147,55	26	16.191
3	Sahu	122,86	19	10.563
4	Sahu Timur	271	18	9.172
5	Ibu	109,82	17	10.709
6	Ibu Selatan	368,33	16	11.829
7	Tabaru	220,64	16	8.902
8	Loloda	614,01	17	12.152
Kabupaten Halmahera Barat		2227,56	173	114.956

Sumber: Kabupaten Halmahera Barat dalam Angka, 2024

Data dalam Tabel 4.1. di atas memperlihatkan pendistribusian wilayah kecamatan dilihat dari luasnya masih berbeda antara satu dengan lainnya terdapat kecamatan yang memiliki wilayah yang sangat luas dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Seperti terlihat kecamatan yang wilayahnya sangat luas adalah

Kecamatan Loloda dengan luas 614,01 km². Dan kecamatan yang terkecil wilayahnya adalah Kecamatan Ibu yang memiliki wilayah seluas 109,82 km². Pendistribusian wilayah ini disesuaikan dengan jumlah penduduk dan kondisi geografis pada masing-masing wilayah tersebut. Deskripsi keadaan demografi Kabupaten Halmahera Barat pada tahun 2021 dari data BPS jumlah penduduk sebanyak 134.630 jiwa. Kecamatan Jailolo dalam hal ini merupakan kecamatan dengan penduduk terbanyak. Sementara itu, penduduk Kecamatan Loloda Tengah merupakan kecamatan dengan penduduk yang paling sedikit.

Sedangkan jarak kecamatan terhadap Ibu Kota Kabupaten Halmahera Barat sangat beragam. Jarak terdekat ada pada Kecamatan Sahu dengan jarak 10 km dan jarak terjauh ada pada Kecamatan Loloda dengan jarak 117,4 km. Berikut gambar yang menerangkan jarak antara kecamatan terhadap Ibu Kota Kabupaten Halmahera Barat.

Gambar 4.2. Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Halmahera Barat



Sumber: BPS, Kabupaten Halmahera Barat dalam Angka, 2024.

2. Gambaran Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi

Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Halmahera Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Halmahera Barat. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, maka Bupati Kabupaten Halmahera Barat mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

Adapun Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat tersusun sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris, terdiri atas:
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- 3). Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a) Seksi Identitas Penduduk
 - b) Seksi Pindah Datang Penduduk
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

6) Unit Pelaksana Teknis Dinas

Tugas dan fungsi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat terdeskripsi sebagai berikut:

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan kebijakan teknis operasional, mengkoordinasikan, melaksanakan kerja sama dalam mengendalikan pelaksanaan dalam rangka membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan dibidang Kependudukan dan Pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, maka Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- a) Perumusan, Penetapan dan Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang
- b) Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c) Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d) Pengkoordinasian, fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas dinas;
- e) Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas; dan
- f) Pelaksalaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud diatas, Kepala Dinas mempunyai uraian tugas :

- a) Memimpin dan mengendalikan seluruh kegiatan dilingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b) Merumuskan kebijakan tekrris dan menjabarkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang, Rencana Pembangunan Jangka Menengah dan Rencana Strategi

Kabupaten Halmahera Barat dalam Lingkup Tugasnya dalam bentuk rencana kerja;

- c) Mengkoordinasikan seluruh program dengan instansi terkait sesuai peraturan yang berlaku guna kelancaran tugas;
- d) Mendelegasikan sebagian kewenangan kepada pejabat dibawahnya secara berjenjang guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- e) Membina bawahan dengan memberi petunjuk serta arahan agar pelaksanaan tugas sesuai rencana;
- f) menilai dan mengevaluasi pelaksanaan tugas pejabat dibawahnya secara berjenjang sebagai bahan pembinaan karier.
- g) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Bupati baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pertanggungjawaban;
- h) Memberikan saran dan pertimbangan Kepada Bupati baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pengambilan kebijakan;
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati baik lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas.

2) Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas, mempunyai tugas pokok perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan meliputi perencanaan, pembinaan ketatausahaan, hukum, keuangan dan aset, kerumahtanggaan, kerjasama, kearsipan, dokumentasi, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kehumasan dan keprotokolan, kepegawaian dan pelayanan

administrasi di lingkungan dinas serta pengkoordinasian program dan kegiatan pada Bidang dan Seksi.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, maka Sekretaris mempunyai fungsi:

- a) perencanaan operasional Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b) penyelenggaraan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c) pengendalian, pembinaan, evaluasi dan pelaporan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d) pengkoordinasian kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan dengan Bidang-Bidang lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud diatas, Sekretaris mempunyai uraian tugas:

- a) Memimpin dan mengendalikan kegiatan bidang kesekretariatan berupa administrasi dan ketatausahaan, dan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b) Merumuskan program urusan umum dan perlengkapan, kepegawaian, keuangan, serta hubungan masyarakat sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- c) Mengkoordinasikan tugas dengan kepala bidang dilingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna kelancaran pelaksanaan tugas;

- d) Membina penyusunan teknis operasional kerja dilingkup sekretariat berdasarkan program yang diterapkan;
- e) Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai seluruh kegiatan Dinas guna tersosialisasinya program yang telah ditetapkan;
- f) Membagi tugas kepada kepala sub bagian berdasarkan tugas dan fungsi guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- g) Memberi petunjuk kepada kepala sub bagian berdasarkan pedoman kerja agar terhindar dari kesalahan;
- h) Mengevaluasi pelaksanaan tugas kepala sub bagian di lingkup sekretariat sebagai bahan pembinaan karier;
- i) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pertanggungjawaban;
- j) Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pengambilan kebijakan;
- k) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas baik lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas.

Dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas sebagaimana disebutkan di atas, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, membawahi: (a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; (b) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.

3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan program teloris Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Dalam melaksanakan

tugas pokok Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunya fungsi Melaksanakan Program Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yakni:

- a) Memimpin dan mengendalikan pelaksanaan tugas di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
- b) Merumuskan program di lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai pedoman kerja.
- c) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan dengan Sekretaris dan Kepala Bidang di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk
- e) Melaksanakan penerbitan dokument pendaftaran penduduk;
- f) Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendar[aran pendudu
- g) Membagi tugas kepada Kepala Seksi di lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk guna kelancaran pelaksanaan tugas
- h) Memberi petunjuk kepada Kepala Seksi di lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk berdasarkan tugas dan fungsi agar terhindar dari kesalahan.
- i) Mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengetahui kesesuaian dengan arahan yang diberikan;

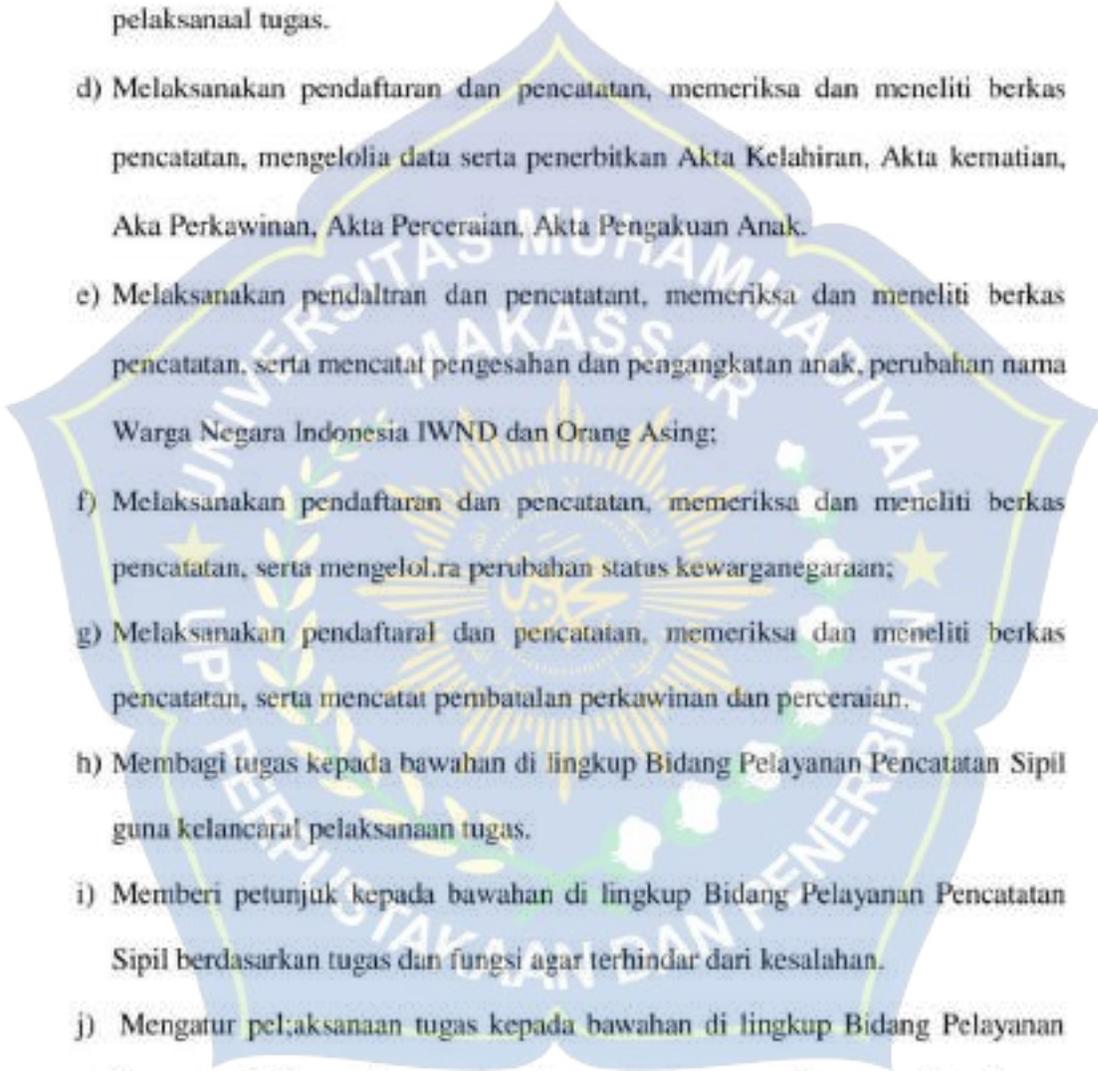
- j) Menilai dan mengevaluasi pelaksanaan tugas staf di lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karier;
- k) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pertanggungjawaban.
- l) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pengambilan keputusan.
- m) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tulisan guna memperlancar pelaksanaan tugas.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, maka tugas-tugas yang ada didistribusikan kepada: (a) Seksi Identitas Penduduk; dan (b) Seksi Pindah Datang Penduduk.

4). Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan program teknis Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai uraian tugas:

- a) Memimpin dan mengendalikan pelaksanaan tugas di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
- b) Merumuskan program di lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai pedoman kerja.

- 
- c) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan dengan Sekretaris dan Kepala Bidang di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- d) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak.
- e) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama Warga Negara Indonesia IWND dan Orang Asing;
- f) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mengelola perubahan status kewarganegaraan;
- g) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pembatalan perkawinan dan perceraian.
- h) Membagi tugas kepada bawahan di lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- i) Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil berdasarkan tugas dan fungsi agar terhindar dari kesalahan.
- j) Mengatur pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil untuk mengetahui kesesuaian dengan arahan yang diberikan.
- k) Menilai dan mengevaluasi pelaksanaan tugas staf di lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karier.
- l) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pertanggungjawaban.

m) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pengambilan keputusan.

n) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tulisan guna memperlancar pelaksanaan tugas.

5). Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan program teknis Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data mempunyai fungsi melaksanakan Program Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Adapun uraian tugas bidang ini adalah:

a) Memimpin dan mengendalikan pelaksanaan tugas di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data.

b) Merumuskan program di lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan sebagai pedoman kerja.

c) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan dengan Sekretaris dan Kepala Bidang di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna kelancaran pelaksanaan tugas.

d) Memberikan layanan informasi Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil melalui papan informasi maupun secara lisan

- e) Memeriksa data dan dokumen yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan
- f) Pengendalian, pemantauan, pengawasan dan penyelidikan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil,
- g) Pengendalian, pemantauan dan pengawasan mobilitas penduduk dan arus komuter penduduk.
- h) Membagi tugas kepada Kepala Seksi di lingkup Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- i) Memberi petunjuk kepada Kepala Seksi di lingkup Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data berdasarkan tugas dan fungsi agar terhindar dari kesalahan.
- j) Mengatur pelaksanaan tugas Kepala Seksi di lingkup Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data untuk mengetahui kesesuaian dengan arahan yang diberikan.
- k) Menilai dan mengevaluasi pelaksanaan tugas staf di lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan pemanfaatan Data sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karier
- l) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai batran pertanggungjawaban.
- m) Memberikan saran dan perimbangan kepada Kepala Dinas baik lisan maupun tertulis sebagai bahan pengambilan keputusan.
- n) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas baik lisan maupun tulisan guna memperlancar pelaksanaan tugas.

f. Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional pada lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat ditetapkan menurut kebutuhan yang mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b. Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pegawai pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat dapat dipetakan menurut karakteristik pegawai menurut tingkat pendidikan, jenis kelamin, pangkat dan golongan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Magister (S2)	4	21,05
2	Sarjana (S1)	7	36,84
3	SMA/SMK	8	42,10
	Total	19	100

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Barat, November 2024

Data dalam Tabel 4.2. memperlihatkan keadaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, secara keseluruhan dari 19 pegawai organik yang ada pada instansi ini memperlihatkan pada umumnya berpendidikan tinggi sebanyak lebih separuh dari jumlah pegawai yang ada berpendidikan pada level sarjana dan pascasarjana magister, dan hanya 42,10 persen masih berpendidikan setingkat SMA/SMK. Berdasarkan karakteristik pegawai tersebut dapat dikatakan bahwa dari segi tingkat pendidikan pegawai pada instansi ini memiliki kualitas yang sangat baik. Diantara seluruh pegawai yang memiliki pendidikan tinggi (sarjana dan pascasarjana) tersebut menduduki posisi sebagai pimpinan seperti Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub

Bidang dan Kepala Seksi. Sedangkan yang berpendidikan setingkat SMA/SMK pada umumnya sebagai staf pelaksana.

Gambaran karakteristik pegawai dapat juga dilihat menurut jenis kelamin pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	10	52.63%
2	Perempuan	9	47.37%
	Total	19	100

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Barat, November 2024

Data dalam Tabel 4.3 memperlihatkan distribusi pegawai menurut jenis kelamin pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Dari data tersebut terlihat distribusi pegawai berimbang antara laki dengan perempuan jumlahnya hampir sama, laki-laki lebih banyak satu orang dibanding perempuan. Dilihat dari pendistribusian kedudukan atau posisi jabatan antara pegawai laki-laki dengan pegawai perempuan terlihat lebih banyak perempuan yang menduduki jabatan struktural seperti jabatan Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi dibandingkan dengan pegawai laki-laki.

Tabel 4.4. Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat Golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase
1	Golongan IV	2	10.53%
2	Golongan III	12	63.16%
3	Golongan II	5	26.32%
	Total	19	100

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Halmahera Barat, November 2024

Distribusi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat dilihat dari kedudukan pegawai menurut Pangkat/Golongan

terlihat pangkat golongan tertinggi berada pada Golongan IV yang diduki oleh pejabat Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas, kemudian Golongan III yang diduduki oleh pejabat Kepala Bidang, Sub Bidang dan Kepala Seksi dan golongan pegawai terendah adalah Golongan II yang diduki oleh semua pegawai staf, pada sebagian pegawai staf juga terdapat pegawai yang berada pada Golongan III.

Berdasarkan data keadaan pegawai tersebut, data ini dapat memberikan gambaran umum tentang karakteristik pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan e-government. Sebagaimana diketahui bahwa efektifnya implementasi e-government sangat ditentukan oleh kualitas pegawai yang melaksanakan pelayanan tersebut yang membutuhkan kecakapan dibidang teknologi dan mampu mengoperasikan perangkat-perangkat teknologi pelayanan yang ada.

3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat

Penyelenggaraan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera Barat menggunakan standar pelayanan yang sama pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada seluruh daerah di Indonesia. Sebagaimana diketahui bahwa instansi ini menyelenggarakan kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dimana mekanisme prosedur pelayanan dilakukan dengan menggunakan sistem digitalisasi secara nasional. Sesuai dengan tata kelola pelayanan kependudukan, maka Bupati Kabupaten Halmahera Barat menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 3.A Tahun 2023

tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera Barat.

Sesuai dengan Peraturan Bupati tersebut terdapat jenis-jenis pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil meliputi:

Jenis Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil meliputi :

- a. Kartu Keluarga (KK);
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. pelayanan keterangan pindah antar Desa dalam kecamatan;
- d. pelayanan keterangan pindah antar kecamatan dalam Kabupaten;
- e. pelayanan keterangan pindah antar kabupaten/kota dalam dan luar provinsi;
- f. pelaporan penduduk yang datang di wilayah Kabupaten Halmahera Barat;
- g. pencatatan kelahiran;
- h. pencatatan perkawinan;
- i. pencatatan pembatalan perkawinan;
- j. pencatatan kematian;
- k. pencatatan perceraian;
- l. pencatatan pembatalan perceraian;
- m. pencatatan pengakuan anak/pengesahan anak; dan/atau
- n. pencatatan pengangkatan anak (adopsi).

Prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat berasaskan pada:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;

- c. kesamaan hak
- d. keprofesionalan;
- e. partisipatif;
- f. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- g. keterbukaan;
- h. akuntabilitas, transparansi dan tertib administrasi;
- i. fasilitas;
- j. ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan SOP penyelenggaraan pelayanan pada instansi ini, maka proses pelayanan sesuai standar dengan jaminan penyelesaian setiap pelayanan sebagai berikut:

a. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Jangka waktu pengurusan Kartu Keluarga (KK) ditetapkan selama 4 (empat) hari kerja, dengan perincian meliputi:

- 1) Proses di Desa selama 1 (satu) hari kerja;
- 2) Proses di Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja; dan
- 3) Proses di Dinas selama 2 (dua) hari kerja

Jangka waktu pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditetapkan selama 4 (empat) hari kerja dengan perincian meliputi:

- 1) Proses di Desa selama 1 (satu) hari kerja;
- 2) Proses di Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja; dan
- 3) Proses di Dinas selama 2 (dua) hari kerja.

Jangka waktu pengurusan pelayanan keterangan pindah dan keterangan pindah datang :

1) Jangka waktu pengurusan pelayanan keterangan pindah dan keterangan pindah antar Desa dan Kecamatan, ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja dengan perincian meliputi :

- a) Proses di Desa dan Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja; dan
- b) Proses di Dinas selama 1 (satu) hari kerja.

2) Jangka waktu pengurusan pelayanan keterangan pindah antar Kecamatan dalam Kabupaten ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja dengan perincian meliputi:

- a) Proses di Desa dan Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja; dan
- b) Proses di Dinas 1 (satu) hari kerja.

3) Jangka waktu pengurusan pelayanan keterangan pindah antar Kabupaten/Kota dalam dan luar Provinsi ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja dengan perincian meliputi:

- a) Proses di Desa dan Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja;
- b) Proses di Dinas selama 1 (satu) hari kerja.

4) Jangka waktu pengurusan pelaporan penduduk yang datang di wilayah Kabupaten Halmahera Barat ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja dengan perincian sebagai berikut:

- a) Proses di Desa dan di Kecamatan selama 1 (satu) hari kerja;
- b) Proses di Dinas selama 1 (satu) hari kerja.

b. Pelayanan Pencatatan Sipil

Jangka waktu pelayanan pada pencatatan sipil, ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Pengurusan pencatatan kelahiran ditetapkan selama 3 (tiga) hari kerja dengan perincian meliputi :
 - a) Proses di Desa selama 1 (satu) hari kerja; dan
 - b) Proses di Dinas selama 2 (dua) hari kerja.
- 2) Pengurusan pencatatan perkawinan, baik dilakukan di Dinas maupun di luar Dinas ditetapkan selama 3 (tiga) hari kerja;
- 3) Pengurusan pencatatan pembatalan perkawinan, yang prosesnya dilakukan di Dinas ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja;
- 4) Pengurusan pencatatan kematian di Dinas ditetapkan selama 1 (satu) hari kerja;
- 5) Pengurusan pencatatan perceraian di Dinas ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja;
- 6) Pengurusan pencatatan pembatalan perceraian di Dinas ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja;
- 7) Pengurusan pencatatan pengakuan anak/pengesahan anak di Dinas ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja; dan/atau pengurusan pencatatan pengangkatan anak (adopsi) di Dinas ditetapkan selama 2 (dua) hari kerja.

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 3.A Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera Barat, pada Bab VI yang mengatur pembiayaan disebutkan pelayanan pengurusan dan penerbitan semua dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tidak dipungut biaya atau gratis.

4. Keadaan Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Halmahera Barat.

Pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat sudah menggunakan perangkat pelayanan berbasis digital, baik pelayanan yang bersifat terpusat seperti pelayanan KK, KTP, Kartu Identitas Anak (KIA) yang masuk kedalam sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital) secara nasional. Sedangkan pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil lainnya juga menggunakan pelayanan secara digital sesuai dengan perangkat aplikasi yang ada pada instansi ini yakni Lentera Sasadu Dukcapil yang merupakan inovasi perangkat pelayanan digital pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.

Keadaan penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat sebagaimana data yang diperoleh dari instansi tersebut sampai dengan Bulan Agustus 2024 jumlah total perekaman KTP kepada warga berjumlah 80.269 jiwa yang wajib KTP atau baru mencapai 76,92 persen dari keseluruhan penduduk yang bersyarat untuk memiliki KTP. Dari data yang ada kecamatan yang terbanyak melakukan perekaman adalah Kecamatan Jailolo yang mencapai 86,57 persen, sementara yang terendah yang melakukan perekaman adalah Kecamatan Jailolo Selatan yang baru mencapai 63,84 persen. Dari data yang ada memperlihatkan bahwa tingkat persentase perekaman KTP bagi penduduk wajib KTP yang berusia 17 tahun sebagaimana ketentuan perundang-undangan yang ada di daerah ini belum mencapai target nasional.

B. Hasil Penelitian

Efektivitas penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, dalam penelitian ini didasarkan pada empat indikator efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Budiani (2007) meliputi aspek ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan pelaksanaan program. Keempat indikator tersebut dijabarkan sesuai hasil penelitian lapangan sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program

Pada indikator ketepatan sasaran program yang diukur adalah sejauhmana program penerapan *e-government* ini terlaksana dengan baik dan dapat memberikan manfaat bagi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Pada indikator ini terdapat dua dimensi pengukuran yang digunakan yaitu (a) Kesesuaian program dengan target, dan (b) pemenuhan kebutuhan pelayanan. Penilaian responden untuk dimensi indikator ketepatan sasaran program dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.5. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas kesesuaian program dengan target pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Efektif	39	52
2	Cukup Efektif	24	32
3	Tidak Efektif	12	16
4	Sangat tidak efektif	0	0
Total		75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Data pada Tabel 4.5 memberikan gambaran bahwa dari 75 responden yang memberikan tanggapan mengenai efektivitas kesesuaian program dengan target pelayanan yang terlaksana pada instansi ini memperlihatkan penilaian dengan persentase tertinggi berada pada kategori sangat efektif yang dikemukakan oleh sebanyak 52% responden dan 32% responden lainnya menilai cukup efektif. Dan hanya 16% diantaranya yang memberi penilaian kurang efektif. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program e-government pada instansi ini sudah sesuai dengan target pelayanan.

Penerapan e-government dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat sudah diterapkan secara menyeluruh pada jenis-jenis pelayanan yang ada pada instansi ini, tidak hanya pada pelayanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, KIA tetapi semua jenis pelayanan yang ada seperti pelayanan pencatatan sipil yang menggunakan aplikasi Lentera Sasadu Dukcapil yang merupakan hasil inovasi pelayanan pada instansi ini. Masih adanya responden yang memberikan penilaian kurang efektif hal itu tidak terlepas pada kondisi bahwa belum semua warga masyarakat dapat menggunakan aplikasi pelayanan berbasis digital yang sudah disediakan, sehingga mereka perlu diberi bantuan oleh petugas yang ada. Pada situasi ini apabila jumlah warga yang dilayani cukup banyak pada hari-hari tertentu dapat menyebabkan antrian. Namun jika tidak terlalu padat, kondisi ini dapat ditangani dengan cepat oleh petugas.

Aspek penilaian pada indikator ini dapat dilihat pada dimensi pemenuhan kebutuhan pelayanan. Pada aspek ini dilihat pada sejauhmana warga yang menggunakan fasilitas pelayanan berbasis digital pada instansi ini dapat

terakomodir semua kebutuhan pelayanannya. Seperti diketahui pada instansi ini terdapat dua jenis pelayanan utama yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil. Penilaian responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diperlukan warga

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Efektif	31	41,33
2	Cukup Efektif	35	46,67
3	Tidak Efektif	9	12
4	Sangat tidak efektif	0	0
Total		75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Data dalam Tabel 4.6 diatas memperlihatkan penilaian responden mengenai pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diperlukan warga. Pada tabel tersebut terdapat 46,67% responden menilai cukup efektif dan 41,33% responden menilai sangat efektif. Artinya jumlah responden yang memberi penilaian positif lebih dari 88% dari keseluruhan penilaian, dan hanya 12 persen yang memberi penilaian tidak efektif.

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa semua jenis pelayanan yang diperlukan oleh warga terkait dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada instansi ini sudah dapat terpenuhi secara efektif. Sekalipun masih ada responden yang memberi penilaian tidak efektif yang jumlahnya sangat sedikit, hal itu disebabkan karena prosedur pelayanan terkait dengan administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil masih diperlukan pelayanan pada instansi kantor desa/kelurahan, dan dari kecamatan seperti pemberian surat pengantar atau rekomendasi yang kemudian dilanjutkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari hasil wawancara dengan beberapa warga, mereka mengatakan bahwa “sebaiknya pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sebaiknya dilaksanakan saja pada instansi ini tidak perlu lagi warga berhubungan dengan kantor desa atau kantor kecamatan”. Dari penjelasan warga tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan dapat lebih efektif apabila tidak terlalu panjang prosedur yang harus dilewati oleh warga.

2. Sosialisasi Program

Efektifnya pelaksanaan suatu program ditentukan oleh pada sejauhmana masyarakat dapat menerima program tersebut. Biasanya suatu program yang baru cenderung mendapat penolakan dari warga sebelum mereka mengetahui dan memahami tujuan dari suatu program. Hal yang sama juga terjadi pada penerapan e-government berupa digitalisasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil pada instansi ini. Namun karena program pemerintah ini wajib dilaksanakan, maka mau tidak mau masyarakat menerimanya. Untuk mengukur sosialisasi program, ada dua dimensi yang dijadikan sebagai alat ukur yaitu prosedur pelayanan dan pemenuhan persyaratan dokumen pelayanan.

Prosedur pelayanan dilihat pada aspek tahapan pelaksanaan pelayanan yang mengikuti alur seperti sudah ditetapkan dalam SOP pelaksanaan pelayanan. Prosedur ini terkait dengan waktu yang digunakan dalam memproses suatu pelayanan sampai selesainya. Berikut dapat dilihat penilaian responden.

Tabel 4.7. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mudah	27	36
2	Cukup mudah	30	40
3	Tidak mudah	10	13,33
4	Sangat tidak mudah	8	10,67
	Total	75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap aspek efektivitas prosedur pelayanan dalam penerapan e-governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa terdapat sekitar 40% responden yang memberi penilaian bahwa prosedur pelayanan cukup mudah dan 36% lainnya menyatakan sangat mudah. Dari penilaian tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan pada instansi ini terfaksana secara efektif. Dan hanya 13,33% responden menilai prosedur pelayanan dengan menggunakan perangkat layanan digital tidak mudah, dan 10,67% lainnya menilai sangat tidak mudah.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan dengan menggunakan aplikasi digital pada instansi ini dapat dikatakan prosedur pelayanannya mudah karena semua tahapan pelayanan yang ada sudah ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Kabupaten Halmahera Barat Nomor 3.A Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sehingga melalui kebijakan tersebut memberikan pedoman bagi warga dan penyelenggara pelayanan dalam melayani.

Sementara terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian bahwa prosedur pelayanan tidak mudah bahkan ada yang menyatakan sangat tidak mudah, hal tersebut disebabkan oleh kondisi bahwa tidak semua warga memahami dan dapat mengoperasikan perangkat teknologi komputer sebagai sarana pelayanan digital yang diterapkan pada instansi ini. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden memberi pernyataan yang sama bahwa “mereka masih merasa asing dan takut-takut menginput data sendiri kedalam aplikasi program pelayanan yang ada”, hal tersebut juga dibenarkan oleh salah seorang staf pelayanan di instansi ini yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan pengurusan pada instansi ini tetap diarahkan dan dipandu dalam menggunakan perangkat komputer. Penilaian tersebut dibuktikan oleh peneliti pada observasi yang dilakukan terlihat bahwa petugas tetap melakukan penginputan data sendiri sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Aspek dimensi sosialisasi program yang diperlukan dalam penerapan pelayanan digital adalah persyaratan dokumen seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai persyaratan pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mudah	31	41,33
2	Cukup mudah	29	38,67
3	Tidak mudah	8	10,67
4	Sangat tidak mudah	7	9,33
Total		75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Sebagaimana diketahui bahwa dalam penerapan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekalipun sudah dilakukan menggunakan perangkat secara digital, namun dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk pelayanan baik seperti pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil tetap dibutuhkan dokumen pendukung. Dari hasil penilaian responden seperti terlihat dalam Tabel 4.8 menunjukkan terdapat 41,33% responden menyatakan sangat mudah dan 38,67% lainnya menyatakan cukup mudah. Secara rata-rata penilaian responden untuk aspek ini lebih dari 80% berpandangan bahwa persyaratan pelayanan yang ditentukan dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil mudah saja dipenuhi. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap dokumen persyaratan pelayanan untuk berbagai jenis pelayanan yang ada pada instansi ini terlihat sudah sangat jelas tertulis dalam SOP pelayanan yang dipasang pada papan informasi pelayanan yang ada di instansi ini sehingga hal tersebut mudah dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu informasi mengenai persyaratan pelayanan juga dapat diakses pada aplikasi Pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Barat dan juga pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Beberapa responden yang memberikan penilaian pada kuesioner yang diberikan menyatakan persyaratan pelayanan tidak mudah dan sangat tidak mudah, setelah dilakukan konfirmasi melalui wawancara ternyata para warga tersebut tidak melakukan pencarian informasi terlebih dahulu pada website Pemda maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat sehingga biasanya mereka tidak membawa dokumen lengkap ketika datang ke kantor melakukan pengurusan. Situasi seperti ini yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan karena petugas akan melakukan verifikasi persyaratan dokumen

pendukung sebelum melakukan pelayanan lebih lanjut. Hal tersebut juga ditegaskan oleh salah seorang petugas pelaksana pelayanan bahwa setiap pelayanan yang akan diberikan kepada warga harus membawa dan memperlihatkan dokumen pendukung yang dipersyaratkan. Salah satu contoh pengurusan untuk penerbitan Akte Kelahiran, syarat dokumen yang diperlukan adalah surat keterangan lahir secara resmi dari rumah sakit atau tempat dimana anak tersebut dilahirkan.

3. Tujuan Program

Penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat menggunakan aplikasi perangkat digital komputer dan aplikasi khusus yang sudah tersedia baik perangkat digital yang merupakan program nasional seperti aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) maupun aplikasi yang merupakan inovasi instansi ini yaitu aplikasi *Leniera Sasadu Dukcapil*. Ada dua aspek yang diukur untuk melihat efektivitasnya yaitu kemudahan pelayanan, dan Kelancaran pelayanan.

Tabel 4.9. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mengakses pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mudah	35	46,67
2	Cukup mudah	29	38,67
3	Tidak mudah	9	12
4	Sangat tidak mudah	2	2,67
Total		75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Tanggapan responden mengenai kemudahan pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat berdasarkan

penerapan pelayanan secara digital atau penerapan e-government terlihat dalam Tabel 4.9 di atas menunjukkan pada umumnya responden memberikan penilaian bahwa pelayanan terlaksana secara efektif yang terukur pada 46,67% responden menilai sangat mudah mengakses pelayanan, dan 38,67% menyatakan cukup mudah. Dan lainnya hanya 12% menyatakan tidak mudah, dan terdapat 2,67% menilai sangat tidak mudah.

Penerapan pelayanan berbasis digital dengan menggunakan aplikasi yang sudah dirancang sesuai dengan kebutuhan pelayanan pada setiap instansi termasuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat seperti yang terlihat kelihatannya mudah, hanya saja persoalannya adalah sebagian besar warga yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini adalah pemula artinya mereka belum pernah menggunakan aplikasi yang ada. Berbeda misalnya kalau masyarakat yang menggunakan transaksi keuangan pada ATM (Anjungan Tunai Mandiri) karena sudah sering menggunakan fasilitas tersebut sehingga mereka tidak canggung lagi memanfaatkan misalnya menarik uang, mentransfer, bahkan sekarang dapat menyimpan/menyetor uang di mesin. Tetapi untuk memanfaatkan aplikasi pelayanan yang disediakan pada instansi ini mereka masih belum terbiasa sehingga sebagian besar bahkan hampir semua pelayanan yang ada pada instansi ini masih dibantu langsung oleh petugas pelayanan, sehingga hal ini juga berdampak pada terjadinya antrian pelayanan yang semestinya tidak perlu terjadi ketika fasilitas digital pelayanan ini dioptimalkan.

Konsekuensi masih adanya warga yang kurang memahami dan tidak terampil dalam mengoperasikan perangkat pelayanan digital yang ada sehingga

berdampak pada kelancaran pelayanan. Penilaian responden mengenai kelancaran pelayanan terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.10. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai kelancaran pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat lancar	20	26,67
2	Cukup lancar	41	54,67
3	Tidak lancar	11	14,67
4	Sangat tidak lancar	3	4
	Total	75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Tanggapan responden mengenai kelancaran pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat seperti terlihat dalam Tabel 4.10 di atas memperlihatkan frekuensi penilaian tertinggi adalah responden yang memberi penilaian cukup lancar dinyatakan sebanyak 54,67% responden, dan yang menilai sangat lancar sekitar 26,67% responden. Jika diperhatikan penilaian responden tersebut pada kategori penilaian efektif yakni sangat lancar dan lancar, maka dapat dikatakan kelancaran pelayanan pada instansi ini sudah efektif. Namund demikian masih terdapat sebagian responden yang menilai bahwa pelayanan kurang lancar seperti dikemukakan sebanyak 14,67%, dan yang memberi penilaian sangat tidak lancar sebanyak 4% responden. Sehingga ini juga masih menjadi masalah yang perlu dibenahi dan diatasi.

Masih adanya beberapa responden yang menilai bahwa penerapan digitalisasi pelayanan ternyata belum seluruhnya dinilai lancar dalam mengakases

pelayanan, dari pengamatan peneliti ditemukan bahwa tidak semua warga mampu mengoperasikan sendiri secara langsung fasilitas pelayanan digital yang ada. Sebagai contoh pada instansi ini sudah disediakan semacam mesin ATM untuk dapat mencetak Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak tetapi mesin tersebut jarang digunakan oleh warga secara langsung yang membutuhkan pelayanan tersebut, sehingga hal itu juga membutuhkan bantuan petugas/pegawai. Karena jumlah pegawai juga terbatas pada instansi ini karena selain yang bertugas melayani pekerjaan administrasi lainnya sehingga kondisi ini yang membuat proses pelayanan sedikit melambat. Situasi ini terlihat pada masih adanya warga yang antri lama menunggu proses pelayanan sampai selesai. Sebagaimana dikemukakan oleh salah seorang staf kantor ini dijelaskan bahwa "hambatan pelayanan berbasis digital ini adalah terletak pada kemampuan warga yang masih rendah kecakapannya dalam mengoperasikan perangkat komputer sehingga tetap pegawai harus membantunya seperti menginput data, memproses, mencetak sampai pelayanan selesai".

4. Pemantauan pelaksanaan program

Pemantauan pelaksanaan program sebenarnya masuk kedalam ranah tugas daripada pihak instansi yang berwenang untuk mengevaluasi kinerja sistem *e-government* yang sudah ada. Seperti halnya yang diterapkan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menggunakan perangkat digitalisasi pelayanan untuk administrasi kependudukan menggunakan sistem yang telah disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri yakni aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital. Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas berfungsinya

sistem digitalisasi pelayanan pada instansi ini dapat dilihat penilaian responden sebagai berikut.

Tabel 4.11. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas berfungsinya sistem pelayanan digital

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat efektif	28	37,33
2	Cukup efektif	37	49,33
3	Tidak efektif	5	6,67
4	Sangat tidak efektif	5	6,67
Total		75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Dari 75 responden dalam penelitian ini terdapat sebanyak 49,33% memberi penilaian perangkat sistem digital pelayanan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup efektif, dan 37,33% lainnya menyatakan sangat efektif. Dari pernyataan tersebut secara rata-rata yang memberi nilai efektif lebih 86% artinya sistem digitalisasi pelayanan berjalan efektif. Sekalipun demikian masih terdapat 6,67% yang memberi penilaian tidak efektif dan sangat tidak efektif.

Sistem digitalisasi pelayanan yang diterapkan pada instansi ini terdapat dua perangkat yaitu sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang merupakan perangkat pelayanan digital untuk administrasi kependudukan yang meliputi perangkat untuk pendaftaran, mutasi penduduk, penerbitan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA). Aplikasi ini terkoneksi secara nasional sehingga dalam pengoperasiannya dan eksekusi pelayanan sangat bergantung pada kesiapan perangkat yang ada baik perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Selain itu juga sangat dipengaruhi oleh faktor geografis

dan topografi dari suatu wilayah misalnya kapasitas internet yang kadang-kadang mengalami gangguan signal sehingga perangkat yang ada tidak dapat berfungsi secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang staf pelayanan pada instansi ini juga menjelaskan bahwa biasa terjadi pelayanan terhenti karena gangguan *networking* misalnya kendala teknis seperti listrik padam, gangguan jaringan internet, dan pada waktu-waktu tertentu sistem mengalami pelambatan untuk *loading*, kondisi ini disebabkan karena jalur komunikasi atau link yang ada sangat sibuk sehingga mengalami *outage* yakni situasi dimana akses koneksi ke internet menjadi terputus atau tidak dapat diakses untuk jangka waktu tertentu penyebabnya adalah gangguan jaringan, atau kondisi cuaca tertentu. Kondisi menyebabkan terhentinya pelayanan dan berakibat pada penundaan penyelesaian dokumen yang dibutuhkan oleh warga.

Efektifnya penerapan *e-government* dengan berbagai aplikasi pelayanan digital yang ada didalamnya adalah kemudahan operasional sistem.

Tabel 4.12. Distribusi frekuensi tanggapan responden mengenai efektivitas kemudahan operasional sistem digitalisasi pelayanan

No	Penilaian	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mudah	22	29,33
2	Cukup mudah	35	46,66
3	Tidak mudah	10	13,33
4	Sangat tidak mudah	8	10,66
	Total	75	100

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Data dalam Tabel 4.12 memperlihatkan penilaian responden mengenai kemudahan penggunaan atau operasionalisasi sistem digitalisasi pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat. Penilaian responden menunjukkan terdapat sebanyak 46,66% responden yang menilai cukup mudah, dan 29,33% lainnya menyatakan sangat mudah. Dan lainnya sekitar 13,33% menyatakan tidak mudah, dan 10,66% berpendapat sangat tidak mudah.

Proses transformasi dari sistem pelayanan publik secara manual ke sistem pelayanan berbasis digital online membutuhkan proses yang panjang, tidak hanya pada penyediaan peralatan berupa perangkat teknologi komputer seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan jaringan internet (*networking*). Tetapi yang terpenting adalah aspek *brainware* yaitu kemampuan manusianya yang terlibat dan terkait dengan sistem pelayanan digital tersebut yaitu pengelola layanan, dan masyarakat pengguna layanan atau yang dilayani oleh instansi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan dalam tabel frekuensi tersebut diatas, maka berikut dapat dilihat predikat penilaian responden dari rekapitulasi data pada masing-masing indikator mengenai efektivitas penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera. Adapun indikator efektivitas yang menjadi ukuran sebagai patokan penilaian yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan pelaksanaan program. Dari hasil penilaian responden pada setiap pertanyaan tersebut selanjutnya disajikan hasil rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 4.13. Rekapitulasi penilaian responden berdasarkan indikator efektivitas penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat

Indikator Penilaian	Skor Rata-rata	Predikat Penilaian
Ketepatan sasaran program	84,17	Sangat Efektif
Sosialisasi Program	79,17	Cukup Efektif
Tujuan Program	76,67	Cukup Efektif
Pemantauan Pelaksanaan Program	76,50	Cukup Efektif

Sumber: Hasil pengolahan data, Nopember 2024

Hasil rekapitulasi pendapat dari 75 responden penelitian ini memperlihatkan secara rata-rata pada setiap indikator penelitian penilaian responden dengan predikat paling tinggi yakni sangat efektif adalah indikator ketepatan sasaran program. Sementara indikator lainnya berada pada kategori cukup efektif.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka berikut dilakukan pembahasan terhadap temuan-temuan penelitian berdasarkan indikator penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya dan berdasarkan temuan penelitian baik dari hasil olahan kuesioner, wawancara dan observasi lapangan:

1. Ketepatan sasaran program

Pelaksanaan program *e-government* sebenarnya merupakan program nasional yang sudah menjadi kebijakan pemerintah melalui kebijakan tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) kebijakan ini sudah mengharuskan instansi lembaga pemerintah sudah menerapkan dalam

organisasinya sistem elektronik dalam tata kelola organisasi. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik berbagai inovasi yang telah dibuat dan diterapkan oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara.

Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan pada instansi ini meliputi pelayanan administrasi kependudukan yang sudah menggunakan perangkat aplikasi berbasis komputer yang sudah disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri RI. Karena program ini bersifat nasional sebagai implementasi dari program KTP elektronik secara nasional, maka seluruh perangkat sistem pelayanan elektronik ini yang mana aplikasinya dibuat oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri, jadi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat hanya sebagai pengguna.

Ada dua dimensi yang menjadi ukuran efektifnya ketepatan sasaran program sebagaimana dikemukakan oleh Budiani (2007) yakni (a) Kesesuaian program dengan target, dan (b) pemenuhan kebutuhan pelayanan. Kesesuaian program dengan penerapan *e-government* dinilai sudah efektif karena beberapa alasan yakni bahwa program ini adalah program nasional yang mutlak harus dilaksanakan karena dilakukan secara serentak di seluruh Indonesia. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan untuk mengakomodir seluruh warga negara wajib KTP, maka perlu dilakukan percepatan dengan menggunakan perangkat teknologi komputer yang terintegrasi secara nasional, maka disinilah diperlukannya perangkat teknologi sebagai alat utama. Sejalan dengan itu, maka dalam

memenuhi kebutuhan pelayanan sudah disesuaikan dengan target pencapaian tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan program ini yakni keterjangkauan pelayanan dan diperolehnya data yang valid terkait dengan administrasi kependudukan. Hasil penilaian responden terhadap indikator ini adalah sangat efektif karena dipandang program berjalan dengan baik karena dengan penyediaan perangkat teknologi secara digital memberikan kemudahan pelayanan sehingga pemenuhan kebutuhan pelayanan tercapai. Dari beberapa hasil. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang telah ditemukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya seperti hasil penelitian Alifiah Arum Muwardi dan Hendra Sukmana (2023) yang ditulis dalam artikel berjudul Efektivitas Website Plavon Dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pemerintah Desa Penambangan termuat dalam Jurnal Indonesian Journal of Public Reviewm menemukan bahwa melalui penerapan e-government pada digitalisais pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

2. Sosialisasi program

Sosialisasi program adalah penyampaian informasi terkait dengan penerapan *e-government* kepada seluruh masyarakat, sehingga segala hal terkait dengan persyaratan-persyaratan pelayanan dipahami oleh masyarakat. Ada dua aspek yang dilihat pada indikator ini yaitu (a) prosedur pelayanan, dan (b) persyaratan dokumen pelayanan. Dari kedua dimensi pengukuran yang digunakan pada indikator ini menunjukkan penilaian responden terhadap sosialisasi program penerapan e-government pada pelayanan publik di Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikategorikan cukup efektif.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang pernah dilakukan pada beberapa instansi lainnya yang menyebutkan bahwa sosialisasi program sangat penting supaya masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah dapat mempersiapkan diri dengan mempersiapkan pengetahuan dan memahami cara mempergunakan teknologi informasi yang menjadi alat utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang berbasis digital. Dari hasil penelitian terdahulu (Rizal et al., 2022; Putri & Reviandani, 2023; Nurlaila et al., 2024; Taufiq et al., 2019) dapat diketahui bahwa sosialisasi pelaksanaan program kadangkala tingkat efektivitasnya rendah yang terlihat pada munculnya kendala pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi diantaranya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital yang ada, dan juga keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis digital.

3. Tujuan Program

Tujuan program adalah pencapaian sasaran pelayanan sesuai dengan target yang sudah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Ada dua dimensi yang dijadikan ukuran yaitu (a) kemudahan pelayanan, dan (b) kelancaran pelayanan. Pada indikator ini penerapan *e-government* pada instansi dapat dikatakan sudah cukup efektif. Karena program *e-government* ini merupakan program nasional sebagai implementasi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik, maka pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia termasuk yang ada di Kabupaten Halmahera Barat sudah menerapkan sistem pelayanan secara digital online sebagai bagian daripada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan nasional.

Pada indikator ini penilaian responden berada pada kategori cukup efektif berdasarkan penilaian pada dua dimensi yaitu kemudahan, dan kelancaran pelayanan. Dilihat dari prosedur sistem pelayanan dan aplikasi yang digunakan sebenarnya cukup mudah dioperasikan begitu juga aspek kemudahan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya pelayanan secara digitalisasi ini memberikan kemudahan bagi pegawai pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat juga merasa nyaman dan terbantu dengan sistem pelayanan secara digital ini. Hanya saja masih ditemukan beberapa hal yang menjadi masalah umum dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital ini seperti penelitian yang dapat dilihat dari Nuralim dan Navasari (2023) yang menjelaskan bahwa tidak efektifnya penerapan *e-government* dalam sistem informasi desa disebabkan oleh dua faktor yaitu kapasitas sumber daya manusia aparat dan ketersediaan infrastruktur, hal yang sama juga ditemukan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama ketersediaan infrastruktur seperti signal internet yang kadang down (menurun atau melambat) kemampuan server juga sangat mempengaruhi karena sistem pelayanan administrasi kependudukan terpusat secara nasional sehingga kadangkala layanan melambat.

4. Pemantauan sasaran program

Pemantauan sasaran program dilaksanakan oleh pimpinan instansi atau petugas yang memiliki kewenangan untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan penerapan *e-government* pada berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan. Pemantauan ini sebagai bentuk monitoring dan evaluasi yang menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Indikator pemantauan sasaran program ini dari penilaian responden berada pada kategori cukup baik dari dua dimensi yang menjadi pengukuran indikator ini yaitu berfungsinya sistem dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem. Sejalan pemantauan yang terlihat bahwa sistem pelayanan secara digital pada instansi ini berjalan baik dan lancar, hanya saja memang pada waktu-waktu tertentu apabila pada jam sibuk pelayanan dan jumlah warga yang dilayani cukup banyak kadangkala mengalami kelambatan, karena pelayanan administrasi kependudukan ini bersifat nasional sehingga server terhubung ke operator pusat di Jakarta. Hal ini juga kadangkala terjadi gangguan teknis seperti signal internet yang tidak stabil. Khusus untuk perangkat berupa sarana teknologi komunikasi berbasis komputer yang digunakan pada instansi ini sudah baik karena semua fasilitas disediakan oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri.

Untuk kemudahan pelayanan, bagi masyarakat yang menggunakan perangkat aplikasi pelayanan digital yang tersedia terlihat warga masih kurang terampil dalam menggunakan fasilitas yang ada sehingga selalu dibantu oleh petugas yang ada terutama dalam melakukan penginputan data dan mencetak dokumen kependudukan yang diperlukan. Dalam pelayanan digital ini sebenarnya setiap warga sudah dapat melakukan sendiri dengan menggunakan perangkat yang dimiliki baik melalui HP (*mobile phone*), laptop dan komputer namun hal ini tidak dilakukan, sehingga mereka datang ke kantor untuk memperoleh pelayanan dan ditangani langsung oleh petugas, seperti halnya untuk pengurusan KTP dan Kartu Keluarga misalnya dapat dilakukan dalam aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Hasil temuan ini sejalan dengan yang ditemukan juga pada beberapa penelitian terkait dengan penerapan digitalisasi pelayanan pada berbagai instansi, kendala yang ada pada kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital

yang ada, dan juga keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis sehingga tetap saja masyarakat masih datang ke kantor untuk memperoleh pelayanan, (Oktavia & Choiriyah, 2023; Safira et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat dikatakan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara sudah terlaksana secara efektif. Secara umum penilaian responden berada pada kategori cukup efektif dilihat pada empat indikator efektivitas yaitu Ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan sasaran program.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan tentang Efektivitas Penerapan E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program dalam penerapan *e-government* dari dua dimensi pengukuran yang terdapat didalamnya yaitu kesesuaian program dengan target, dan pemenuhan kebutuhan pelayanan. Hasil penilaian responden mencapai skor total 84,17 persen, jika didiskusikan dengan standar skor penilaian efektivitas yang sudah ditentukan, maka pencapaian skor ini berada pada kategori sangat efektif.
2. Sosialisasi program sudah terlaksana cukup efektif, sesuai dengan penilaian responden mencapai skor rata-rata 79,17 persen. Berdasarkan penilaian responden pada dua dimensi pengukuran yang ada yakni prosedur pelayanan, dan persyaratan dokumen pelayanan dinilai sudah terlaksana dengan baik artinya program penerapan digitalisasi pelayanan tersosialisasikan dengan baik yang terlihat dipahaminya prosedur pelayanan oleh warga yang membutuhkan pelayanan, dan persyaratan dokumen pelayanan juga diketahui dengan baik karena pihak penyelenggara pelayanan sudah mensosialisasi dengan menyampaikan informasi pelayanan di kantor atau website resmi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat.
3. Tujuan program penerapan *e-government* sudah tercapai dengan baik. Hasil penilaian responden menunjukkan skor rata-rata penilaian pada dua dimensi

pengukuran pada indikator ini yakni kemudahan pelayanan, dan kelancaran pelayanan mencapai skor 76,67 persen atau penilaian sudah cukup efektif.

4. Pemantauan pelaksanaan program penerapan *e-government* pada instansi ini sudah terlaksana dengan baik, hasil penilaian responden pada dua dimensi indikator yakni berfungsinya sistem, dan kemudahan operasional sistem mencapai skor rata-rata 76,50 persen artinya berada pada kategori cukup efektif.



B. Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang disimpulkan diatas yang menunjukkan bahwa efektivitas penerapan *e-government* melalui digitalisasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara sudah terlaksana baik atau berada pada kategori cukup efektif, namun terdapat beberapa hal yang perlu disarankan untuk mengoptimalkan penerapan *e-government* sebagai berikut:

- I. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat:
 1. Berikan pelatihan secara berkala kepada pegawai agar mereka trampil menggunakan teknologi *e-government* dan mampu membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.
 2. Sediakan pusat bantuan offline yaitu dengan menugaskan salasatu pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil disetiap kantor kecamatan untuk membantu melayani masyarakat yang tidak memiliki akses atau kemampuan menggunakan aplikasi *e-government*.
 3. Lakukan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan *e-government* untuk mengidentifikasi kendala serta memperbaiki kekurangan dalam pelayanan.
- II. Untuk Masyarakat:
 1. Berikan unpan balik kepada dinas tentang masalah yang dihadapi saat menggunakan aplikasi, sehingga dinas dapat melakukan perbaikan yang diperlukan.
 2. Bersifat proaktif dalam memanfaatkan layanan *e-government* untuk urusan administrasi kependudukan seperti pembuatan e-ktp, kartu keluarga, akta

kelahiran, kartu identitas anak dan lain sebagainya.

III. Untuk Peneliti Selanjutnya:

1. Bandingkan penerapan e-government di Kabupaten Halmahera Barat dengan daerah lain untuk menemukan strategi terbaik yang bisa diadopsi.
2. Teliti tingkat literasi digital masyarakat, hambatan sosial budaya, dan pengaruhnya terhadap efektivitas penerapan e-government.
3. Usulkan pengembangan fitur-fitur baru dalam aplikasi e-government yang lebih ramah bagi pengguna dan sesuai dengan kebutuhan lokal.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15-15.
- Agustina, U. N. (2016). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) Di Puskesmas Gantrung Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun. *Publika*, 4(3).
- Dimianus Ding. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 02 No. 02. h. 8-10.
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna "eka taruna bhakti" desa sumerta kelod kecamatan denpasar timur kota denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49-57.
- Depdagri. B. (1991). Pengukuran Kemampuan Daerah Tingkat II dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Nyata dan Bertanggungjawab. Jakarta: Balitbang Depdagri. Balley, KD, 1978, *Methods of Social Research*. New York: The Free Press, A. Division of Mamillan Publishing Co. Inc.
- Handoko, T. H. (2015). Manajemen, Edisi Revisi, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mahsyar, A. (2014). The Interaction Model Between Street-Level Bureaucrats and the Public in Health Service Provision at Puskesmas. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 21(1), 44-48.
- Muwardi, A. A., & Sukmana, H. (2024). E-Government Boosts Administrative Efficiency in Rural Indonesia. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3), 10-21070.
- Nuralim, I., & Navasari, S. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Desa Berbasis E-Government Di Desa Kertasaya Kecamatan Panawangan.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37.
- Oktavia, E. N., & Choiriyah, I. U. (2023). *The Effectiveness Of E-Government Through Online Services (Plavon) Dukcapil (Case Study Of Prohibition Village Government Of Candi District, Sidoarjo Regency): Efektivitas E-Governement Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil (Studi Kasus Pemerinta*.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).

- Richard, M. (n.d.). Steers (1999: 53) Efektivitas Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizal, A., Triandani, S., April, M., & Alkadafi, M. (2022). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penataan Administrasi Pemerintahan Desa Berbasis Teknologi Informasi (E-Government). *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 76–91.
- Safira, L. A., Kusbandrijo, B., & Murti, I. (2022). The Effectiveness Of Online Services At The Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Sidoarjo District. *MAP Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 1–6.
- Sugiyono, S. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145–152.
- Umar, H. (2004). *Metode riset ilmu administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Putri, N. H., & Soesiantoro, A. (2023). Pemanfaatan Website Plavon Dukcapil Dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 1(1), 237-245.
- Pratiwi, P. (2020). Menuju Pemerintahan Elektronik yang Transformatif. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (JAPD)* 15 <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i2.689>
- Subagyo, A. W. (2000). Efektivitas program penanggulangan kemiskinan dalam pemberdayaan masyarakat perdesaan:: Studi kasus di Kabupaten Kediri Jawa Timur (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

LAMPIRAN

A. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat



Gambar 2. Ruang Tunggu Pelayanan



Gambar 3. Kegiatan Pelayanan pada meja kerja



Gambar 4. Interaksi pegawai dengan warga yang dilayani



Gambar 5. Proses penginputan data oleh operator ke Sistem IKD



Gambar 6. Wawancara peneliti dengan pejabat Kadis



Gambar 7. Wawancara dengan staf dan observasi penginputan data



Gambar 8. Fasilitas komputer untuk pelayanan digital



Gambar 9. Wawancara dengan warga masyarakat



Gambar 10. Wawancara dengan warga yang mengurus salah satu dokumen

B. Dokumen Perizinan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA BARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JAILOLO

Jl. Syarikat Nomor 11 Kompleks Perkantoran Pemda. Kode Pos 97752

SURAT KETERANGAN NOMOR: 80/dukcapil-5K/VIII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDI R PILLY, M.PD
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Halmahera Barat

dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar yang bernama :

Nama : RITON AMARULLAH
Nim : 105611101521
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Benar-benar telah melakukan penelitian dengan Judul " Efektivitas Penerapan E.Government " di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara
Demikian Surat keterangan ini dibuat , agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jailolo, 19 Desember 2024

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Halmahera Barat,



ANDI R. PILLY, M. Pd.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 239 Telp. 08413965388 Makassar 90221 e-mail: lp3@pusisumuh.ac.id

Nomor : 5410/05/C.4-VIII/XII/1446/2024

04 December 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

03 Jumadil akhir 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Kabupaten Halmahera Barat

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

Maluku Utara

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1205/FSP/A.1-VIII/XII/1446 H/2024 M tanggal 4 Desember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **RITON AMARULLAH**

No. Stambuk : **10561 1101521**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Efektivitas Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 Desember 2024 s/d 9 Februari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua NPM,

Dr. Muhsin Arief Muhsin, M.Pd.

NPM 4127761



PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH
Jl. Pengabdian No. 1 Jali
JAILOLO

Nomor : 070415/BKBP/0001/2024
 Sifat :
 Perihal : Isi Penelitian

Kepada :
 Yth, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat

Tempat

Berdasarkan surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar nomor : 541055/C.4-VI/001/1446/2024, tanggal 04 Desember 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Bersama ini memberikan REKOMENDASI kepada

Nama : Rida Ardiyana
 No. Sambuk : 110611101521
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Bermaksud mengadakan penelitian/survei/research.

Judul : Efektivitas Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat

Waktu : 09 Desember 2024 s/d 09 Januari 2025

Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat

Selubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada pemittas agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Berkewajiban memahmati dan mentaati peraturan dan tata laksana yang berlaku di tempat pelaksanaan penelitian/survei/research.
 2. Pelaksanaan penelitian/survei/research agar tidak mengganggu untuk kegiatan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di tempat penelitian/survei/research.
 3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenakya kepada Badan Kesbangpol Kabupaten Halmahera Barat.
- Demikian untuk menjadi maklum.

Jakarta, 09 Desember 2024

Kepala Badan Kesbang dan Politik Daerah
 Kabupaten Halmahera Barat



Ashath Sowa, S.Sos, M.Si
 Pembina Usaha Muda IV/c
 NP-10735814-200212-2-005

Tambahan disampaikan Kepada Yth :

1. Rektor Univ. Muhammadiyah Makassar di- Tempat
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
 Univ. Muhammadiyah Makassar di- Tempat
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan
4. Amp



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Riton Amarullah

Nim : 105611101521

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	8 %	15 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 14 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah, S.Hum., M.L.P.

NBM. 964 591

BAB I Riton Amarullsh 105611101521

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



9%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	stia-saidperintah.e-journal.id Internet Source	2%
2	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	2%
3	docobook.com Internet Source	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
5	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB II Riton Amarullsh 105611101521

ORIGINALITY REPORT

24% **LULUS** **24%** **10%** **17%**
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	5%
2	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	5%
3	villages.pubmedia.id Internet Source	5%
4	repository.stei.ac.id Internet Source	4%
5	arl.ridwaninstitute.co.id Internet Source	3%
6	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography

BAB III Riton Amarullsh 105611101521

ORIGINALITY REPORT

8%

LULUS

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

3%

2

docplayer.info

Internet Source

2%

3

siakad.stikesdhib.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.unhas.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches = 2%



BAB IV Riton Amarullsh 105611101521

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

perkim.id

Internet Source

3%

2

halbarkab.go.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BAB V Riton Amarullsh 105611101521

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX



5%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

andikohar.blogspot.com

Internet Source

2%

2

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

2%

3

makassar.tribunnews.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

Off



RIWAYAT HIDUP



RITON AMARULLAH, atau dikenal dengan panggilan Riton. Lahir pada tanggal 23 Desember 1983 di Desa Bajo, Kecamatan Botang Lomang, Kabupaten Halmahera Selatan, Provinsi Maluku Utara. Penulis lahir dari pasangan Bapak Nasrun Amarullah dan Ibu Mince Sawaku. Anak kedua dari enam bersaudara.

Penulis pertama kali masuk pendidikan formal pada tahun 1991, di Sekolah Dasar Negeri Bajo dan tamat pada bulan Juni tahun 1997. Kemudian pada tahun 1998, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 04 Bacan dan tamat pada bulan Juni tahun 2021. Setelah tamat dari SMP, penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 01 Ternate pada tahun 2021, dan tamat pada bulan Juni tahun 2004. Selanjutnya pada tahun 2021 penulis baru melanjutkan pendidikan di jenjang Perguruan Tinggi dan pada tahun tersebut penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.